



Tai Teulu

pan fo'n rhaid i ni gynnal atgyweiriadau i 'ch cartref, fe fyddwn ni'n...

- Cymryd unrhyw ofynion arbennig i ystyriaeth wrth gynnal gwaith
- Eich darparu chi gydag ystod o gyfleoedd mewn perthynas â chynnal gwaith arbennig i'ch cartref
- Cwblhau gwaith o fewn y raddfa amser
- Sicrhau bod y gwaith yn gywir y tro cyntaf
- Sicrhau bod contractwyr yn gwrtais, yn foneddigaidd, a'n cyflwyno eu hunain pan maen nhw'n galw i'ch cartref
- Cynnal pob gwaith drwy apwyntiad
- Eich hysbysu chi am oediadau
- Archwilio sampl o waith i sicrhau ein bod ni'n cwrdd â safonau ansawdd

os ydych chi angen cymorth ychwanegol, fe fyddwn ni'n...

- Sôn wrthych chi ynghylch trefniadau staffio
- Hyfforddi ein staff i ddosbarthu gofal a chymorth
- Rhoi copi o'ch cynllun gofal neu gymorth i chi
- Eich cynnwys chi ym mhroses arolygu rheolaidd eich darpariaeth gofal a chymorth

ein rheolyddion

Llywodraeth Cynulliad Cymru
Parc Cathays, Caerdydd CF10 3NQ

Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau
Cymdeithasol Cymru
Uned, C, Cam 3, Pentref Busnes Tawe
Ffordd Phoenix, Parc Menter Abertawe
Abertawe SA7 9LA

rhagor o wybodaeth:

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â:
Cymdeithas Tai Teulu (Cymru) Cyf,
43 Heol Walter, Abertawe SA1 5PN
Ffôn: 01792 460192
Ffacs: 01792 473726
www.fha-wales.com



BUDDSODDWR
MEWN POBL

Mae gan Gymdeithas Tai Teulu (Cyf) statws elusenol
Wedi'n cofrestru gyda, a'n cael ein rheoleiddio gan Arolygiaeth Gofal a
Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru

Chwefror 2010



Safonau Gwasanaeth Cwsmer



Tai Teulu - Safonau Gwasanaeth Cwsmer

pan rydych chi'n cysylltu â ni...

- fe fydd eich galwad ffôn yn cael ei hateb o fewn 5 caniad
- os bydd galwadau'n cael eu hatgyfeirio, bydd aelod o staff yn cyflwyno eu hunain
- fe fyddwn ni'n ymateb i neges llais erbyn y diwrnod gweithio nesaf.

pan rydych chi'n dod i'n gweld ni...

- fe fyddwch chi'n gweld rhywun sy'n gallu'ch cynorthwyo chi gyda'ch ymholiad o fewn 15 munud o gyrraedd ein swyddfeydd
- fe fyddwch chi'n cael eich gweld mewn preifat os ydych yn dymuno
- fe fyddwn ni'n cyfathrebu gyda chi mewn dull sy'n addas i chi

pan fyddwn ni'n cysylltu â chi, fe fyddwn ni'n...

- Cadw apwyntiadau sydd wedi'u trefnu gyda chi
- Defnyddio iaith syml wrth gyfathrebu

i'ch cynnwys chi'n ein gwasanaethau, fe fyddwn ni'n...

- Ymgynghori â chi ynghylch y gwasanaethau rydych chi'n derbyn
- Sôn wrthydd chi am unrhyw newidiadau i wasanaethau sy'n effeithio arnoch chi
- Cefnogi cymdeithasau i denantiaid a thrigolion
- Rhoi gwybodaeth i chi am ein perfformiad

os ydych chi'n gwneud cais i ddod yn denant, fe fyddwn ni'n...

- Prosesu eich cais o fewn 10 diwrnod gwaith
- Trin pob cais am dŷ yn deg
- Arolygu eich cais yn rheolaidd
- Cyflwyno pob cynnig am dŷ ar bapur
- Trefnu i chi ymweld â'r tŷ sy'n cael ei gynnig cyn i chi ei dderbyn

pan rydych chi'n dod yn denant, fe fyddwn ni'n...

- rhoi Cytundeb Tenantiaeth ar bapur i chi a'i egluro.
- cysylltu â chi o fewn 6 wythnos ar ôl i chi symud i mewn i weld os allwn ni eich helpu chi ymhellach.
- rhoi gwybodaeth ar bapur i chi ynghylch eich rhenti a'ch taliadau gwasanaethau sy'n cynnwys sut rydym ni'n cyfrifo eich tâl gwasanaeth.
- rhoi uchafswm o 4 wythnos o rybudd i chi cyn gwneud unrhyw newidiadau i'ch rhent a'ch tâl gwasanaeth
- cynnig cyngor os ydych chi'n cael problemau i dalu eich rhent

os ydych chi'n profi ymddygiad gwrthgymdeithasol...

- fe fyddwn ni'n ymateb i'ch pryderon o fewn 3 diwrnod gwaith
- fe fyddwn ni'n cymryd pob gweithred posib i ddod â'r ymddygiad gwrthgymdeithasol i ben a dod o hyd i ateb effeithiol
- fe fyddwn ni'n eich diweddarau chi ynghylch beth sy'n digwydd