Hawdd ei Ddeall

Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales

Byw mewn Cyflyrau Difrifol

Adroddiad am dai gwael, cwynion tamprwydd a llwydni

Mae'r ddogfen yma wedi cael ei hysgrifennu gan **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Mae'n fersiwn hawdd ei ddeall o '**Byw mewn Cyflwr Gwael - adroddiad thematig am gyflwr gwael tai a chwynion tamprwydd a llwydni i OGCC**'.

Tachwedd 2024

Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma

Dyma ddogfen hawdd ei deall. Ond efallai y byddwch chi angen help i'w darllen. Gofynnwch i rywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu.

Mae'r geiriau mewn **ysgrifen glas trwm** yn gallu bod yn anodd eu deall. Mae beth mae'r holl eiriau mewn glas yn ei feddwl ar **dudalen 28**.

Lle mae'r ddogfen yn dweud **ni**, mae hyn yn meddwl **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Am fwy o wybodaeth neu i gael yr adroddiad yma mewn fformat gwahanol, cysylltwch â:

Gwefan: www.ombwdsmon.cymru

Ebost: communications@ombudsman.wales

Ffôn: 0300 790 0203

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg.

Mae **Hawdd ei Ddeall Cymru** wedi gwneud y ddogfen yma yn hawdd ei deall gan ddefnyddio **Photosymbols**. I ddweud wrthyn ni beth rydych chi'n feddwl am y fersiwn hawdd ei ddeall yma, cliciwch yma.

Rhif trwydded Photosymbols 403527247

Cynnwys

Cyflwyniad **4**

Amodau tai 6

Am yr adroddiad yma **9**

Beth rydyn ni wedi ei ddysgu **10**

Ceisiadau am waith trwsio neu gwynion? 10

Arolygiadau tai 13

Pobl fregus 16

Delio â chwynion 19

Arfer da 22

Beth ddylai ddigwydd nesaf **23**

Argymhellion 25

Geiriau anodd **28**

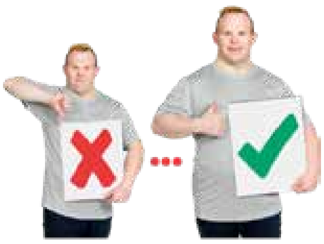
Cyflwyniad

Fy enw i ydy **Michelle Morris**. Fi ydy **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**.

Rydw i a fy nhîm yn gweithio gyda'n gilydd i:

- edrych ar gwynion am **wasanaethau cyhoeddus** Cymru

- edrych ar gwynion am gynghorwyr Cymru



- gweithio gyda **gwasanaethau cyhoeddus** a chynghorau lleol i wella pethau.

Gwasanaethau cyhoeddus ydy gwasanaethau mae'r Llywodraeth yn talu amdanyn nhw. Er enghraifft: cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol.

Dyma'r ail adroddiad rydw i wedi'i ysgrifennu fel hyn.
Lle rydyn ni'n edrych ar un mater yn fwy manwl.

Mae hyn yn ein helpu i ddeall yn well:

- beth ydy'r problemau

- a sut rydyn ni'n gallu eu datrys.

Amodau tai

Mae'r adroddiad yma yn edrych ar y cwynion rydyn ni wedi'u derbyn am:

- tamprwydd
- llwydni
- ac amodau tai gwael mewn **tai cymdeithasol**.

Mae **tai cymdeithasol** yn gartrefi fforddiadwy i bobl sydd ddim yn gallu fforddio cartrefi preifat. Maen nhw'n cael eu rhentu gan eich cyngor neu gymdeithas dai am gost is. Mae llawer o bobl yn eu galw yn dai cyngor.

Rydyn ni'n derbyn llawer o gwynion am dai bob blwyddyn.

Mae hwn yn fater pwysig i'w ystyried.

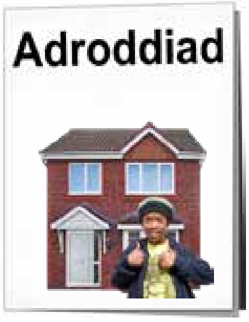
Mae llawer o waith ac ymchwil sy'n dangos bod cysylltiad rhwng:

- tai gwael
- ac iechyd pobl.

Mae tai llaith yn gallu achosi problemau gyda phethau fel eich ysgyfaint a'ch calon.

Yn 2020 fe wnaeth bachgen ifanc yn Lloegr farw am fod llwydni yng nghartref ei deulu. Roedd yn byw mewn **tai cymdeithasol**.

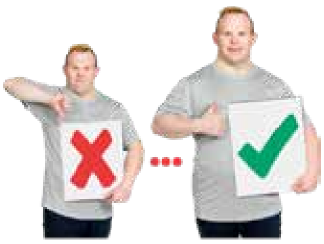
Mae ein GIG o dan bwysau mawr. Mae angen i bob **gwasanaeth cyhoeddus** feddwl ydy eu methiannau yn ychwanegu at y broblem. Mae hyn yn cynnwys **landlordiaid cymdeithasol**, fel cymdeithasau tai.



Fe wnaeth adroddiad gan Iechyd Cyhoeddus Cymru ddangos y byddai gwella tai yn gwella iechyd pobl.

Fe wnaeth yr adroddiad ddarganfod fod tai gwael yn costio mwy na £95 miliwn y flwyddyn i'r GIG yng Nghymru.

Mae tai gwell yn gallu arwain at lai o bobl angen triniaeth yn yr ysbyty.



Rydyn ni'n gobeithio y bydd y dysgu o'r adroddiad yma yn helpu:

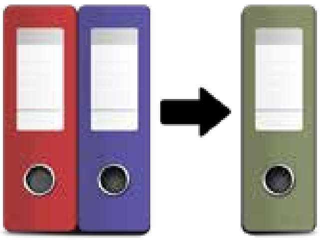
- gwella tai yng Nghymru
- ac felly, gwella iechyd pobl hefyd..

Am yr adroddiad yma

Mae'r adroddiad yma yn edrych ar gwynion rydyn ni wedi eu cael am **dai cymdeithasol**. Mae hyn yn cynnwys:

- tai sydd yn cael eu darparu gan gynghorau
- tai sydd yn cael eu darparu gan Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig, sydd hefyd yn cael eu galw yn Gymdeithasau Tai.

Roedden ni'n arfer cadw pob cwyn am gyflyrau tai gwael gyda'i gilydd. Gan gynnwys cwynion am damprwydd.



Ond, mae tamprwydd yn cael effaith ddifrifol ar iechyd. Felly ym mis Ebrill 2024 fe wnaethon ni ddechrau cofnodi cwynion am damprwydd ar wahân.

Fe fydd hyn yn ein helpu i ddeall yn well sut mae darparwyr **tai cymdeithasol** yn delio â phroblemau tamprwydd.

Beth rydyn ni wedi ei ddysgu

Ceisiadau am waith trwsio neu gwynion?

Pan fydd pobl yn gofyn am waith trwsio neu'n rhoi gwybod am bethau sydd angen eu trwsio, dydy hyn bob amser ddim yn gwyn.

Dim ond pwerau sydd gennym ni i edrych ar gwynion sydd ddim wedi cael eu trin yn iawn. Ond rydyn ni'n gallu cymryd camau os ydyn ni'n credu bod **gwasanaeth cyhoeddus** wedi cael digon o amser i ddelio â mater.

Rydyn ni wedi gwneud canllaw i helpu **gwasanaethau cyhoeddus** i ddelio â chwynion. Mae bron i 60 o **wasanaethau cyhoeddus** yng Nghymru. Mae'n rhaid iddyn nhw ddilyn y canllaw yma yn ôl y gyfraith.

Mae'r canllaw yn dweud beth sy'n cyfrif fel cwyn.

Mae angen i **wasanaethau cyhoeddus** ddefnyddio hyn i benderfynu beth ydy cwyn, a beth sydd ddim.

Ddylai pobl ddim gorfod:

- gwneud cwyn i gael pethau wedi eu trwsio yn eu tŷ
- neu barhau i fynd ar ôl landlordiaid ynglŷn â phroblemau.

Os ydy pobl wedi gorfod gwneud y pethau yma, rydw i'n credu y dylid eu trin fel cwynion. Oherwydd bod pobl yn rhoi digon o gyfleoedd i landlordiaid ddelio â'r problemau.

Enghraifft

Roedd Ms A wedi bod yn adrodd am broblemau i'r cyngor ers 6 mlynedd.

Roedd y Cyngor yn dweud nad oedd wedi derbyn cwyn ffurfiol.

Ond roedd Ms A wedi bod mewn cysylltiad â'r cyngor dro ar ôl tro. Felly, fe fydden ni yn ystyried hyn fel cwyn.

Fe wnaethon ni ddweud wrth y cyngor y dylen nhw drin hyn fel cwyn ffurfiol. A gofyn iddyn nhw ddatrys y broblem.

Arolygiadau tai

Rhaid i landlordiaid wneud yn siŵr bod eu heiddo yn ddigon da ac yn ddigon diogel i bobl fyw ynddyn nhw.

Mae hyn yn rhan o gyfraith o’r enw **Deddf Rhentu Cartrefi (Cymru) 2016**.

Mae’n well os oes rhywun yn edrych ar eiddo cyn iddyn nhw gael eu rhentu.

Fe ddylai landlordiaid edrych i weld oes angen trwsio unrhyw beth a gwneud y gwaith trwsio hwnnw. Cyn i bobl symud i mewn os yn bosibl.

Roedd rhai o’r cwynion rydyn ni wedi eu cael yn dangos nad ydy hyn yn digwydd.

Enghraifft

Roedd angen gwaith ar dŷ cymdeithasol Ms C. Dim ond chwe wythnos yn ôl roedd hi wedi symud.

Cafodd y gymdeithas dai wybod am y broblem. Roedd archwiliad wedi ei wneud cyn i Ms C symud i mewn.

Fe wnaethon ni gysylltu gyda'r gymdeithas dai. Fe wnaethon nhw archwilio'r eiddo yn syth. Roedd angen gwneud llawer o waith yno.

Roedd rhaid i Ms C symud allan i'r gwaith gael ei wneud. Mae'r gymdeithas dai wedi ymddiheuro. Ond ddylai hyn ddim fod wedi digwydd.

Fe fyddai wedi costio llai pe bai'r gwaith wedi ei wneud cyn i Ms C symud i mewn.

Fe fydden nhw hefyd wedi arbed llawer o drafferth i Ms C. Roedd wedi effeithio ar eu bywyd teuluol a'u cartref. Mae hyn yn mynd yn groes i'w hawliau dynol i barchu cartref a bywyd teuluol.

Pobl fregus

Pobl fregus ydy pobl sydd angen mwy o gefnogaeth i gadw'n ddiogel. Er enghraifft, pobl oedrannus a phobl anabl.

Rydyn ni'n aml yn meddwl am hawliau dynol wrth ddelio â chwynion. Rydyn ni eisiau helpu pobl i fod yn ddiogel ac yn hapus gartref.

Mewn llawer o'r cwynion rydyn ni wedi delio â nhw, fe wnaeth camau gael eu cymryd oherwydd ein bod ni yn cymryd rhan.

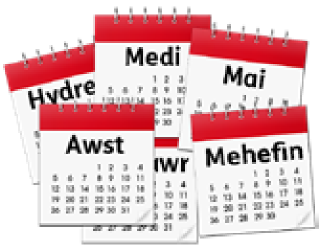
Fel arall, fe fyddai llawer o **bobl fregus** wedi gorfod aros am amser hir i waith gael ei wneud.

Enghraifft

Roedd Mr E yn ddyn oedrannus gydag iechyd gwael. Roedd wedi bod yn cwyno am ddrws ffrynt oedd ddim yn gweithio'n iawn ers peth amser.

Roedd rhaid iddo roi blancedi dros y drws ac mewn craciau i:

- stopio dŵr rhag dod i mewn
- ac i gadw drafftiau allan.



Dywedodd ei landlord cymdeithasol y byddai'n cymryd chwe mis i gael drws arall.

Doedden ni ddim yn credu bod hyn yn dderbyniol. Ac roedden ni'n teimlo ei fod yn mynd yn groes i bolisi'r landlord ei hun i ofalu am **bobl fregus**.

Cytunwyd y byddai’r landlord yn gwneud gwaith trwsio brys o fewn 5 diwrnod. A newid y drws o fewn 8 wythnos.

Ymddiheurodd y landlord i Mr E. A rhoi arian iddo dalu am ei gostau gwresogi ychwanegol.

Delio â chwynion

Mae pobl yn aml yn aros yn rhy hir i rhywun ddelio â'u cwyn.

Weithiau mae landlordiaid yn gwneud atebion tymor byr i ddelio â phroblemau. Ac mae'r gŵyn yn cael ei gohirio pan fydd y gwaith yma yn digwydd.

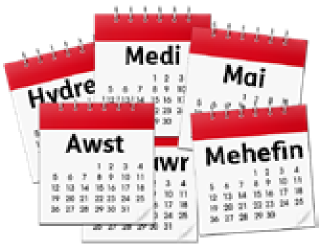
Weithiau dydy landlordiaid ddim yn cofnodi cwynion yn iawn. Mae'n meddwl nad ydy landlordiaid yn cadw golwg ar y problemau a'r camau mae angen eu cymryd.

Yn aml, dydy pobl ddim yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am beth sy'n digwydd gyda'u cwyn. Mae hyn yn mynd yn groes i beth rydyn ni'n ddweud. Mae'n bwysig bod pobl yn gwybod beth sy'n digwydd bob amser.

Enghraifft

Fe wnaeth Ms I gwyno fod tamprwydd yn ystafelloedd gwely ei phlant.

Roedd y llawr wedi cael ei ddifetha gan y tamprwydd. Ac roedd ei merch, sydd â phroblemau symudedd, wedi syrthio drosodd ar y llawr oedd wedi torri.



Fe wnaeth y landlord ddweud wrthyn ni eu bod yn gwybod am y problemau. Roedd yn gwybod am hyn ers tua saith mis.

Roedd rhywfaint o'r gwaith oedd angen ei wneud yn cynnwys gwaith trwsio'r to, oedd efallai wedi bod yn achosi'r tamprwydd.

Dywedwyd wrthyn ni fod y gŵyn yn parhau. A'u bod yn bwriadu trwsio'r to fis nesaf.

Fe wnaethon ni ofyn i'r landlord:

- ymddiheuro i Ms I
- talu arian iddi am yr oedi wrth ddelio â'i chwyn
- a rhoi amserlen mewn ysgrifen i Ms I wneud yr holl waith.

Arfer da

Rydyn ni'n falch o ddweud ein bod wedi gweld rhywfaint o waith da hefyd.

Mae landlordiaid wedi gofyn am gymorth proffesiynol i edrych yn iawn ar eiddo. Ac i ddod o hyd i achos y broblem pan fyddan nhw'n cael cwyn.

Yn aml mae angen hyn pan fydd landlordiaid yn credu bod y person sy'n byw mewn eiddo yn achosi anwedd. Dyma pryd rydych chi'n cael dŵr yn disgyn ar bethau fel eich waliau a'ch ffenestri. Rydych chi'n gallu ei stopio trwy wneud pethau fel rhoi eich gwres ymlaen. ac agor eich ffenestri.

Beth ddylai ddigwydd nesaf

Os ydy tamprwydd yn gallu bod yn broblem, fe ddylai landlordiaid edrych ar hynny a gweithredu cyn gynted â phosibl.

Mae'n destun pryder bod llawer o landlordiaid yn aros i broblemau gael eu hadrodd. Yn hytrach na gweithredu i edrych ar eiddo yn gynharach.

Mae'n siomedig gweld nad ydy cwynion yn cael eu trin yn dda o hyd. Mae'r problemau yn cynnwys:

- cwynion sydd ddim yn cael eu trin yn ddigon cyflym
- pobl sydd ddim yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am beth sy'n digwydd gyda'u cwyn
- camau sydd ddim yn cael eu cymryd i ddatrys problemau yn iawn.

Rhan o'n gwaith ni ydy gwella sut mae cwynion yn cael eu trin. Er mwyn cefnogi hyn, rydyn ni wedi:

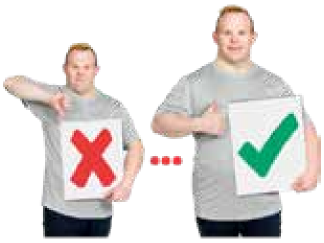
- Darparu 500 o sesiynau hyfforddi am ddim ar gyfer **gwasanaethau cyhoeddus** ers mis Medi 2020. Mae hyn yn cynnwys cynghorau a chymdeithasau tai.

- Rhannu'r ffordd orau o ddelio â chwynion. Mae'n rhaid i lawer o **wasanaethau cyhoeddus** ddilyn hyn yn ôl y gyfraith. Gan gynnwys rhai cymdeithasau tai.

Fe fyddwn ni'n parhau i weithio i gynnwys yr holl gymdeithasau tai yn y gwaith yma. Felly mae'n rhaid iddyn nhw ddilyn ein canllaw cwynion yn ôl y gyfraith.

Mae angen llawer o waith i wella tai yng Nghymru. Rydw i'n gwybod y bydd hyn yn costio arian. Fodd bynnag, mae angen i ni feddwl faint o dai gwael sy'n costio ein gwasanaeth iechyd.

Argymhellion



Dyma rai pethau rydyn ni'n meddwl sydd angen digwydd i wella **tai cymdeithasol**:

- Fe ddylai pob **darparwr tai cymdeithasol** edrych ar eu heiddo yn rhagweithiol. Fe ddylen nhw fynd ati i chwilio am risg o damprwydd a llwydni.

- Fe ddylai pob **darparwr tai cymdeithasol** archwilio eu heiddo cyn eu rhentu. A gwneud unrhyw waith trwsio cyn i bobl symud i mewn.

- Fe ddylai pob **darparwr tai cymdeithasol** yn rheolaidd:

  - Edrych ar bob cais am waith trwsio, a gwneud yn siŵr bod y gwaith yn cael ei wneud.

  - Edrych i weld fod yr holl waith yn cael ei wneud yn iawn a chysylltu â'r bobl sy'n byw yn y cartref i edrych ar hyn. Cyn llofnodi'r gwaith fel ei fod wedi'i gwblhau.

  - Gwaith trwsio llawn yn nhrefn yr angen. Felly,delio â'r bobl sydd fwyaf mewn perygl yn gyntaf.

  - Os bydd person yn gwneud ceisiadau dro ar ôl tro am waith trwsio, cofnodi hyn fel cwyn.

– Defnyddio **syrfewyr annibynnol** i archwilio eiddo sydd â phroblemau difrifol. Neu lle mae posibilrwydd o damprwydd ac mae pobl wedi adrodd am broblemau anadlu. Mae **syrfëwr annibynnol** yn weithiwr proffesiynol sydd ddim yn gweithio i'r landlord. Maen nhw'n darparu gwiriadau arbenigol ar eiddo.

- Fe ddylai pob **darparwr tai cymdeithasol** ddarllen yr adroddiad yma, a fy adroddiad diwethaf am ddelio â chwynion. Fe ddylen nhw weithio gyda ni i ddelio â chwynion yn well.

Geiriau anodd

Gwasanaethau cyhoeddus

Gwasanaethau cyhoeddus ydy gwasanaethau mae'r Llywodraeth yn talu amdanyn nhw. Er enghraifft: cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol.

Tai cymdeithasol

Mae tai cymdeithasol yn gartrefi fforddiadwy i bobl sydd ddim yn gallu fforddio cartrefi preifat. Maen nhw'n cael eu rhentu gan eich cyngor neu gymdeithas dai am gost is. Mae llawer o bobl yn eu galw yn dai cyngor.

Pobl fregus

Pobl fregus ydy pobl sydd angen mwy o gefnogaeth i gadw'n ddiogel. Er enghraifft, pobl oedrannus a phobl anabl.