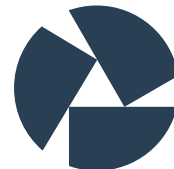


**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru • Wales



# Byw mewn Cyflyrau Difrifol - adroddiad thematig am gwynion tai i OGCC yn ymwneud â ddiffyg atgyweirio a lleithder a llwydni

Tachwedd 2024



Gallwn ddarparu crynodeb o'r ddogfen hon mewn fformatau hygyrch, gan gynnwys Braille, print bras a Hawdd ei Ddarllen. I wneud cais, cysylltwch â ni:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ  
Ffôn: 0300 790 0203  
E-bost: [cyfathrebu@ombwdsmon.cymru](mailto:cyfathrebu@ombwdsmon.cymru)



# Rhagair

Dyma fy ail adroddiad thematig<sup>1</sup> ers fy mhenodi'n Ombwdsmon. Mae rhai o'r materion a godwyd yn fy adroddiad thematig cyntaf, [Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Feunyddiol 2: Cyfle i newid y ffordd rydym yn delio â chwynion](#) gyda ffocws ar sut yr ymdrinnir â chwynion gan fyrddau iechyd ledled Cymru, wedi atseinio wrth adolygu'r achosion yr wyf wedi'u derbyn ym maes tai – yn benodol, cwynion am ddiffyg atgyweirio tai.

Mewn perthynas â thai, gallaf ystyried cwynion am Gynghorau a Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig (“Cymdeithasau Tai”). Mae tua hanner yr holl Gynghorau yng Nghymru wedi trosglwyddo eu stoc tai i gyrff a elwir yn Gymdeithasau Tai. Yn y cyfnod 1 Ebrill 2021 i 31 Mawrth 2024, roedd cwynion tai yn gyffredinol yn 17% o'r holl gwynion yr ymdriniodd fy swyddfa â nhw – yr ail bwnc uchaf yn dilyn cwynion yn ymwneud â gofal iechyd (36%).

Roedd bron i 800 yn gwynion am ddiffyg atgyweirio. Roeddem yn arfer cofnodi pob mater 'atgyweirio' o dan derm ymbarél. Er mwyn casglu cwynion am amodau lleithder yn well, rydym, ers 1 Ebrill 2024, wedi cofnodi'r rhain ar wahân i faterion atgyweirio eraill. Rwyf wedi gwneud hynny, gan fod hyn o ddiddordeb penodol i mi oherwydd yr effaith gydnabyddedig y mae byw mewn amodau llaith yn ei chael ar iechyd unigolyn.

Mae wedi dod yn amlwg i mi, gyda'n GIG wedi'i ymestyn i gapasiti, bod angen i wasanaethau cyhoeddus eraill – gan gynnwys landlordiaid tai cymdeithasol – ystyried a allai eu methiannau, mewn rhyw ran o leiaf, fod yn cyfrannu at y broblem. Mae hyn yn arbennig mewn perthynas â gwasanaethau gofal sylfaenol, o ran cleifion â pheswch, annwyd a phroblemau anadlol, ac mewn llawer o achosion, â derbyniadau i'r ysbyty hefyd. Roedd yr adroddiad Iechyd Cyhoeddus Cymru y cyfeirias ato isod, a gyhoeddwyd tua 5 mlynedd yn ôl, yn nodi maint y broblem ac yn nodi gwelliannau sylweddol y gellid eu gwneud i iechyd poblogaeth Cymru drwy wella ei stoc tai.

<sup>1</sup> Rwy'n cyhoeddi'r adroddiad hwn fel adroddiad eithriadol yn unol â pharagraff 15 o Atodlen 1 i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

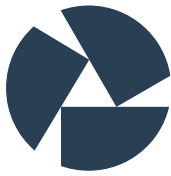
Rwy'n gobeithio y bydd rhywfaint o'r hyn a ddysgwyd o'r Adroddiad hwn o gymorth wrth atgoffa landlordiaid nid yn unig o'u cyfrifoldebau, ond hefyd o arfer da a dysgu oddi wrth ei gilydd, i wella cyflwr tai yng Nghymru ac, yn ei dro, iechyd ei phoblogaeth.

**Michelle Morris**

Ombwdsmon Gwasanaethau  
Cyhoeddus Cymru

13 Tachwedd 2024





# Cynnwys

- 7 Cyflwyniad
- 9 Rôl a dull OGCC o ran cwynion am dai
- 10 Ein Nodau Strategol
- 11 Themâu a phwyntiau dysgu
- 19 Casgliadau
- 21 Ystyriaethau yn y dyfodol
- 24 Atodiad A – Adroddiadau a chanllawiau y cyfeirir atynt yn yr adroddiad hwn
- 28 Atodiad B – Crynodebau achos

## Ein rôl



Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, mae gennym bwerau cyfreithiol i edrych ar gwynion am wasanaethau cyhoeddus.

Gallwn edrych ar gwynion am yr holl ddarparwyr gofal iechyd a darparwyr gofal annibynnol yng Nghymru, gan gynnwys Byrddau Iechyd, Ymddiriedolaethau, Meddygon Teulu a deintyddion.

Mae gennym dîm o bobl sy'n ystyried ac yn ymchwilio i gwynion.

Rydym yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth ac mae ein gwasanaeth yn ddi-dduedd ac yn rhad ac am ddim.



# Cyflwyniad

Yn ystod y blynyddoedd diwethaf, mae dau adroddiad pwysig wedi'u cyhoeddi gan yr Ombwdsmon Tai yn Lloegr (Gweler Atodiad A) ar fater lleithder a llwydni a'r effaith y mae'n ei gael ar fywydau preswylwyr sy'n byw mewn cyflwr o'r fath.

Mae'r cysylltiad rhwng tai gwael ac iechyd wedi'i ddogfennu'n dda ac yn ffynhonnell sylwadau dros nifer o flynyddoedd. Er enghraifft, yn 2018, nododd Sefydliad Iechyd y Byd (WHO) (gweler Atodiad A) "Mae cyflyrau iechyd sy'n ymwneud â thai yn faich iechyd pwysig". Yn ogystal â chyflwr, dywedodd WHO fod yn rhaid i dai iach hefyd roi teimlad o gartref i'r preswlydd - ymdeimlad o berthyn, diogelwch a phreifatrwydd. Mae hyn yn cysylltu â'r hawliau a nodir yn Erthyglau'r Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol (gweler Atodiad A). Mae erthygl 8 yn ei gwneud yn ofynnol i gorff cyhoeddus barchu nid yn unig bywyd teuluol rhywun, ond hefyd ei gartref. Rhaid i hynny, yn fy marn i, gynnwys sicrhau ei fod yn cael ei gynnal a'i gadw mewn cyflwr da a gwrando ar ddeiliaid pan godir materion a gweithredu arnynt.

Ar 20 Mehefin 2019, tai ac iechyd oedd ffocws adroddiad effeithiol a gyhoeddwyd (mewn partneriaeth) gan Iechyd Cyhoeddus Cymru, Cartrefi Cymunedol Cymru a'r Sefydliad Ymchwil Adeiladu. Daeth i'r casgliad bod effaith tai gwael yn costio mwy na £95 miliwn y flwyddyn i'r GIG yng Nghymru ac y gallai buddsoddi mewn tai arwain at 39% yn llai o dderbyniadau i'r ysbyty oherwydd cyflyrau cylchrediad a'r ysgyfaint sy'n gysylltiedig â thai gwael.

Daeth y cysylltiad i amlygrwydd cyhoeddus pellach gyda marwolaeth drasig (yn 2020) bachgen ifanc yn Rochdale o gyflwr anadlol. Dywedodd y Crwner, ym mis Tachwedd 2022, mai'r rheswm dros ei farwolaeth oedd ei fod wedi dod i gysylltiad â llwydni yn eiddo tai cymdeithasol y teulu.

Ym mis Gorffennaf 2023, wedi'i ysgogi'n rhannol gan ganfyddiad Rochdale, gofynnodd Llywodraeth Cymru am sicrwydd gan landlordiaid cymdeithasol ynghylch sut y maen nhw'n nodi eiddo sy'n dioddef o leithder a llwydni a pha gamau oedd yn cael eu cymryd i fynd i'r afael â'r mater. Nododd fod diffyg rhagweithioldeb tebygol gan lawer o landlordiaid o ran nodi a mynd i'r afael â'r eiddo hynny ac, yn hytrach, arfer o aros i ddeiliaid dynnu sylw at y mater.

Yn olaf, yn 2022, gwnaethom gyhoeddi canllawiau statudol diwygiedig<sup>2</sup> i gyrff cyhoeddus ar [Egwyddorion Gweinyddu Da](#) gyda ffocws ar wasanaeth cwsmeriaid da, sydd yr un mor berthnasol i gwynion am ddiffyg atgyweirio tai ag i unrhyw faes gwasanaeth arall.

Fel y mae ein gwaith achos yn dangos, mae'n ymddangos mai dim ond pan fydd arolygiadau ac arolygon priodol yn cael eu cynnal y bydd landlordiaid yn gweithredu. Yn y pen draw, po hiraf y bydd mater yn cael ei anwybyddu, y mwyaf costus fydd ei unioni ac, yn y cyfnod anodd hwn, mae'n gwneud synnwyr busnes da i fod yn rhagweithiol.

Mae rhagor o fanylion am yr achosion a ble i gael gafael ar yr holl adroddiadau y cyfeirir atynt yn y ddogfen hon i'w gweld yn yr atodiadau i'r adroddiad hwn, yn ogystal â rhagor o wybodaeth am hyd a lled pwerau fy swyddfa.

<sup>2</sup> Cyhoeddwyd o dan a34 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019





# Rôl a dull OGCC o ran cwynion am dai

Yn 2023/24, caeodd fy swyddfa dros 450 o gwynion am Gymdeithasau Tai a Chynghorau, ac roedd dros hanner y rhain yn ymwneud â phryderon am faterion atgyweirio a chynnal a chadw. Yn ystod chwarter cyntaf y flwyddyn hon, derbyniodd fy swyddfa dros 100 o gwynion am ddiffyg atgyweirio, o wahanol raddau o ddifrifoldeb.

Mewn llawer o achosion, gellir cyflawni ateb cyflym ac effeithiol trwy ddull amgen, naill ai yn lle, neu yn ychwanegol at, ymchwiliad llawn. Rydym yn cyfeirio at y rhain fel Datrysiadau Cynnar ("ERs"). Mae crynodebau o'r holl ERs (gweler y ddolen yn Atodiad A) ar fy ngwefan a byddaf yn cyfeirio at rai enghreifftiau yn yr adroddiad hwn.



**1 Ebrill 2023  
- 31 Mawrth  
2024**

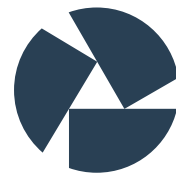
**125 o argymhellion  
wedi eu gwneud  
ar achosion tai**

# Ein Nodau Strategol

Mae fy [Nghynllun Strategol](#) (2023-2026), a gyhoeddwyd ym mis Ebrill 2023, yn ceisio cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru a chynyddu hygyrchedd a chynhwysiant, fel ein bod yn cyrraedd llawer o gymunedau ac achwynwyr a allai fod yn byw mewn amgylchiadau sy'n eu gadael yn agored i niwed. Nid yw'n gyddigwyddiad bod llawer o'r rheini, fel yr henoed neu'r anabl, yn cael eu heffeithio gan dai gwael – yn dai y mae angen eu hatgyweirio, neu'n dai anaddas, y mae angen eu haddasu i ddiwallu eu hanghenion.

Er mwyn cyflawni ein Nodau Strategol, rydym wedi newid ein dull yn ddiweddar mewn rhai cwynion tai, fesul achos, yn ôl yr adnoddau sydd gennym.

Os mai pryder uniongyrchol achwynydd yw bod unrhyw waith atgyweirio sydd heb ei wneud yn cael ei gwblhau, byddwn yn parhau i sicrhau bod hynny'n digwydd, trwy gytuno ar gamau gweithredu trwy ER gyda chorff. Fodd bynnag, byddwn, yn y dyfodol, hefyd yn parhau i ymchwilio i pam yr oedd oedi gan y corff cyn gweithredu. Mae hyn yn golygu y gallwn nodi dysgu pellach ar gyfer y sefydliad a'r sector tai cymdeithasol. Arweiniodd nifer o gwynion sy'n cael eu hadolygu a'u trafod yn yr adroddiad hwn i mi ymestyn fy null gweithredu yn y modd hwn oherwydd, yn rhy aml, mae'n ymddangos bod fy ymyriad wedi ysgogi rhywfaint o weithgarwch ar ran y corff cyhoeddus, ond pe bai materion wedi'u trin yn brydlon, ni fyddai cwyn i mi wedi bod yn angenrheidiol. Gallai cwblhau fy ymholiadau ar sail y camau y cytunwyd arnynt yn unig hefyd olygu nad yw problemau systemig yn dod i'r amlwg.



# Themâu a phwyntiau dysgu

---



## Cwyn neu gais am wasanaeth?

Mae fy swyddfa o'r farn nad yw pob cais am wasanaeth, neu adroddiadau am ddiffygion, megis diffyg atgyweirio, gyfystyr â chwyn. Gan ddefnyddio pwerau a roddwyd i'm swyddfa o dan Ddeddf OGCC 2019, rydym wedi cyflwyno canllawiau statudol ar ymdrin â chwynion sy'n berthnasol i bron i 60 o gyrff cyhoeddus yng Nghymru – gan gynnwys pob Awdurdod Lleol a'r rhan fwyaf o Gymdeithasau Tai. Mae ein canllawiau statudol yn rhoi diffiniad o'r hyn yw cwyn – ac mae angen i gyrff cyhoeddus benderfynu pryd y caiff y diffiniad hwnnw ei sbarduno ac, yn yr un modd, pryd nad yw hynny'n digwydd<sup>3</sup>. Ni ddylai fod yn rhaid i ddefnyddwyr gwasanaethau godi cwynion i weld bod gwaith adfer yn cael ei wneud ac, yn yr un modd, ni ddylai fod yn rhaid iddyn nhw fynd ar ôl cyrff cyhoeddus dro ar ôl tro er mwyn i gwyn gael ei chychwyn. Pan fydd defnyddiwr gwasanaeth yn gorfod gwneud hyn, yna byddwn yn ystyried bod y corff cyhoeddus wedi cael cyfle rhesymol i ymateb i'r materion a godwyd.

Yn achos Ms A (enghraifft 1), dywedodd y Cyngor nad oedd wedi derbyn cwyn ffurfiol o dan ei weithdrefn, er nad oedd yn anghytuno â'r ffaith ei fod wedi cael cais am wasanaeth ganddi. O gofio faint o amser y dywedodd ei bod wedi bod mewn cysylltiad â'r Cyngor (6 blynedd yn ôl y sôn), byddai hyn, yn ein barn ni, yn gweld cysylltiadau ailadroddus yn dod yn gwyn a dylai fod wedi cael ei thrin felly.

Yn achos Mr B (enghraifft 2) hysbyswyd yr adran gwasanaethau cymdeithasol ac roedd yn ymwybodol o faterion atgyweirio ers peth amser. Yn unol ag arfer da, disgwylir i gyngor weithio'n gorfforaethol fel un sefydliad - unwaith y bydd gwybodaeth yn hysbys i un adran, dylai rannu hyn ag adrannau perthnasol eraill; yn yr achos hwn, yr adran tai.

<sup>3</sup> Awdurdod Safonau Cwynion – Cymru 'Canllaw i Ddarparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus ar Weithredu'r Polisi Pryderon a Chwynion' adran 2 (Chwefror 2020)



# Ansawdd arolygiadau cyn gosod

Mae'n ofynnol yn ôl y gyfraith i landlordiaid sicrhau bod eiddo mewn cyflwr da ac yn addas i fyw ynddo, ar y pwynt gosod<sup>4</sup>. Nid oes modd diystyru pwysigrwydd archwiliad priodol cyn gosod eiddo, a nodi unrhyw atgyweiriadau a'u cwblhau, a hynny cyn gosod yn ddelfrydol. Rydym wedi gweld tystiolaeth o arolygiadau cyn gosod o ansawdd amheus mewn rhai o'r cwynion a gawsom.

Yn achos Ms C (enghraifft 3), roedd gwaith yr oedd angen ei wneud yn yr eiddo tai cymdeithasol a osodwyd iddi dim ond 6 wythnos ynghynt, wedi'i nodi'n flaenorol drwy arolygiad cynharach gan Swyddog lechyd yr Amgylchedd. Pan wnaethom gysylltu â'r Gymdeithas Tai, fe wnaeth arolwg o'r eiddo ar unwaith a chadarnhau bod angen gwneud gwaith sylweddol. Cyhoeddodd ymateb i'r gŵyn, gan ymddiheuro nad oedd y gosodiad i safon addas a nododd y byddai'n rhaid i Ms C symud allan, er mwyn i'r gwaith gael ei wneud.

Rwy'n cydnabod y pwysau ariannol ar gyrff cyhoeddus i leihau stoc wag heb unrhyw incwm rhent. Fodd bynnag, ni ddylai'r sefyllfa a ddisgrifiwyd yn achos Ms C fod wedi digwydd. Yn y pen draw byddai wedi costio llai i'r corff cyhoeddus gwblhau'r gwaith yn brydlon a chyn iddi symud i mewn. Fel yr oedd, roedd yn rhaid iddo hwyluso ei symud (a chostau hynny) ddwywaith, yn ychwanegol at y gwaith ei hun. Mae hyn yn ychwanegol at y gost ddynol; yr aflonyddwch a achoswyd i'r teulu sy'n agos at fethiant tebygol i barchu ei chartref a'i hawliau dynol (yn unol ag Erthygl 8 - gweler Atodiad A).

Nodwyd bod angen gwaith pan symudodd Mr D (enghraifft 4) i'w gartref. Yn ddiweddarach, achosodd contractwyr a oedd yn gwneud y gwaith atgyweirio ddifrod, y cwynodd Mr D amdano am flwyddyn, ond ni chymerodd y corff cyhoeddus unrhyw gamau. Er bod y corff wedi dweud nad oedd Mr D wedi cwyno drwy'r broses gwyno ffurfiol, roeddem yn teimlo ei fod wedi bod yn aros yn ddigon hir, yn enwedig gan y dylai'r gwaith cychwynnol fod wedi'i wneud cyn iddo symud i mewn.

<sup>4</sup> Deddf Rhentu Cartrefi (Cymru) 2016, sydd mewn grym ers Rhagfyr 2022

## Deiliaid mewn sefyllfaoedd agored i niwed

Rydym yn ystyried materion hawliau dynol fel mater o drefn wrth ymdrin â chwynion ac yn ceisio cyflawni nodau fy Nghynllun Strategol (gweler uchod ac Atodiad A) a chyflawni canlyniad cadarnhaol i bobl sy'n byw mewn sefyllfaoedd tai agored i niwed.

Yn yr holl achosion a drafodir isod, byddai deiliaid wedi aros llawer yn hirach i waith angenrheidiol gael ei gwblhau, oni bai am ymyriad fy swyddfa. Roedd yr holl ddeiliaid mewn sefyllfa agored i niwed ac, yn achos Mr E (enghraifft 5), er bod gan y sefydliad bolisi atgyweirio a oedd yn nodi y byddai'n ymatebol ac yn ystyried deiliaid agored i niwed, nid oedd unrhyw dystiolaeth ei fod yn gwneud hyn. Mae'r gost ddynol i unrhyw un sy'n byw mewn amodau gwael hyd yn oed yn fwy os yw'r deiliad yn oedrannus neu'n anabl.

Roedd Mr E yn ddyn oedrannus mewn iechyd gwael a oedd wedi bod yn cwyno am ddrws ffrynt diffygiol/a oedd yn ffitio'n wael ers peth amser. Roedd yn rhaid iddo roi blancedi dros y drws ac mewn craciau i atal dŵr rhag mynd i mewn i'w eiddo ac i gadw drafftiau allan. Ar ôl cysylltu â'r landlord, cawsom ni wybod hefyd nad oedd wedi cyflawni ei ymrwymiad cyhoeddedig i deilwra atgyweiriadau pan oeddent yn ymwneud â deiliaid/sefyllfaoedd agored i niwed, fel yn achos Mr E. Roedd wedi dweud y byddai'n cymryd 6 mis i newid y drws. Roeddem yn teimlo fod hyn yn annerbyniol, o dan yr amgylchiadau. Felly cytunodd i wneud atgyweiriadau brys dros dro o fewn 5 diwrnod ac ailosod y drws o fewn 8 wythnos. Cytunodd hefyd i ymddiheuro i Mr E a thalu am ei gostau gwresogi uwch.



Cwynodd Mrs F (enghraifft 6) fod ei landlord tai cymdeithasol wedi methu â chwblhau atgyweiriadau, gan gynnwys problem â gwifrau trydan a oedd, meddai, yn golygu na allai ei mab anabl, ar adegau, ddefnyddio ei ystafell wely. Roedd ymateb i gŵyn rhyw 6 mis ynghynt wedi derbyn bod angen gwaith, ond roedd heb ei orffen, a oedd yn annerbyniol yn ein barn ni. Fe wnaethom setlo'r gŵyn gydag ymddiheuriad, taliad i gydnabod yr amser a'r drafferth a dreuliwyd yn gwneud y gŵyn a chwblhau'r gwaith o fewn 30 diwrnod.

Roedd Mr G (enghraifft 7) yn dioddef o salwch meddwl a COPD (cyflwr anadlol hirdymor) a chwynodd am leithder/ llwydni, a dywedodd fod ei gynghorydd lleol a'i weithiwr cymdeithasol wedi rhoi gwybod i'r Gymdeithas Tai hefyd. Wrth wneud ymholiadau, roedd y Gymdeithas Tai yn cydnabod yr oedi wrth ymdrin â'r mater lleithder, ond dywedodd ei bod wedi gwneud gwaith adfer ac y byddai'n gosod rheiddiadur newydd angenrheidiol yn yr eiddo. Fe wnaethom setlo'r achos ar ei chytundeb i ymddiheuro i Mr G, talu iawndal o £100 iddo am yr oedi ac iddi gwblhau'r gwaith o fewn 30 diwrnod.

## Trin cwynion yn gyffredinol – mwy o'r un hen gân feunyddiol?

Mae oedi cyffredinol wrth ymdrin â chwynion yn nodwedd o achosion tai. Rydym wedi gweld tystiolaeth bod ymatebion i gwynion yn cael eu gohirio yn ôl pob golwg tra bod y corff yn gwneud rhywfaint o waith yn y cyfamser (efallai i'r ymateb wneud i'r corff edrych yn dda), neu'r corff yn methu â chofnodi cwyn yn gywir.

Mae'r ddwy enghraifft gyntaf, isod, yn dangos yr oedi wrth ymdrin â'r ymateb i'r gŵyn, er bod arolygon arbenigol wedi'u cwblhau, a oedd yn argymhell bod gwaith yn cael ei wneud, wedi'i waethygu gan oedi wrth gwblhau'r gwaith hwnnw. Mae hyn yn gadael y deiliad mewn sefyllfa lle nad yw'n gwybod beth sy'n digwydd ac, yn ei dro, yn gorfod cwyno wrthyf i. Mae hyn yn groes i'n canllaw ar Weinyddu Da - mae rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r achwynydd am yr hyn sy'n digwydd yn bwysig iawn ac yna cyflawni'r hyn a ddywedwyd y bydd yn cael ei wneud.

Mae achos Ms H (enghraifft 8) yn dangos methiant gweinyddol a allai fel arall fod wedi osgoi'r gŵyn. Cwynodd am broblem hirsefydlog gyda llwydni a oedd, yn ei barn hi, o ganlyniad i symud simnai yn flaenorol yn ei heiddo rhent y cyngor. Cadarnhaodd y cyngor i'm swyddfa ei fod wedi comisiynu adroddiad arolygu yn flaenorol gan gwmni lleithder arbenigol. Wedi dweud hynny, roedd y mater yn ymwneud ag anwedd ond, serch hynny, roedd wedi gwneud rhai argymhellion i geisio lliniaru materion. Roedd y cyngor wedi methu â chofnodi'r camau hynny er, ar ôl i ni gysylltu ag ef, dywedodd ei fod wedi cwblhau rhai ohonynt. Nid oedd wedi cwblhau ei weithdrefn gwyno. Cytunodd â'n cynnig i ymddiheuro am ei gamgymeriad, cyhoeddi ymateb llawn i'r gŵyn a darparu rhestr o'r gwaith sy'n aros i'w gwblhau.





Cwynodd Ms I (enghraifft 9) fod lleithder yn ystafelloedd gwely ei phlant a bod ei merch (a oedd â phroblemau symudedd) wedi cwmpo ar loriau diffygiol. Pan wnaethom gysylltu â'r sefydliad, dywedwyd wrthym fod syrfëwr wedi ymweld â'r eiddo sawl mis ynghynt a'i fod wedi nodi nifer o faterion. Roedd y rhain yn cynnwys gwaith i'r to (a oedd o bosibl yn achosi'r lleithder) ac atgyweirio ramp concrit (yn darparu mynediad anabledd i ferch Ms I). Dywedwyd wrthym hefyd fod y gŵyn "yn dal yn weithredol" a bod gwaith to wedi'i gynllunio ar gyfer y mis canlynol. Fe wnaethom ddatrys yr achos gydag ymddiheuriad a thaliad ariannol am yr oedi, gyda'r landlord cymdeithasol yn darparu ymateb ysgrifenedig ac amserlen ar gyfer cwblhau'r holl waith.

Mae achos Ms J isod yn dangos yr arfer annerbyniol o beidio â chofnodi bod cwyn wedi'i gwneud. Unwaith eto dim ond pan gysylltwyd â'r Gymdeithas Tai y daeth y cyfarfod a'r camau gweithredu a gynigiwyd gan y corff i'r amlwg.

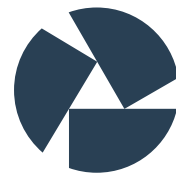
Cwynodd Ms J (enghraifft 10) ei bod wedi cysylltu â'r Gymdeithas yn gyson am y 3 blynedd diwethaf, oherwydd problem gyda llwydni nad oedd wedi'i datrys (yn dilyn gollyngiad yn yr atig). Roedd asthma ar ei mab. Dywedodd nad oedd y Gymdeithas bellach yn ateb ei gohebiaeth ac nad oedd yn cadw at ei haddewidion i gysylltu â hi. Dywedwyd wrthym nad oedd Ms J "wedi mynd drwy'r holl broses gwyno" a'i bod ar hyn o bryd mewn "proses anffurfiol". Gofynnwn ni i'r Gymdeithas ymddiheuro am yr oedi, gwneud taliad ariannol i gydnabod y diffyg cyfathrebu a sicrhau bod Ms J yn cael ymateb llawn i'w chŵyn. Cafodd cyfarfod hefyd ei gynnal gyda Ms J yn ei chartref y diwrnod hwnnw, i amlinellu rhestr o'r gwaith i'w wneud.

## Arfer da

Mae'n braf nodi ein bod hefyd wedi gweld rhywfaint o dystiolaeth o arfer da wrth geisio barn broffesiynol yn ystod ymchwiliad corff cyhoeddus i gŵyn, gan ddangos ymchwiliad cadarn ac awydd gan y landlord i ddod o hyd i'r rheswm am y mater. Yn aml, mae hyn yn angenrheidiol pan mae wedi'i awgrymu bod y mater yn cael ei achosi gan anwedd, yn hytrach na lleithder strwythurol neu leithder arall. Yn rhy aml o lawer, mae'n cael ei ddweud mai ffordd o fyw deiliad yw'r rheswm ond gall anwedd ei hun, wrth gwrs, fod yn niweidiol i iechyd, os yw'n helaeth ac yn parhau am amser hir. Nid yw'n rhyddhau landlord rhag gwneud gwaith i unioni'r mater, pe bai hynny'n wir. Cafwyd rhywfaint o arfer da wrth gyfarwyddo gweithwyr proffesiynol annibynnol i arolygu, megis yn yr achosion canlynol (sy'n digwydd bod o'r un awdurdod lleol).

Dywedodd Miss K (enghraifft 11) fod ei chartref yn llaith a bod asthma arni. Dywedodd y Cyngor mai anwedd ydoedd. Wrth ymateb i'n hymholiad, dywedodd y Cyngor ei fod eisoes wedi cyfarwyddo syrfêwr annibynnol fel rhan o'i ymchwiliad i gŵyn a'i fod yn aros am yr adroddiad. Heb dystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth, ni allaf gwestiynu barn broffesiynol mewn materion o'r fath, felly penderfynais na allem gyflawni dim byd pellach a byddai'r adroddiad annibynnol yn pennu'r canlyniad.

Yn achos Mrs L (enghraifft 12), roedd yn berchen ar ei chartref a chwynodd fod lleithder yn ei heiddo wedi'i achosi gan y Cyngor yn gwneud gwaith yng nghartref ei chymydog, yr oedd yn berchen arno. Roedd y Cyngor wedi comisiynu 2 arolwg annibynnol ar wahân - mewn ymateb i gŵyn gyntaf Mrs L ac eto pan uwchgyfeiriodd ei chwyn. Cafodd y ddau nad oedd y lleithder wedi'i achosi gan y gwaith yr oedd y Cyngor wedi'i wneud, ond gan waith yr oedd Mrs L wedi'i gomisiynu ei hun. Fodd bynnag, roedd yr arolwg wedi nodi rhywfaint o waith adfer yr oedd angen i'r Cyngor ei wneud ac roedd wedi oedi cyn gwneud hynny. Cytunodd i'n hargymhelliad i ymddiheuro am yr oedi a chwblhau'r gwaith hwnnw o fewn 30 diwrnod.



# Casgliadau

---



Fel Llywodraeth Cymru, rwy'n bryderus ynghylch y diffyg rhagweithioldeb tebygol gan lawer o landlordiaid i nodi a mynd i'r afael â'r eiddo hynny sy'n dioddef o leithder/llwydni, a'u bod yn hytrach yn aros i'r deiliaid dynnu sylw at y mater. Mae hyn yn arbennig o wir pan fydd materion yn hysbys, megis yn yr enghreifftiau uchod – naill ai lle mae deiliad eisoes wedi codi'r mater, neu lle y dylai arolygiad cyn gosod fod wedi'i gynnal yn briodol, ond nad oed hynny wedi digwydd. Os amheuir bod lleithder yn broblem, dylai landlord ymchwilio'n briodol ac yn amserol, er mwyn sefydlu gwir faint y broblem a'i datrys yn gyflym.

Mae'n siomedig, ond efallai nad yw'n gyd-ddigwyddiad, bod o leiaf ddwy o'r themâu a'r pwyntiau dysgu a ddatgelwyd yn ein hadroddiad thematig cynharach ar ymdrin â chwynion ([Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Feunyddiol 2](#)) wedi dod i'r amlwg yma:

- **Pwysigrwydd amseroldeb a chyfathrebu da, a**
- **Gweithredu'n deg ac yn gymesur – yr angen am ymchwiliadau cadarn.**

Mae'r enghreifftiau a drafodwyd uchod yn dangos hyn yn dda – fel enghraifft achos 10, ar y ddau bwynt, gydag enghraifft 12 yn dangos arfer da ar yr ail bwynt o gynnal ymchwiliad cadarn.

Rwyf hefyd yn atgoffa cyrff o rôl fy swyddfa fel yr [Awdurdod Safonau Cwynion](#) yng Nghymru, i ysgogi gwelliant yn y modd y caiff cwynion eu trin. Rydym wedi darparu mwy na 500 o sesiynau hyfforddi am ddim i gyrff cyhoeddus ers mis Medi 2020, gan gynnwys ar gyfer Awdurdodau Lleol a Chymdeithasau Tai. Fel rhan o'r gwaith hwn, rydym wedi llunio gweithdrefn enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion, sy'n nodi'r safonau gofynnol ar gyfer ymdrin â chwynion mewn cyrff cyhoeddus yng Nghymru ac sy'n llunio canllawiau statudol ar gyfer y cyrff hynny yr ydym yn eu hysbysu. Fe wnaethom hysbysu pob un o'r 22 Awdurdod Lleol yng Nghymru ym mis Hydref 2020 am ein cynlluniau i'w cynnwys yn ein safonau a dechreuwyd hysbysu Cymdeithasau Tai yn 2021. Ar hyn o bryd, mae 23 o Gymdeithasau Tai yn gweithredu ein polisi enghreifftiol a byddwn yn parhau i ddatblygu'r gwaith hwn gyda gweddill y Cymdeithasau yn y blynyddoedd i ddod.



# Ystyriaethau yn y dyfodol

---



Mae'n amlwg, o nifer y cwynion a dderbyniwyd, fod cyflwr tai yng Nghymru yn wynebu her sylweddol o ran sicrhau bod pobl yn byw mewn tai o ansawdd da sy'n cefnogi iechyd a llesiant da. Tra'n cydnabod y gallai fod pris i'w dalu o ran rhywfaint o'r hyn a ddywedaf, ni allwn anwybyddu'r gost gynyddol i'r gwasanaeth iechyd o fethiannau i fynd i'r afael â chyflwr tai<sup>5</sup> ac ni all y sefyllfa hon barhau.

Er ei bod yn anodd gwneud argymhellion yn seiliedig ar giplun o achosion yn yr adroddiad hwn, rwy'n cynnig rhai argymhellion i wella arfer, gan gynnwys wrth ymdrin â chwynion.

Rydym yn **argymell** y camau gweithredu canlynol i wella arfer:

- dylai pob landlord sector cyhoeddus/ cymdeithasol fynd ati'n rhagweithiol i gynnal arolwg stoc, fel yr argymhellir gan Lywodraeth Cymru, i nodi'n well eiddo o fewn eu daliadau sy'n dioddef o leithder a llwydni, neu mewn perygl o hynny
- bod pob landlord sector cyhoeddus/ cymdeithasol yn cynnal arolygiad cyn gosod llawn a phriodol cyn bod deiliad yn symud i mewn ac yn cwblhau'r holl waith angenrheidiol (sy'n fwy na gwaith cosmetig), cyn i'r ddeiliadaeth ddechrau

- bod landlordiaid sector cyhoeddus/ cymdeithasol yn gwneud y canlynol yn rheolaidd:

- » adolygu cofnodion ceisiadau gwasanaeth cyswllt cyntaf yn briodol i sicrhau nad yw'r gwaith angenrheidiol wedi'i esgeuluso
- » adolygu gorchmynion gwaith yn briodol i sicrhau bod pob agwedd wedi'i chwblhau'n llawn a chysylltu â'r deiliaid i wirio hyn, cyn iddynt gael eu cymeradwyo fel rhai cyflawn
- » blaenoriaethu gwaith atgyweirio yn briodol yn unol â'u polisiau atgyweirio a gyhoeddwyd
- » cofnodi ceisiadau gwasanaeth ailadroddus yn briodol fel cwynion, pan nad yw gwaith wedi'i wneud, yn dilyn y cyswllt cyntaf a'r ail gyswllt
- » defnyddio syrfewyr annibynnol i archwilio eiddo lle mae cwynion wedi'u gwneud am ddiffyg atgyweirio difrifol a/neu lle mae honiad o leithder, ynghyd â namau anadlol gan breswylwyr, er mwyn osgoi "digwyddiad Rochdale"

<sup>5</sup> Fel tystiolaeth yn yr adroddiadau y cyfeiriwyd atynt yn y Cyflwyniad i'r adroddiad hwn



- bod landlordiaid sector cyhoeddus/ cymdeithasol yn myfyrio ar yr adroddiad hwn, ynghyd â'm hadroddiad thematig blaenorol, ac yn ymgysylltu â'm Tîm CSA i baratoi ar gyfer mabwysiadu ein polisi enghreifftiol a hyfforddiant ar drin cwynion.

Hyderwn y bydd pob awdurdod tai lleol a landlord cymdeithasol yn derbyn ein sylwadau ac yn gweithredu ar y materion uchod.

# Atodiad A – Adroddiadau a chanllawiau y cyfeirir atynt yn yr adroddiad hwn

---







[Adroddiad dilynol ar ôl blwyddyn: \*Spotlight on damp and mould – it's not a lifestyle\* \(housing-ombudsman.org.uk\)](https://housing-ombudsman.org.uk)

Housing Ombudsman Service:  
*"Spotlight on damp and mould – It's not a lifestyle"* Hydref 2021 ac adroddiad dilynol ar ôl blwyddyn, Chwefror 2023

[Learning from Severe Maladministration \(housing-ombudsman.org.uk\)](https://housing-ombudsman.org.uk)

Housing Ombudsman Service –  
Gorffennaf 2024

[18157 WHO Housing and Health Guidelines 160 x 240mm For Web](#)

World Health Organisation - *Housing and Health Guidelines 2018*

*"...about 15% of new childhood asthma in Europe can be attributed to indoor dampness."*

[Gwneud Gwahaniaeth Tai ac Iechyd: Prif Adroddiad Achos dros Fuddsoddi - Canolfan Gydweithredol Sefydliad Iechyd y Byd ar Fuddsoddi ar gyfer Iechyd a Llesiant \(phwwhocc.co.uk\)](https://phwwhocc.co.uk)

20 Mehefin 2019 – adroddiad partneriaeth gan Iechyd Cyhoeddus Cymru, Community Housing Cymru a'r Sefydliad Ymchwil Adeiladu

[Awaab Ishak: Mould in Rochdale flat caused boy's death, coroner rules - BBC News](#)

[Egwyddorion-Gweinyddu-Da.pdf \(ombwdsmon.cymru\)](https://ombwdsmon.cymru) - Ionawr 2022

Mae'r datganiad a ganlyn wedi'i nodi yn yr adroddiad hwn sydd yr un mor berthnasol i gwynion am ddiffyg atgyweirio tai ag i unrhyw faes gwasanaeth arall, o ran delio â chwsmeriaid:

*"Gwnewch yr hyn rydych chi'n dweud y byddwch chi'n ei wneud. Os byddwch chi'n ymrwymo i wneud rhywbeth, dylech gadw ato, neu egluro pam na allwch chi wneud hynny. Dylech chi fodloni'r safonau gwasanaeth rydych chi wedi eu cyhoeddi, neu roi gwybod i gwsmeriaid os na allwch chi wneud hynny."*

[Cwynion Gwasanaethau Cyhoeddus - Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#)

'Ein Canfyddiadau', gan gynnwys Datrysiadau Cynnar

[Cynllun Strategol-2023-2026.pdf \(ombwdsmon.cymru\)](https://ombwdsmon.cymru) – Ebrill 2023

## [Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus \(Cymru\) 2019 \(“y Ddeddf”\)](#)

Crynodeb o faterion awdurdodaeth perthnasol:

### **Disgresiwn i ymchwilio**

Mae gennym ddisgresiwn trosfwaol ynghylch a ddylid ymchwilio i gwynion a wneir i ni, neu a ddylem ymdrin â hwy mewn ffordd amgen - megis trwy eu setlo - a ph'un ai neu pryd i ddod ag unrhyw ymchwiliad sydd ar y gweill i ben. Ni ellir delio â llawer o gwynion i ni am amrywiaeth o resymau awdurdodaethol a nodir yn y Ddeddf.

### **Corff i gael amser rhesymol i ymateb i bryder**

Gofynnwn i achwynwyr wneud eu cwynion i'r corff perthnasol yn gyntaf, fel ei fod wedi cael cyfle rhesymol i ymateb cyn i ni ei ystyried. Eto, fodd bynnag, mae gennym ddisgresiwn i dderbyn cwynion, hyd yn oed os nad yw corff cyhoeddus wedi cael cyfle rhesymol i ymateb i'r gŵyn, os ydym yn fodlon bod hyn yn rhesymol o dan yr amgylchiadau penodol. Er enghraifft, os yw landlord wedi cael gwybod am atgyweiriadau, ac yn gwybod amdanynt ers peth amser, ni fyddai'n deg i gorff cyhoeddus achosi oedi o ran eu cwblhau, cyn i'r broses gwyno ffurfiol ddod i ben, neu oedi cyn ymateb i'r gŵyn tra bo'r atgyweiriadau'n cael eu gwneud.

## **Argaeledd Ateb Cyfreithiol Amgen (ALR)**

Os oes gan achwynydd ALR ar gael (fel dwyn achos llys), dywed y Ddeddf na allwn ymchwilio **oni bai** y teimlwn nad yw'n rhesymol, o dan yr amgylchiadau, iddynt ddilyn y trywydd hwnnw o weithredu. Mae'r diffyg cymorth cyfreithiol sydd ar gael i fynd ag achosion tai drwy'r llysoedd yn golygu nad yw llawer o denantiaid tai cymdeithasol yn gallu cymryd camau eu hunain o safbwynt ariannol a byddwn yn ystyried hynny, mewn achosion priodol.

### **Pŵer Ar Ei Liwt Ei Hun**

Mae'r Ddeddf hefyd yn rhoi pwerau “Ar Ei Liwt Ei Hun” i ni ymchwilio i gwynion lle mae tystiolaeth yn awgrymu y gallai fod methiannau systemig, hyd yn oed os nad yw defnyddwyr gwasanaeth eu hunain yn codi cwynion gyda ni. Yn unigol, efallai nad yw'r cwynion hynny'n ymddangos yn ddifrifol ond, wedi'u casglu dros gyfnod o amser, gallant achosi patrwm sy'n peri pryder ac yn y cyd-destun hwnnw roeddem yn teimlo bod yr adroddiad hwn yn angenrheidiol. Gallwn hefyd gyhoeddi adroddiadau thematig a chanllawiau arfer da i awdurdodau cyhoeddus, yn enwedig lle gallwn weld themâu sy'n codi dro ar ôl tro yn y cwynion a gawn.



## Materion Hawliau Dynol a Chydraddoldeb

Mae'r [Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol](#) wedi'i ymgorffori yng nghyfraith y DU drwy [Ddeddf Hawliau Dynol 1998](#). Mae gan Ombwdsmon rôl o ran hyrwyddo a diogelu hawliau unigolion a sicrhau bod cyrff cyhoeddus yn gweithredu yn unol â'r gyfraith. Er na allwn wneud canfyddiadau pendant am unrhyw achos o dorri hawliau dynol neu ganfyddiadau ffurfiol o wahaniaethu, rydym yn ystyried a yw achos penodol, ar sail ei ffeithiau, yn codi materion hawliau dynol a rhoddwn sylwadau priodol ar y materion hynny lle mae hynny'n wir.

Mae **Erthygl 8** o'r Confensiwn yn darparu:

“Mae gan bawb yr hawl i barch at ei fywyd preifat a **theuluol**, ei **gartref** a'i ohebiaeth”.

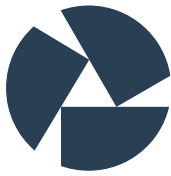
Mae [Deddf Cydraddoldeb 2010](#) yn darparu fframwaith i ddiffinio anabledd ac yn gwahardd gwahaniaethu yn erbyn pobl â “nodwedd warchoddedig”, y mae anabledd yn un ohonynt. Mae awdurdod cyhoeddus wedi'i rwymo gan y Ddeddf Cydraddoldeb ac, yn ogystal â pheidio â gweithredu mewn modd gwahaniaethol, mae ganddo ddyletswydd i wneud addasiadau rhesymol i bobl anabl wrth ddarparu ei wasanaethau.

Mae gennym rôl i sicrhau nad yw pobl anabl dan anfantais ac, yn ein [Cynllun Strategol](#), rydym wedi ymrwymo i alluogi'r rhai sydd mewn sefyllfaoedd agored i niwed - gan gynnwys pobl anabl - i gael mynediad gwell at wasanaethau ein swyddfa ac i elwa ar wasanaethau cyhoeddus gwell.

# Atodiad B – Crynodebau achos

---





## Enghraifft achos 1

### Cwyn Ms A – 202203912 – Cyngor Sir Penfro

Cwynodd Ms A am yr inswleiddio mewn ystafell wely mewn estyniad a bod gollyngiad yn nho'r estyniad hefyd. Dywedodd ei bod wedi adrodd ar y mater yn ystod y 6 blynedd flaenorol. Pan gysylltwyd â'r Cyngor, dywedodd nad oedd Ms A wedi dilyn ei broses gwyno ffurfiol. Cyfeiriwyd y gŵyn yn ffurfiol i'r Cyngor i'w hystyried, gyda chyfle i Ms A ddychwelyd atom eto pe bai'r Cyngor wedi methu â rhoi unrhyw foddhad neu ateb iddi.

## Enghraifft achos 2

### Cwyn Mr B – 202203857 – Cyngor Sir y Fflint

Cwynodd Mr B fod ei eiddo sy'n eiddo i'r cyngor yn "llawn lleithder"; roedd ei fab yn astmatig ac yn cysgu mewn ystafell wely llaith ac roedd ei ferch yn dioddef o ecsema. Dywedodd eu bod wedi bod yn byw mewn eiddo llaith ers 7 mlynedd a bod peirianwyr adeileddol yn teimlo bod yr eiddo yn ymsuddo, oherwydd holltau helaeth yn y waliau. Dywedodd Mr B ei fod wedi gwneud llawer o alwadau i'r Cyngor a'i fod wedi gofyn am gael trosglwyddo. Roedd wedi cysylltu â'r adran gwasanaethau cymdeithasol, a oedd yn gwybod am ei sefyllfa. Roedd y Cyngor wedi dweud wrtho nad oedd yn flaenoriaeth ar gyfer trosglwyddiad. Pan gysylltodd fy swyddfa â'r Cyngor, dywedodd nad oedd ganddo "unrhyw geisiadau am wasanaeth na chwynion" ac y gallai ymdrin â chwyn a wneir gan Mr B pe bai'n dymuno cyflwyno un. Gofynasom i'r Cyngor ymateb i Mr B. (Ni allem dderbyn achos Mr B i ymchwilio iddo, o ystyried nad oedd yr ateb o drosglwyddo y gofynnodd amdano yn un y gallem ei gyflawni iddo).

## Enghraifft achos 3

### Cwyn Ms C – 202310306 – Barcud (Cymdeithas Tai)

Roedd Ms C yn anhapus â lleithder yn ei chartref rhent tai cymdeithasol, gan fod asthma ar ei mab. Dim ond 6 wythnos ynghynt yr oedd wedi symud i mewn a chysylltodd ag Adran Iechyd yr Amgylchedd yr awdurdod lleol, a archwiliodd yr eiddo. Wrth archwilio, dywedodd y swyddog wrthi fod swyddog arall wedi archwilio'r eiddo o'r blaen pan oedd y preswlydd blaenorol yn byw yno a nododd fod angen gwneud gwaith. Wrth gysylltu â'm swyddfa yn fuan ar ôl cwyno i'w landlord, cynhaliodd y Gymdeithas Tai arolwg o'r eiddo a rhoddodd ymateb i gŵyn Ms C, gan ymddiheuro nad oedd yr eiddo i safon gosod addas. Symudodd Ms C a'i theulu allan o'r eiddo tra bod y gwaith sylweddol yn cael ei wneud.

## Enghraifft achos 4

### Cwyn Mr D – 202203327 – Cymdeithas Tai Cadwyn

Honnodd Mr D, a oedd yn anabl, fod contractwyr a oedd yn gwneud gwaith yn ei gartref wedi achosi difrod. Dywedodd ei fod wedi bod yn cwyno ers dros flwyddyn a bod ei gynghorydd lleol hefyd wedi cysylltu â'r Gymdeithas Tai ynglŷn â gwaith oedd ei angen, cyn iddo symud i mewn, gan gynnwys "lleithder sylweddol yn y gegin". Dywedodd y Gymdeithas wrth fy swyddog nad oedd Mr D wedi cwblhau'r broses gwyno eto. Fodd bynnag, o ystyried pa mor agored i niwed oedd Mr D a bod materion wedi bod yn mynd rhagddynt ers peth amser, gwnaethom setlo'r gŵyn ar y sail bod y Gymdeithas Tai yn cysylltu â Mr D i drefnu ymweliad contractwr o fewn 20 diwrnod, i wneud yr atgyweiriadau a nodwyd.



## Enghraifft achos 5

### Cwyn Mr E – 202307988 – Tai Cymunedol Tai Calon (landlord cymdeithasol)

Dyweddodd cwyn ar ran Mr E ei fod yn oedrannus ac mewn iechyd gwael a bod ei ddrws ffrynt yn anaddas a bod angen ei drwsio/ei adnewyddu. Byddai'n rhoi blancedi dros y drws ac mewn bylchau i geisio delio â'r drafftiau a'r ychydig o ddŵr oedd yn dod i mewn. Dywedodd y landlord cymdeithasol wrthym y byddai'n cymryd rhyw 6 mis iddo ddod o hyd i ateb parhaol a gosod drws newydd. Roeddem o'r farn bod hwn yn oedi annerbyniol, o ystyried pa mor agored i niwed oedd Mr E, a'r camau yr oedd yn rhaid iddo eu cymryd i sicrhau y gallai fod yn gynnes ac yn sych. Hefyd, roedd Polisi Atgyweirio'r landlord cymdeithasol ei hun yn cynnwys ymrwymiad i deilwra ei wasanaeth atgyweirio i'r deiliaid hynny a oedd yn agored i niwed ac yr oedd angen cymorth arnynt. Roeddem yn teimlo nad oedd wedi cyrraedd y safonau hyn yn achos Mr E, drwy awgrymu y byddai oedi o 6 mis cyn y gallai osod drws newydd ac nid oedd wedi rhoi unrhyw sail resymegol dros hyn. Roeddem yn teimlo fod hynny'n annerbyniol, gan na ddylai newid drws gymryd 6 mis. Fe wnaethom ddatrys yr achos trwy ER, gyda'r landlord cymdeithasol yn cytuno i wneud gwaith dros dro i atal y dŵr rhag dod i mewn o fewn 5 diwrnod gwaith ac, o fewn 8 wythnos, i adnewyddu'r drws ffrynt yn llawn. Yn ogystal, gofynnwyd iddo ymddiheuro i Mr E a thalu £250 iddo i adlewyrchu ei gostau gwresogi uwch, o ganlyniad i geisio cadw'n gynnes gyda'r drws diffygiol yn ei le.

## Enghraifft achos 6

### Cwyn Mrs F – 202205107 – Cartrefi Dinas Casnewydd (landlord cymdeithasol)

Cwynodd Mrs F i Gartrefi Dinas Casnewydd am nifer o faterion atgyweirio, gan gynnwys gollyngiad yn yr ystafell ymolchi a oedd wedi difrodi estyll y llawr, problemau gyda'r system wresogi a gyda gwifrau trydanol, a ddywedodd ei bod yn golygu na allai ei mab anabl, ar adegau, ddefnyddio ei ystafell wely. Er gwaethaf cwyn ffurfiol am faterion yn cael ei gwneud i Gartrefi Dinas Casnewydd, gwnaeth ei chadarnhau ym mis Gorffennaf 2022 a chytuno i wneud y gwaith, roedd y rhain yn dal heb eu datrys erbyn iddi gwyno wrthyf i ym mis Tachwedd 2022. Roeddem yn teimlo nad oedd yr oedi yn yr achos hwn yn dderbyniol a setlwyd yr achos ar y sail bod Cartrefi Dinas Casnewydd yn cytuno y byddai'n cwblhau'r gwaith o fewn 30 diwrnod, yn ymddiheuro i Mrs F ac yn talu swm o iawndal o £400 iddi, am yr oedi a'i thrafferth wrth gwyno wrthyf i.

## Enghraifft achos 7

### Cwyn Mr G – 202303082 – Cymdeithas Tai Hafod

Cwynodd Mr G am leithder a llwydni yn ei gartref, a oedd, meddai, wedi effeithio ar ei iechyd. Dywedodd ei fod yn dioddef o salwch meddwl ac Anhwylder Anadlol Cronig yr Ysgyfaint (COPD - cyflwr hirdymor). Roedd ei weithiwr cymdeithasol a'i gynghorydd wedi rhoi gwybod i'r Gymdeithas Tai am y problemau lleithder, yn ogystal â'i bryder arall ynghylch yr angen am risiau i gael mynediad i'w ardd serth. Cadarnhaodd y Gymdeithas Tai wrthym y bu oedi cyn mynd i'r afael â'r pryder lleithder yr oedd bellach wedi dechrau cymryd camau i'w ddatrys, a fyddai hefyd, maes o law, yn cynnwys gosod rheiddiadur newydd. Dywedodd nad oedd yn ymarferol, o ystyried y dirwedd, i greu grisiau, ond y byddai'n ffensio rhan o'r ardd uchaf ac yn cymryd drosodd y cyfrifoldeb am ei chynnal a'i chadw'n rheolaidd a oedd, yn ein barn ni, yn rhesymol, o dan yr amgylchiadau. Cytunodd i ER ymddiheuro i Mr G am yr oedi, gwneud taliad o £100 iddo am ei drafferth a chwblhau'r gwaith a gosod y rheiddiadur o fewn 30 diwrnod.





## Enghraifft achos 8

### Cwyn Ms H – 202205343 – Cyngor Sir Caerfyrddin

Cwynodd Ms H am fater hirdymor yn ymwneud â symud simnai yn ei chartref, a rentwyd gan y Cyngor. Roedd hyn wedi golygu bod 3 o'r ystafelloedd bellach yn dioddef o leithder treiddiol. Roedd ymweliad syrfëwr i asesu'r gwaith angenrheidiol wedi'i addo ond nid oedd dim wedi digwydd. Roedd Ms H ar fin gofyn am gael ei hailgartrefu. Pan gysyllton ni â'r Cyngor, dywedodd wrthym ei fod wedi methu â chofnodi gwaith penodol yn ôl yr angen, ar ôl iddo dderbyn adroddiad cychwynol gan gwmni lleithder arbenigol, a oedd yn awgrymu bod y broblem â llwydni o ganlyniad i anwedd. Roedd rhywfaint o waith, meddai, wedi'i gwblhau ers hynny. Roeddem yn teimlo bod ER yn briodol yn yr achos hwn, o ystyried, yn absenoldeb tystiolaeth o fethiant gwasanaeth neu gamweinyddu, na allwn, mewn achosion tai, gwestiynu barn broffesiynol; yn yr achos hwn, roedd barn arbenigol eisoes wedi dod i farn. Wedi dweud hynny, roedd y methiant i gofnodi peth o'r gwaith yn golygu oedi wrth wneud y gwaith atgyweirio hynny, felly gofynnwyd i'r Cyngor ymddiheuro am y methiant hwn a thalu £100 am amser Ms H a'i thrafferth wrth ddod ataf. Gofynnwyd iddo hefyd roi ymateb llawn i'r gŵyn i Ms H, yn amlinellu rhestr o'r gwaith i'w wneud.

## Enghraifft achos 9

### Cwyn Ms I – 202205752 – Cymoedd i'r Arfordir (landlord cymdeithasol)

Cwynodd Ms I fod Cymoedd i'r Arfordir wedi gadael ei heiddo gyda gwaith atgyweirio heb ei wneud ers dros 4 mis. Roedd hyn yn cynnwys lloriau diffygiol y dywedodd eu bod yn beryglus, oherwydd bod ei phlentyn ifanc anabl (a oedd â phroblemau symudedd) wedi cwmpo. Nid oedd y lleithder oedd yn bresennol yn ystafell wely'r plant ychwaith wedi'i gywiro ac roedd ei chegin mewn cyflwr gwael. Wrth wneud ymholiadau gyda Cymoedd i'r Arfordir, clywsom fod syrfëwr wedi ymweld â'r eiddo 4 mis ynghynt, gan nodi rhestr o faterion yr oedd angen rhoi sylw iddynt, fel y disgrifiwyd gan Ms I. Roedd y rhain yn cynnwys ramp concrit anabledd y tu allan mewn cyflwr gwael a bod lleithder yn bodoli, gyda thystiolaeth o "waith di-ri yn cael ei godi dros y blynyddoedd" am gyflwr y to. Dywedodd wrthym fod ganddo gynlluniau i wneud gwaith to y mis blaenorol, ond roedd hyn bellach wedi'i gynllunio'n fuan, gyda gwaith cegin i'w wneud y mis canlynol. Dywedodd hefyd fod cwyn Ms I yn "dal i fod yn weithredol". Gwnaethom ddatrys y mater a chytunodd Cymoedd i'r Arfordir i ymddiheuro i Ms I, talu £50 iddi am ei hamser a'i thrafferth a rhoi amserlen ysgrifenedig iddi ar gyfer cwblhau'r holl faterion.



## Enghraifft achos 10

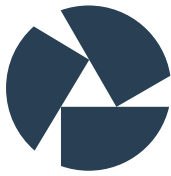
### Cwyn Ms J – 202400091 – Pobl (Cymdeithas Tai)

Cwynodd Ms J ei bod wedi cysylltu'n gyson â'r Gymdeithas am y 3 blynedd diwethaf oherwydd llwydni nad oedd wedi'i ddatrys (yn dilyn gollyngiad yn yr atig). Roedd asthma ar ei mab a dywedodd fod nenfwd ei ystafell wely, ar un adeg, ar fin cwmpo a bu'n rhaid iddo symud i gysgu yn ei hystafell wely hi. Roedd hi eisiau i'r mater gael ei unioni. Er bod ei landlord wedi bod allan i "baentio dros" y llwydni, daeth i'r wyneb eto ac nid oedd ei landlord wedi datrys materion ers hynny. Roedd Ms J eisiau ymchwiliad i'r lleithder ac i'r mater gael ei unioni. Cwynodd nad oedd y Gymdeithas bellach yn ateb ei hymholiadau a'i bod "yn cael ei phasio o gwmpas ac wedi addo y byddaf yn clywed rhywbeth ac yna ddim yn clywed dim nes i mi gysylltu yn ôl". Roedd y llwydni, meddai, bellach yn ymledu trwy'r ystafelloedd gwely i fyny'r grisiau; roedd hi'n teimlo dan straen ac roedd llawer o ddarnau o'i heiddo wedi'u niweidio. Dywedwyd wrthym (wythnos ar ôl cysylltu â'r Gymdeithas) nad oedd Ms J "wedi mynd drwy'n holl broses gwyno" a'i bod ar hyn o bryd mewn "proses anffurfiol". Ers hynny roedd wedi bod mewn cysylltiad â Ms J a'r diwrnod hwnnw oedd yn cynnal cyfarfod â hi yn ei chartref i drafod a chodi'r atgyweiriadau angenrheidiol i ddod i benderfyniad. Roedd yn rhestru rhywfaint o waith i'w wneud ar ddyddiad i'w gytuno gyda Ms J a byddai'n cynnig £50 iddi fel arwydd o ewyllys da, yn wyneb y diffyg cyfathrebu â hi. Gwnaethom ddatrys y mater, gan fod y gwaith bellach yn digwydd, drwy ofyn i'r Gymdeithas ymddiheuro'n ffurfiol i Ms J am yr oedi a thalu £50 iddi am y gyfathrebu gwael, yn ogystal â darparu ymateb ffurfiol i'r gŵyn, o fewn 4 wythnos.

## Enghraifft achos 11

### Cwyn Miss K – 202204806 – Cyngor Abertawe

Dyweddodd Miss K fod y Cyngor wedi methu â gwneud gwaith yn ei chartref y dywedodd ei fod yn dioddef o leithder a llwydni, ei bod wedi bod yn cwyno ers sawl blwyddyn a'i bod wedi datblygu asthma. Dywedodd fod y Cyngor ers hynny wedi gwadu bod yr eiddo yn dioddef o leithder a dywedodd mai anweddd ydoedd. Wrth ymateb i'm swyddfa, dywedodd y Cyngor ei fod wedi defnyddio syrfëwr annibynnol fel rhan o'i ymchwiliad i'r gŵyn. Roedd archwiliad wedi'i gynnal ac roedd yn aros am farn. O ganlyniad, gan nad oes gennym y gallu i gwestiynu barn broffesiynol (yn niffyg tystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth), roeddem yn teimlo na ellid cyflawni dim mwy drwy ymchwilio i'r gŵyn a, phe bai materion yn cael eu nodi gan y syrfëwr, y byddai'r Cyngor wedyn yn methu â rhoi sylw iddyn nhw, gallai Miss K ddychwelyd i'm swyddfa gyda chŵyn newydd.



## Enghraifft achos 12

### Cwyn Mrs L – 202204313 – Cyngor Abertawe

Roedd Mrs L yn berchen ar ei chartref a chwynodd fod lleithder yn ei heiddo wedi'i achosi gan y cyngor yn gwneud gwaith yng nghartref ei chymydog, yr oedd yn berchen arno. Mewn ymateb i'n hymholiadau, cynhyrchodd y Cyngor arolwg annibynnol yr oedd wedi'i gomisiynu pan gwynodd am y tro cyntaf, a gafodd y dylid cywiro rhywfaint o waith brics, ond ei bod yn annhebygol mai hyn oedd achos y lleithder a nodwyd. O ystyried ei leoliad, roedd o'r farn bod y lleithder yn fwy tebygol o ganlyniad i anwedd a diffyg insiwleiddio yng nghartref Mrs L, ynghyd â chyntedd yr oedd hi wedi'i adeiladu heb ei wneud yn ddigon diddos. Ar ôl i Mrs L uwchgyfeirio'r gŵyn, comisiynodd y Cyngor ymweliad arolygu arall gan syrfëwr annibynnol (unigolyn gwahanol). Dywedodd fod y syrfëwr hwn hefyd wedi dweud bod y broblem wedi'i achosi gan waith yr oedd Mrs L wedi'i wneud ar ei heiddo ei hun a, rhyngddyn nhw, roedd gan y ddau syrfëwr annibynnol dros 60 mlynedd o brofiad yn y diwydiant. Roedd y Cyngor yn cydnabod bod rhywfaint o oedi cyn gweithredu awgrym y syrfëwr cyntaf (er na fyddai hyn yn unioni pryderon Mrs L ynghylch lleithder) a chytunodd â'm swyddfa y byddai'n gwneud hynny o fewn 30 diwrnod, ynghyd â darparu ymddiheuriad am yr oedi. Nid oedd tystiolaeth bod y Cyngor yn gyfrifol am broblemau Mrs L ac nid oedd gennym unrhyw sail dros gwestiynu barn dau syrfëwr annibynnol. Felly, penderfynais beidio â mynd â chwyn Mrs L ymhellach.



**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru · Wales

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**  
**1 Ffordd yr Hen Gae**  
**Pencoed**  
**CF35 5LJ**

**Ffôn: 0300 790 0203**  
**Ebost: [holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)**