Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu
☏ 01656 641150
Dyddiad: 30 Medi 2025 ✉ caseinfo@ombwdsmon.cymru

PERSONOL A CHYFRINACHOL
Neil Davies
Cymdeithas Tai Hafod

Drwy e-bost yn unig
neil.davies@hafod.org.uk
liz.eskins@hafod.org.uk
emma.thomas@hafod.org.uk

Annwyl Neil Davies

Llythyr Blynyddol 2024-25

Rôl OGCC

Fel y gwyddoch, ein rôl ni fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw ystyried cwynion am wasanaethau cyhoeddus, ymchwilio i achosion honedig o dorri'r Cod Ymddygiad ar gyfer Cynghorwyr, gosod safonau ar gyfer ymdrin â chwynion gan gyrff cyhoeddus a sbarduno gwelliant mewn ymdrin â chwynion a dysgu o gwynion. Rydym hefyd yn cynnal ymchwiliadau i wasanaethau cyhoeddus ar ein liwt ein hunain.

Diben y llythyr

Trwy'r llythyr hwn, rydym am roi diweddariad i chi ar ein gwaith, rhannu tueddiadau allweddol mewn cwynion am lywodraeth leol yng Nghymru a thynnu sylw at unrhyw faterion penodol i'ch sefydliad, ynghyd â chamau yr hoffwn i'ch sefydliad eu cymryd.

Cwynion am wasanaethau cyhoeddus

Mae'r llythyr hwn, fel bob amser, yn cyd-fynd â chyhoeddi ein Hadroddiad Blynyddol. Unwaith eto, gwelsom gynnydd yn nifer y bobl sy'n cysylltu â ni am wasanaethau cyhoeddus. Ers 2019-20, mae nifer y cwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus sy'n cyrraedd ein swyddfa wedi cynyddu 44%.

Caewyd y nifer uchaf erioed o gwynion am wasanaethau cyhoeddus – 5% yn fwy na'r llynedd. Eleni, gwnaethom ymyrryd (canfod bod rhywbeth wedi mynd o'i le, ac argymell sut i gywiro pethau) mewn 18% o'r cwynion a gaewyd. Ar nodyn

ombwdsmon.cymru
holwch@ombwdsmon.cymru
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
Rydym yn hapus i dderbyn ac ymateb i ohebiaeth yn y Gymraeg.

ombudsman.wales
ask@ombudsman.wales
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
We are happy to accept and respond to correspondence in Welsh.

cadarnhaol, eleni fe wnaethom ddatrys llawer mwy o gwynion yn gynnar. Roedd 87% o'n hymyriadau eleni yn ymwneud â Datrysiad Cynnar, o'i gymharu â 70% yn 2023-24.

Rydym yn deall bod pobl sy'n dod atom eisiau i'w cwynion gael eu datrys cyn gynted â phosibl ac rydym wedi ymrwymo i ddelio â nhw'n brydlon.

Yn gyffredinol, gwnaethom asesu cwynion a ddaeth i law, neu ymyrryd gyda Datrysiad Cynnar, o fewn 4 wythnos ar gyfartaledd; sydd ymhell o fewn ein targed o 6 wythnos. Rydym hefyd wedi lleihau'r amser y mae'n ei gymryd i gwblhau ymchwiliad ar gyfartaledd, o 64 wythnos yn 2023-24, i 53 wythnos eleni.

Yn ystod 2024-25, cawsom 411 o gwynion am gymdeithasau tai. Mae hwn yn gynnydd o 8% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol a chynnydd sylweddol iawn o 103% o'i gymharu â 2019-20.

Atgyweiriadau a chynnal a chadw oedd 41% o'n cwynion newydd am gymdeithasau tai – gostyngiad i'w groesawu o'i gymharu â 48% y llynedd.

Y prif bynciau oedd yn gyfrifol am y cynnydd mewn cwynion am gymdeithasau tai eleni oedd anghydfod rhwng cymdogion / ymddygiad gwrthgymdeithasol a lleithder a llwydni. Eleni, cyhoeddwyd adroddiad thematig am gwynion ynghylch lleithder a llwydni (gweler isod) a byddwn yn parhau i fonitro effaith y materion hyn ar ein hachwynwyr.

Gwnaethom ymyrryd mewn 17% o gwynion am gymdeithasau tai a gaewyd – o'i gymharu â 10% y llynedd.

Derbyniwyd 46 o gwynion am Cymdeithas Tai Hafod a chaewyd 45 – cafodd rhai cwynion eu cario drosodd o'r flwyddyn flaenorol. Cyfradd ymyrraeth Cymdeithas Tai Hafod oedd 38%. Gallwch ddod o hyd i wybodaeth fanwl am gwynion am eich sefydliad y rhoddwyd sylw iddynt eleni yn yr atodiadau.

Yn 2024-25, gwnaethom 50 o argymhellion i'ch sefydliad. Er mwyn sicrhau bod ein hymchwiliadau a'n hadroddiadau yn hybu gwelliant, gwnawn waith dilynol ar gydymffurfiaeth â'r argymhellion y cytunwyd arnynt gyda'ch sefydliad. Yn 2024-25, roedd angen cydymffurfio â 45 argymhelliad. Cyflawnwyd 84% o argymhellion oedd angen eu cwblhau o fewn yr amserlen y cytunwyd arni. Caiff argymhellion ac amserlenni ar gyfer cydymffurfio ag argymhellion bob amser eu cytuno gyda'r corff cyhoeddus dan sylw cyn eu cwblhau, ac felly rydym yn disgwyl sefydliadau i gydymffurfio o fewn yr amserlenni y cytunwyd arnynt.

Cefnogi'r gwaith o wella gwasanaethau cyhoeddus

Gwnaethom barhau â'n gwaith ar gefnogi gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus.

Yn ystod 2024-25, gwnaethom gwblhau ein hail ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain a oedd yn edrych ar asesiadau o anghenion gofalwyr yng Nghymru. Edrychwyd ar 4 cyngor lleol – Caerffili, Ceredigion, Sir y Fflint a Chastell-nedd Port Talbot – i weld p'un ai oedden nhw'n cynnal asesiadau gofalwyr yn unol â'u rhwymedigaethau statudol.

Cyhoeddwyd yr adroddiad ar yr ymchwiliad hwn ym mis Hydref 2024. Canfuom mai dim ond 2.8% o bobl yn ardaloedd y cynghorau hynny a nododd eu bod yn ofalwyr oedd wedi derbyn asesiad o anghenion. Yn ogystal â hyn, dim ond 1.5% oedd wedi derbyn cynllun cymorth priodol yn dilyn eu hasesiad. Nid oedd llawer o ofalwyr chwaith yn ymwybodol o'u hawliau mewn perthynas ag asesiadau a gwasanaethau cymorth a allai fod ar gael iddynt.

Nodwyd rhai meysydd o arfer da gan y cynghorau yr ymchwiliwyd iddynt. Fodd bynnag, gwnaethom hefyd sawl argymhelliad gan gynnwys:

- gwella arferion cofnodi
- gwella sut mae gwybodaeth yn cael ei rhannu â gofalwyr
- cynnig hyfforddiant diweddaru i staff ar hawliau gofalwyr
- cydweithio'n well â'r sector gofal iechyd.

Gwahoddwyd y cynghorau lleol eraill yng Nghymru i wneud gwelliannau tebyg.

Fel y gwnaethom yn achos ein hymchwiliad cyntaf ar ein liwt ein hunain, rydym wedi bod yn monitro sut mae sefydliadau wedi bod yn cydymffurfio â'n hargymhellion. Rydym yn bwriadu adolygu cydymffurfiaeth â'r argymhellion ac unrhyw effeithiau eraill yr adroddiad ym mis Hydref 2025.

Ar hyn o bryd mae 54 o sefydliadau ledled Cymru yn gweithredu ein polisi cwynion enghreifftiol. Mae hyn yn cynnwys yr holl gynghorau lleol, pob bwrdd iechyd a bellach y rhan fwyaf o gymdeithasau tai - sy'n cynrychioli tua 85% o'r cwynion a dderbyniwn.

Mae ein cynnig o hyfforddiant am ddim ar ymdrin â chwynion wedi parhau i fod yn boblogaidd a darparwyd 52 o sesiynau hyfforddi pellach i gyrff cyhoeddus ledled Cymru yn ystod y flwyddyn. Mae hyn yn dod â'r cyfanswm i 550 o sesiynau hyfforddi a 10,000 o bobl, ers 2020.

Rydym wedi parhau â'n gwaith i gyhoeddi ystadegau cwynion, a gasglwyd gan gyrff cyhoeddus, gyda data'n cael ei gyhoeddi ddwywaith y flwyddyn. Rydym yn disgwyl cyhoeddi'r data am gwynion sy'n cael sylw gan gynghorau lleol yng Nghymru yn ystod 2024-25 yn yr Hydref. Mae'r data hwn yn caniatáu inni weld gwybodaeth gyda mwy o gyd-destun – er enghraifft, yn ystod 2024-25 aeth 4.7% o'r cwynion a wnaed i gymdeithasau tai sy'n gweithredu o dan yr Awdurdod Safonau Cwynion ymlaen i gael eu cyfeirio atom.

Yn olaf, cyhoeddom hefyd 2 adroddiad thematig eleni, a oedd yn cynnwys astudiaethau achos o gwynion am gynghorau lleol:

- 'Byw mewn Cyflyrau Difrifol' (Tachwedd 2024): adroddiad thematig am gwynion tai a lleithder a llwydni.

- 'Mae Cydraddoldeb o Bwys' (Ionawr 2025): adroddiad thematig ar gynhwysiant a hygyrchedd ar draws gwasanaethau cyhoeddus.

Mae'r adroddiadau hyn yn cynnwys argymhellion cyffredinol ar gyfer darparwyr gwasanaethau cyhoeddus, gan roi ystyriaeth i'r gwersi a ddysgwyd o'n gwaith achos.

Camau yr hoffem i'ch sefydliad eu cymryd

Ymhellach i'r llythyr hwn, a gaf ofyn i'ch sefydliad gymryd y camau canlynol:

- Cyflwyno'r Llythyr Blynyddol hwn i'r Bwrdd yn ystod y cyfle nesaf a rhoi gwybod i mi pryd y bydd y cyfarfodydd hyn yn digwydd.

- Ystyried y data yn y llythyr hwn, ochr yn ochr â'ch data eich hun, i ddeall mwy am eich perfformiad ar gwynion, gan gynnwys unrhyw batrymau neu dueddiadau a chydymffurfiaeth eich sefydliad ag argymhellion a wnaed gan fy swyddfa.

- Rhoi gwybod i mi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn cyn gynted â phosibl.

Hoffwn ddiolch i chi, a'ch swyddogion, am barhau i fod yn agored, ac am ymgysylltu, gyda fy swyddfa.

Yn gywir

Michelle Morris

Michelle Morris
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Cc. Jas Bains, Prif Weithredwr (PA Liz Eskins), Cymdeithas Tai Hafod
Emma Thomas, Swyddog Cyswllt OGCC, Cymdeithas Tai Hafod

Taflen Wybodaeth

Mae **Atodiad A** yn dangos nifer y cwynion a gafodd OGCC ar gyfer pob cymdeithas tai yn 2024-25. Caiff y cwynion hyn eu rhoi mewn cyd-destun gan ddaliad stoc pob cymdeithas.[1]

Mae **Atodiad B** yn dangos categori pob cwyn a gafwyd, a pha gyfran o'r cwynion a gafwyd sy'n cynrychioli ar gyfer y Gymdeithas Dai.

Mae **Atodiad C** yn dangos cyfraddau ymyrru ar gyfer pob cymdeithas tai yn 2024-25. Mae ymyrraeth yn cael ei gategoreiddio naill ai gan gŵyn a gadarnhawyd (naill ai cadarnhawyd er budd y cyhoedd neu cadarnhawyd nid er budd y cyhoedd), penderfyniad cynnar, neu setliad gwirfoddol.

Mae **Atodiad D** yn dangos canlyniadau'r cwynion a gaeodd OGCC mewn cysylltiad â'r Gymdeithas Dai yn 2024-25. Mae'r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a'r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer y Gymdeithas Dai.

Mae **Atodiad E** yn dangos perfformiad o ran cydymffurfiad ar gyfer pob cymdeithas tai.

[1] Nifer o unedau ar rent cymdeithasol y mae landlordiaid cymdeithasol cofrestriedig (RSLau) eisoes yn eu cyflwyno i Lywodraeth Cymru trwy Ddychweliad Stoc a Rhent - Cyfanswm y stoc tai cymdeithasol yn ôl blwyddyn, y math o ddarparwr a'r math o lety

Atodiad A – Cwynion a gafwyd (trosolwg)

Cymdeithas Tai	Cywnion a Gafwyd	Stoc	Derbyniwyd fesul 1000 o stoc
Adra	18	6622	2.72
Cymdeithas Tai Aelwyd Cyf	3	258	11.63
Grŵp Ateb	4	2641	1.51
Barcud	5	4174	1.20
Grŵp Beacon Cymru Cyf.	0	7884	0.00
Tai Cymunedol Bron Afon	24	8068	2.97
Cymdeithas Tai Bro Myrddin	0	1041	0.00
Cymdeithas Tai Cadwyn	3	1464	2.05
Cymdeithas Tai Cymuned Caerdydd	13	2980	4.36
Cymdeithas Tai YMCA Caerdydd	0	121	0.00
Caredig	10	2768	3.61
Cartrefi Conwy	7	3812	1.84
Cymdeithas Tai Clwyd Alyn	14	5243	2.67
Coastal Housing Group Ltd	9	5714	1.58
Cynon Taf Community Housing Group	2	1933	1.03
Cymdeithas Tai First Choice Ltd	0	873	0.00
Grŵp Cynefin	10	3962	2.52
Cymdeithas Tai Hafod	46	4739	9.71
Cymdeithas Tai Linc Cymru	18	4467	4.03
Melin Homes Ltd	4	3696	1.08
Cymdeithas Tai Merthyr Tudful	4	1103	3.63
Merthyr Valleys Homes	10	4086	2.45
Cymdeithas Tai Sir Fynwy	3	3832	0.78
Cartrefi Dinas Casnewydd	25	8900	2.81
Cymdeithas Tai Newydd	14	3125	4.48
Tai Gogledd Cymru	0	2572	0.00
Pobl	36	12086	2.98
Cymdeithas Tai Rhondda	2	2170	0.92
Stori Cymru	0	113	0.00
Cymdeithas Tai Taf	5	1282	3.90
Tai Calon Community Housing	13	5819	2.23
Tai Tarian	12	8982	1.34
Trivallis	27	9976	2.71
Cymdeithas Tai Unedig Cymru	16	6335	2.53
Valleys To Coast Housing	38	6024	6.31
Cymdeithas Tai Wales & West	16	11327	1.41
Cyfanswm	**411**		

Atodiad B – Cwynion a gafwyd (yn ôl sefydliad)

Cymdeithas Tai Hafod	**Cwynion a Gafwyd**	**% rhannu**
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	0	
Gweinyddu Budd-daliadau	0	
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	0	
Cyfleusterau Cymunedol, Adloniant a Hamdden	0	
Ymdrin â Chwynion	1	2%
Covid19	0	
Addysg	0	
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	2%
Cyllid a Threthiant	0	
Iechyd	0	
Tai	43	93%
Trwyddedu	0	
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	0	
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	0	
Darparwr Gofal sy'n Hunan-gyllido	0	
Amrywiol Eraill	1	2%
Cyfanswm	**46**	

Atodiad C – Achosion lle ymyrrodd OGCC (trosolwg)

Cymdeithas Tai	**Nifer yr ymyriadau**	**Nifer y cwynion a gaewyd**	**% yr ymyriadau**
Adra	2	18	11%
Cymdeithas Tai Aelwyd Cyf	0	3	0%
Grŵp Ateb	1	4	25%
Barcud	1	4	25%
Grŵp Beacon Cymru Cyf.	0	0	n/a
Tai Cymunedol Bron Afon	4	25	16%
Cymdeithas Tai Bro Myrddin	0	0	n/a
Cymdeithas Tai Cadwyn	0	3	0%
Cymdeithas Tai Cymuned Caerdydd	0	13	0%
Cymdeithas Tai YMCA Caerdydd	0	0	n/a
Caredig	0	10	0%
Cartrefi Conwy	0	7	0%
Cymdeithas Tai Clwyd Alyn	2	11	18%
Coastal Housing Group Ltd	2	12	17%
Cynon Taf Community Housing Group	0	2	0%
Cymdeithas Tai First Choice Ltd	0	0	n/a
Grŵp Cynefin	3	10	30%
Cymdeithas Tai Hafod	17	45	38%
Cymdeithas Tai Linc Cymru	3	15	20%
Melin Homes Ltd	0	4	0%
Cymdeithas Tai Merthyr Tudful	0	5	0%
Merthyr Valleys Homes	0	7	0%
Cymdeithas Tai Sir Fynwy	0	3	0%
Cartrefi Dinas Casnewydd	4	22	18%
Cymdeithas Tai Newydd	2	16	13%
Tai Gogledd Cymru	0	1	0%
Pobl	5	37	14%
Cymdeithas Tai Rhondda	2	2	100%
Stori Cymru	0	0	n/a
Cymdeithas Tai Taf	2	6	33%
Tai Calon Community Housing	1	12	8%
Tai Tarian	0	13	0%
Trivallis	5	22	23%
Cymdeithas Tai Unedig Cymru	3	14	21%
Valleys To Coast Housing	8	36	22%
Cymdeithas Tai Wales & West	1	16	6%
Cyfanswm	**68**	**398**	**17%**

Atodiad D – Achosion lle ymyrrodd OGCC (yn ôl sefydliad) (* yn dynodi ymyrraeth)

Cymdeithas Tai Hafod	**Canlyniadau Cwynion**	**% rhannu**
Rhoddwyd gorau i'r ymchwiliad i'r gŵyn (gyda datrysiad cynnar yn ystod y camau asesu)*	0	
Rhoddwyd y gorau i ymchwilio'r gŵyn (heb setliad)	0	
Penderfynu peidio ymchwilio cwyn	14	31%
Datrys yn gynnar*	16	36%
Mater tu hwnt i awdurdodaeth	5	11%
Adroddiad nid er budd y cyhoedd wedi'i gyhoeddi: y gŵyn heb ei chadarnhau	0	
Adroddiad nid er budd y cyhoedd wedi'i gyhoeddi: y gŵyn wedi'i chadarnhau*	1	2%
Adroddiad nad yw er budd y cyhoedd wedi'i gyhoeddi: cwyn wedi'i chadarnhau a'i datrys yn gynnar yn y cam asesu*	0	
Cynamserol	9	20%
Adroddiad Budd y Cyhoedd wedi'i gyhoeddi: y gŵyn wedi ei chadarnhau*	0	
Adroddiad Budd y Cyhoedd wedi'i gyhoeddi: cwyn wedi'i chadarnhau gyda datrysiad cynnar yn ystod y cam asesu*	0	
Adroddiad Budd Arbennig	0	
Setliadau gwirfoddol*	0	
Cyfanswm	**45**	

Atodiad E – Cymhariaeth o berfformiad cydymffurfio

Cymdeithas Tai	Nifer yr amgymhellion a wnaed ar gwynion y caewyd yn 2024-25	Nifer yr amgymhellion sy'n ddyledus yn 2024-25	% yr argymhellion, y cydymffurfiwyd â dyddiad targed cytûn
Adra	3	3	33%
Cymdeithas Tai Aelwyd Cyf	0	0	n/a
Grŵp Ateb	3	0	n/a
Barcud	1	1	0%
Grŵp Beacon Cymru Cyf.	0	0	n/a
Tai Cymunedol Bron Afon	13	13	69%
Cymdeithas Tai Bro Myrddin	0	0	n/a
Cymdeithas Tai Cadwyn	0	0	n/a
Cymdeithas Tai Cymuned Caerdydd	0	0	n/a
Cymdeithas Tai YMCA Caerdydd	0	0	n/a
Caredig	0	0	n/a
Cartrefi Conwy	0	0	n/a
Cymdeithas Tai Clwyd Alyn	6	6	67%
Coastal Housing Group Ltd	2	2	100%
Cynon Taf Community Housing Group	0	0	n/a
Cymdeithas Tai First Choice Ltd	0	0	n/a
Grŵp Cynefin	8	8	0%
Cymdeithas Tai Hafod	50	45	84%
Cymdeithas Tai Linc Cymru	7	7	86%
Melin Homes Ltd	0	0	n/a
Cymdeithas Tai Merthyr Tudful	0	0	n/a
Merthyr Valleys Homes	0	0	n/a
Cymdeithas Tai Sir Fynwy	0	0	n/a
Cartrefi Dinas Casnewydd	13	9	56%

Cymdeithas Tai Newydd	6	9	0%
Tai Gogledd Cymru	0	0	n/a
Pobl	11	11	64%
Cymdeithas Tai Rhondda	3	3	100%
Stori Cymru	0	0	n/a
Cymdeithas Tai Taf	2	2	50%
Tai Calon Community Housing	3	3	100%
Tai Tarian	0	0	n/a
Trivallis	9	9	33%
Cymdeithas Tai Unedig Cymru	9	9	0%
Valleys To Coast Housing	19	19	32%
Cymdeithas Tai Wales & West	2	2	100%