



Ministry
of Justice

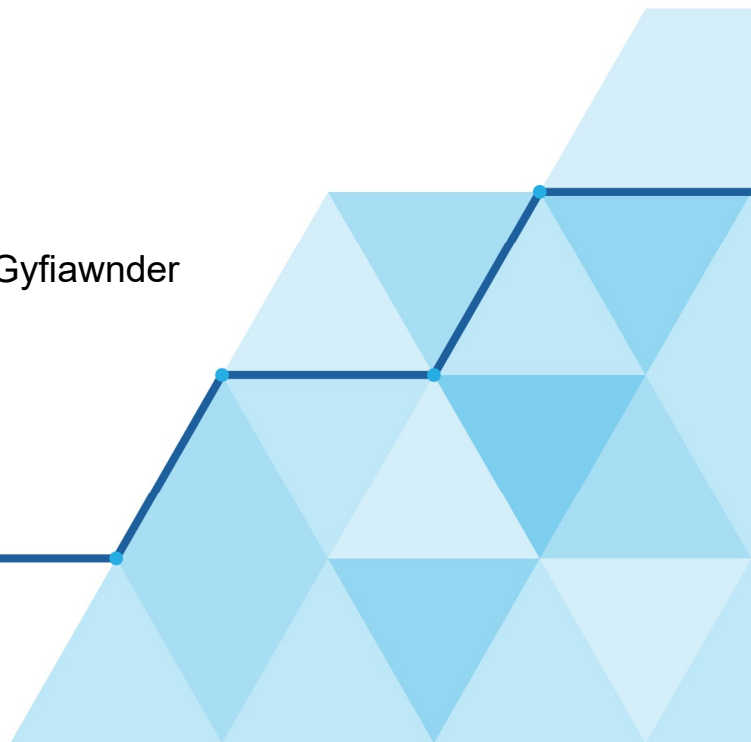
Adnodd Cyfeirio ar-lein ar gyfer Diffyg Atgyweirio Tai (OST)

Crynodeb o Gyfweiliadau Monitro Data â Rhanddeiliaid

Richa Sharma a Michael Hay

Gwerthuso cymorth cyfreithiol

Polisi cymorth cyfreithiol y Weinyddiaeth Gyfiawnder
2023



Ymwadiad

Safbwyntiau'r awduron yw'r rhai a fynegir ac nid ydynt o reidrwydd yn cael eu rhannu gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder (ac nid ydynt yn cynrychioli polisi'r Llywodraeth).



© Hawlfraint y Goron 2023

Mae'r cyhoeddiad hwn wedi'i drwyddedu o dan delerau Trwydded Llywodraeth Agored v3.0 ac eithrio lle nodwyd fel arall. I weld y drwydded hon, ewch i:

nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3

Lle'r ydym wedi nodi bod unrhyw wybodaeth o dan hawlfraint trydydd parti, bydd angen i chi gael caniatâd gan ddeiliaid yr hawlfraint berthnasol.

Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynghylch y cyhoeddiad hwn atom i'r cyfeiriad canlynol: researchsupport@justice.gov.uk

Cydnabyddiaethau

Hoffai'r tîm polisi a dadansoddi cymorth cyfreithiol ddiolch i'r holl ddefnyddwyr, sefydliadau nid-er-elw, awdurdodau lleol, a chydweithwyr o'r Adran Ffyniant Bro, Tai a Chymunedau a oedd yn ymwneud â'r prosiect. Hoffem ddiolch hefyd i gydweithwyr o Wasanaeth Digidol y Llywodraeth a fu'n allweddol yn y gwaith o ddatblygu'r prototeip hwn ar gyfer yr Adnodd Cyfeirio ar-lein ar gyfer Diffyg Atgyweirio Tai

Cynnwys

1. Crynodeb gweithredol	4
1.1 <i>Prif ganfyddiadau</i>	4
2. Cyflwyniad	6
3. Monitro a pherfformiad	9
3.1 <i>Ffynonellau data a methodoleg</i>	9
3.2 <i>Moeseg</i>	11
3.3 <i>Diogelu data</i>	11
4. Canfyddiadau	13
4.1 <i>Defnyddwyr a'u problemau tai</i>	14
4.2 <i>Cynnwys yr adnodd a phrofiad y defnyddiwr</i>	18
<i>Gwybodaeth a ddarparwyd gan yr adnodd</i>	20
5. Casgliad	26
<i>Atodiad 1: Canllawiau pwnc cyfweiliadau lled-strwythuredig</i>	28
<i>Atodiad 2: Gwybodaeth cyfranogwyr a ffurflenni caniatâd ar gyfer rhanddeiliaid allanol ac ymatebwyr yr arolwg</i>	30

Tabl 1: Amser ers i ddefnyddwyr sylwi ar eu problem(au) diffyg atgyweirio am y tro cyntaf (34 defnyddiwr)

Rhestr o ffigurau

Ffigur 1: Nifer y defnyddwyr sy'n defnyddio'r OST

Ffigur 2: Grŵp oedran defnyddwyr (49 defnyddiwr)

Ffigur 3: Natur problemau diffyg atgyweirio defnyddwyr (56 defnyddiwr)

Ffigur 4: Camau yr oedd defnyddwyr eisoes wedi'u cymryd i ddatrys eu problem(au) (56 defnyddiwr)

Ffigur 5: Cynyddu gwybodaeth ac ymwybyddiaeth defnyddwyr o ffyrdd o ddatrys eu problemau (52 defnyddiwr)

Ffigur 6: Camau y mae defnyddwyr yn bwriadu eu cymryd ar ôl defnyddio'r adnodd (56 defnyddiwr)

Ffigur 7: Barn defnyddwyr am y wybodaeth a roddwyd iddynt (52 defnyddiwr)

1. Crynodeb gweithredol

Ym mis Mawrth 2021, lansiwyd yr Adnodd Cyfeirio Ar-lein ar gyfer Diffyg Atgyweirio Tai (OST) ar GOV.UK. Dyluniwyd yr adnodd hwn gyda'r bwriad o ddarparu gwybodaeth a chyfeirio ar gyfer rentwyr preifat yng Nghymru a Lloegr sy'n wynebu problem diffyg atgyweirio tai.

Drwy gyflwyno data a gasglwyd gan ddefnyddwyr OST yn ogystal ag o gyfweiliadau gyda rhanddeiliaid yr adnodd, mae'r adroddiad hwn yn amlinellu pwy sy'n defnyddio'r adnodd a sut mae wedi cael ei dderbyn.

1.1 Prif ganfyddiadau

- Cafodd gwefan OST 35,553 o ymwelwyr rhwng dechrau mis Medi 2021 a diwedd mis Awst 2023. Roedd nifer yr ymwelwyr wedi dangos cynnydd amlwg yn ystod mis Chwefror 2022 gyda thuedd ar i fyny ers hynny hyd at fis Awst 2023.
- Roedd y problemau diffyg atgyweirio mwyaf cyffredin a nodwyd gan ymatebwyr yr arolwg yn ymwneud â 'nwy, trydan, boeler, gwresogi neu gyflenwad dŵr poeth ddim yn gweithio' neu 'damp/lwydni yn tyfu y tu mewn'.
- Y camau gweithredu a nodwyd amlaf gan ymatebwyr yr arolwg ar ôl defnyddio'r adnodd oedd 'cysylltu â'm landlord' (20 o ymatebion), 'cysylltu â'm cyngor lleol' (18 o ymatebion) a 'cysylltu â sefydliad cynghori/cefnogi' (15 o ymatebion). Dilynwyd yr opsiynau hyn yn agos gan yr opsiwn i 'wneud dim', a ddewiswyd gan 14 o ymatebwyr.
- Roedd adborth ansoddol gan rhanddeiliaid allanol a'r llywodraeth yn awgrymu bod yr adnodd yn hygyrch ac y byddai'n rhoi gwybodaeth newydd a defnyddiol i ddefnyddwyr.
- Fodd bynnag, roedd rhanddeiliaid yn credu efallai na fyddai'r adnodd yn addas i bawb, gan nodi bod yr 'iaith dechnegol' a ddefnyddir ar rai adegau yn ystod taith y

defnyddiwr yn debygol o fod yn anodd i rai ei dehongli, yn enwedig y rheini sydd â Saesneg fel ail iaith.

- Awgrymwyd nifer o welliannau pellach gan randdeiliaid, gan gynnwys caniatáu i ddefnyddwyr lywio'n ôl ac ymlaen drwy'r adnodd i weld sut mae gwahanol ymatebion yn newid y cyngor maen nhw'n ei gael, ac i'r adnodd gyfeirio at ddarparwyr gwasanaeth lleol defnyddwyr yn hytrach na dim ond darparwyr gwasanaeth cenedlaethol.

2. Cyflwyniad

Yn 2019, cyhoeddodd y Weinyddiaeth Gyfiawnder y Cynllun Gweithredu Cymorth Cyfreithiol (y 'Cynllun Gweithredu')¹, sy'n amlinellu gweledigaeth newydd yr adran ar gyfer cymorth cyfreithiol. Roedd y Cynllun Gweithredu yn ymrwmo i ddarparu ffurfiau gwell o gymorth cyfreithiol sy'n rhoi blaenoriaeth i anghenion y person sy'n ceisio cymorth. Fel rhan o'r Cynllun Gweithredu, cynigiwyd sawl prosiect peilot i adeiladu sylfaen dystiolaeth o'r hyn sy'n gweithio i helpu pobl i ddatrys eu problemau cyfreithiol cyn gynted â phosibl, yn y ffordd mwyaf hygyrch ac effeithiol posibl.

Wrth ymchwilio i brofiad unigolion sy'n ceisio datrys materion cyfreithiol, un thema gyffredin yw bod llawer yn ei chael yn anodd deall eu hawliau a'u cyfrifoldebau, yn ogystal â lle i ddod o hyd i wybodaeth berthnasol a dibynadwy i'w helpu i ddod i benderfyniad. Ar ben hynny, os nad yw'r rheini sy'n wynebu problem gyfreithiol yn cael eu cyfeirio at y sefydliad neu'r ffynhonnell wybodaeth fwyaf priodol o fewn cyfnod rhesymol o amser, gallant ddiodef o 'flinder atgyfeirio', ac ar yr adeg honno gall datrysiad ymddangos ymhellach i ffwrdd nag erioed a maent yn teimlo eu bod yn cael eu llethu. Nid yw materion cyfreithiol sy'n ymwneud â diffyg atgyweirio tai yn anghyffredin a gallant fod yn arwyddocaol nid yn unig i ganlyniadau uniongyrchol y problemau hynny, ond hefyd i'r effeithiau eilaidd megis problemau iechyd neu ddomestig.

O'r herwydd, cynigiwyd cynllun peilot OST i archwilio'r rôl y gallai technoleg ei chwarae o ran helpu i frysennu a chyfeirio rhentwyr preifat yng Nghymru a Lloegr at y cymorth mwyaf priodol ar gyfer eu hanghenion pan fyddant yn wynebu mater cyfreithiol heb ei ddatrys.

Lansiwyd yr OST diffyg atgyweirio tai ym mis Mawrth 2021 gyda thri phrif amcan:

1. Darparu gwybodaeth wedi'i theilwra i ddefnyddwyr er mwyn iddyn nhw allu datrys problem eu hunain neu gael rhagor o gymorth os oes angen.

¹ Cynllun Gweithredu Cymorth Cyfreithiol, 2019. <https://www.gov.uk/government/publications/legal-support-action-plan>

2. Annog defnyddio technoleg a meithrin arloesedd fel bod defnyddwyr yn gallu cael gafael ar gymorth a chyngor mewn ffordd sy'n gweddu orau iddyn nhw.

3. Dechrau adeiladu sylfaen dystiolaeth o bwy sy'n defnyddio gwahanol wasanaethau cymorth cyfreithiol a sut, yn ogystal â deall beth sy'n gweithio a beth nad yw'n gweithio i wahanol ddefnyddwyr.

Datblygu'r adnodd

Datblygwyd yr adnodd yn unol ag argymhellion Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth ar gyfer darparu gwasanaeth digidol. Roedd y gwaith datblygu yn dilyn methodoleg ystwyth, gan gynnwys pedwar cam penodol o gyflawni'r prosiect:

- 'darganfod' i ddeall cefndir y problemau a chanfod atebion
- 'alffa' i ddatblygu atebion a nodwyd yn 'darganfod'
- 'beta' i ddatblygu a phrofi'r gwasanaeth gyda chyfranogwyr cyfyngedig
- 'byw' lle byddai'r gwasanaeth yn cael ei lansio i'r cyhoedd

Fel rhan o'r cam 'darganfod', cynhaliwyd cyfuniad o ymchwil desg a sylfaenol (gan gynnwys 32 awr o gyfweiliadau ac arsylwadau mewn sawl lleoliad, fel canolfannau cyfreithiol) i ddeall anghenion defnyddwyr.

Sut mae'r OST yn gweithio

Mae'r OST yn enghraifft o adnodd llwybr dan arweiniad. Mae'r adnodd yn sefydlu'n gyntaf a yw rhywun yn bodloni'r meini prawf i ddefnyddio'r gwasanaeth. Mae defnyddwyr nad ydynt yn byw yng Nghymru a Lloegr, sy'n byw mewn tai cymdeithasol, neu sy'n wynebu argyfwng tai a allai fod yn eu rhoi mewn perygl uniongyrchol, yn cael eu hidlo gan nad nhw yw cynulleidfa darged yr adnodd. Bydd defnyddwyr sy'n 'pasio' yr hidlydd cychwynnol yn ateb cwestiynau ychwanegol a bennwyd ymlaen llaw am eu hamgylchiadau, gan gynnwys unrhyw gamau y maent eisoes wedi'u cymryd (e.e. siarad â landlord neu roi'r gorau i dalu rhent) a manylion eu problem diffyg atgyweirio (e.e. a yw'n gysylltiedig â'u cyflenwad nwy, eu cyflenwad dŵr, neu leithder a llwydni yn eu cartref)? Bydd defnyddwyr wedyn yn cael gwybodaeth wedi'i theilwra, arweiniad, a'u cyfeirio at adnoddau priodol yn seiliedig ar eu

hymatebion. Mae gan ddefnyddwyr yr opsiwn i argraffu'r dudalen wybodaeth (gan gynnwys eu hatebion i gwestiynau) naill ai i gyfeirio ati wrth gynllunio eu camau nesaf, neu i'w cyflwyno i ddarparwr cyngor cyfreithiol.

3. Monitro a pherfformiad

Er mwyn monitro'r defnydd o'r OST, cafodd mecanweithiau casglu data eu cynnwys yn yr adnodd ei hun i roi cipolwg ar nifer a nodweddion defnyddwyr yr adnodd, y math o broblemau diffyg atgyweirio sy'n cael eu profi, ac a oedd defnyddio'r adnodd wedi gwella eu gwybodaeth am eu hawliau a'u cyfrifoldebau a'u hymwybyddiaeth o'r llwybrau datrys posibl sydd ar gael iddynt. Casglwyd data ansoddol hefyd gan amrywiaeth o randdeiliaid er mwyn deall (ar sail eu profiad) a fyddai'r adnodd yn mynd i'r afael ag anghenion defnyddwyr o ran cynnwys a phrofiad defnyddwyr.

3.1 Ffynonellau data a methodoleg

Dadansoddeg gwe

Defnyddiwyd Google Analytics i ddarparu ffigurau misol ar nifer yr ymwelwyr unigryw a rhai sy'n dychwelyd i wefan OST, yn ogystal â pha mor hir y bu pob ymwelydd ar y wefan ac a adawodd defnyddwyr dudalen lanió OST heb ryngweithio ymhellach â'r adnodd (y gyfradd fownsio).

Arolwg defnyddwyr

Cynlluniwyd arolwg defnyddwyr i gasglu data am nodweddion defnyddwyr, y math o broblem diffyg atgyweirio sy'n cael ei profi, dealltwriaeth o'u problemau a'u hopsiynau datrys ar ôl defnyddio'r OST, profiad o ddefnyddio'r adnodd, ac unrhyw gamau dilynol a gynlluniwyd. I gael mynediad at yr arolwg (a letywyd ar SmartSurvey), rhoddwyd dolenni i ddefnyddwyr ar ôl defnyddio'r OST.

Casglodd yr arolwg hwn gyfanswm o 56 o ymatebion rhwng mis Tachwedd 2020 ac Awst 2022.

Roedd nifer yr ymatebion i'r arolwg a gasglwyd yn isel iawn mewn perthynas â nifer defnyddwyr yr adnodd. Mae hefyd yn debygol y bydd ymatebion yn gogwyddo tuag at y

rheini sydd â barn gadarnhaol neu negyddol gref. Felly, ni allwn gyffredinoli unrhyw ganfyddiadau arolwg i'r boblogaeth defnyddwyr yn gyffredinol.

Cyfweliadau

Gan nad oedd mynediad at ddefnyddwyr OST ar gyfer cyfweliadau yn bosibl, cynhaliwyd cyfweliadau lled-strwythuredig un-i-un, mewn parau a thrioedd (gweler Atodiad 1 am ganllaw pwnc) i weithredu fel mesur procsi ar gyfer barn defnyddwyr ar effeithiolrwydd a phrofiad defnyddio'r OST. Cynhaliwyd cyfweliadau gydag unigolion o ddau grŵp rhanddeiliaid.

Rhanddeiliaid allanol

Cafodd awdurdodau lleol a darparwyr cyngor cyfreithiol nid-er-elw eu cyfweld i ddeall sut y byddai'r OST yn cael ei dderbyn o safbwynt defnyddwyr. Roedd chwe sefydliad yn y sampl a grëwyd ar gyfer cyfweliadau: dau awdurdod lleol, yn ogystal â sefydliadau a oedd yn ymwneud â datblygu'r adnodd neu a oedd wedi gwirfoddoli i ymgysylltu â'r Weinyddiaeth Gyfiawnder.

Cynhaliodd y Weinyddiaeth Gyfiawnder bum cyfweliad un-i-un, pob un yn para 45 i 60 munud, gyda darparwyr/rheolwyr cyngor ar dai, cyfreithwyr, uwch reolwyr, neu aelodau o dimau cynnwys cyfreithiol digidol / creu cyngor o:

- Cyngor ar Bopeth Canolbarth-Gogledd Swydd Efrog
- Canolfan Gyfraith Wiltshire
- Cyngor Bwrdeistref Dartford
- Cyngor Sunderland
- Shelter

Yn ogystal â'r cyfweliadau un i un, cynhaliodd y Weinyddiaeth Gyfiawnder un cyfweliad pâr ac un cyfweliad triawd (60 i 75 munud yr un) gyda sefydliadau sydd wedi creu adnoddau ar-lein neu gynnwys cyfreithiol digidol tebyg i'r OST:

- Shelter
- Law Works

Rhanddeiliaid y Llywodraeth

Cynhaliwyd cyfweiliadau lled-strwythuredig gyda rhanddeiliaid y llywodraeth a ymgysylltodd â'r gwaith o ddatblygu'r OST, gan gynnwys aelodau o dimau polisi a dadansoddi cymorth cyfreithiol y Weinyddiaeth Gyfiawnder, Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth, a'r Adran Ffyniant Bro, Tai a Chymunedau. At ei gilydd, cynhaliodd y Weinyddiaeth Gyfiawnder saith cyfweiliad a oedd yn para 45 i 60 munud yr un.

3.2 Moeseg

Roedd yr ystyriaethau moesegol a oedd yn llywio'r gwaith o gasglu data yn seiliedig ar y chwe egwyddor allweddol a amlinellwyd gan y Cyngor Ymchwil Economaidd a Chymdeithasol.² Dilynyd canllawiau moeseg a ddarparwyd gan grŵp cynghori moeseg y Weinyddiaeth Gyfiawnder, yn ogystal â rhestr wirio moeseg Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth.³

Cyflwynwyd ffurflen caniatâd a gwybodaeth am gyfranogi i ymatebwyr yr arolwg a rhanddeiliaid allanol (gweler Atodiad 2) cyn i'r arolwg a'r cyfweiliadau ddechrau. Cadwyd cofnod o'r cydsyniad a dderbyniwyd fel y gallai gyfranogwyr dynnu eu cydsyniad yn ôl hyd nes y byddai'r dadansoddiad wedi'i gwblhau.

3.3 Diogelu data

Cafodd y gwaith o ddiogelu data ei wneud yn unol â Deddf Diogelu Data 2018 a'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data. Cafodd y data sylfaenol a gasglwyd gan ymatebwyr ei gadw mewn ffolder ddiogel ar yriant ar-lein a gyrchwyd gan dîm y prosiect yn unig. Anfonwyd y deunyddiau ymchwil hefyd at dîm cyfreithiol y Weinyddiaeth Gyfiawnder i'w hadolygu.

²Dyma egwyddorion moeseg y Cyngor Ymchwil Economaidd a Chymdeithasol: 1. Dylid cynllunio, adolygu ac ymgymryd ag ymchwil er mwyn sicrhau uniondeb, ansawdd a thryloywder. 2. Fel arfer, rhaid i staff ymchwil a chyfranogwyr gael eu hysbysu'n llawn am ddiben, dulliau a defnydd bwriadedig posibl yr ymchwil, beth mae eu cyfranogiad yn yr ymchwil yn ei olygu a pha risgiau, os o gwbl, sy'n gysylltiedig. 3. Rhaid parchu cyfrinachedd y wybodaeth a roddir gan gyfranogwyr yr ymchwil ac anhysbysrwydd yr ymatebwyr. 4. Rhaid i gyfranogwyr ymchwil gymryd rhan yn wirfoddol, heb unrhyw orfodaeth. 5. Rhaid osgoi niwed i gyfranogwyr ymchwil ym mhob achos. 6. Rhaid i annibyniaeth yr ymchwil fod yn glir, a rhaid i unrhyw wrthdaro rhwng buddiannau fod yn glir.

³ Gellir gweld rhestr wirio moeseg a chanllawiau moeseg Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth yma: www.gov.uk/government/publications/ethical-assurance-guidance-for-social-research-in-government

Labelwyd data cyfranogwyr gan ddefnyddio dynodwyr nad ydynt yn bersonol (h.y., rhif) a thynnwyd enwau a lleoliadau cyfranogwyr o'r data cyn eu storio. Ar sail egwyddorion Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth a'r Cyngor Ymchwil Economaidd a Chymdeithasol, cytunwyd mai dim ond mewn achos o bryder diogelu sylweddol y byddai data personol defnyddwyr yn cael ei rannu y tu allan i dîm y prosiect. Amlygwyd hyn i ddefnyddwyr fel rhan o'r wybodaeth i gyfranogwyr a'r ffurflen gydsynio cyn defnyddio'r adnodd.

4. Canfyddiadau

Cafodd yr holl ddata ei gasglu rhwng mis Medi 2021 ac Awst 2023 a chafodd ei ddefnyddio i hysbysu'r meysydd diddordeb allweddol canlynol.

- 1) *Monitro nifer y defnyddwyr sy'n defnyddio'r adnodd a deall eu nodweddion a'u problemau o ran diffyg atgyweirio.*

Defnyddiwyd Google Analytics i fonitro nifer yr ymwelwyr â chyfeiriad gwe OST a'r gyfran a lywiodd i ffwrdd o'r adnodd cyn symud y tu hwnt i'r 'dudalen laniog' (y gyfradd fownsio). Roedd yr arolwg defnyddwyr yn casglu data hunan-adrodd ar nodweddion defnyddwyr a'r mathau o broblemau diffyg atgyweirio y mae defnyddwyr yn eu profi.

- 2) *Deall a yw'r adnodd wedi helpu i wella gwybodaeth defnyddwyr am eu hawliau, eu cyfrifoldebau a'r atebion posibl i'w problem diffyg atgyweirio.*

Roedd data a gasglwyd o'r arolwg defnyddwyr yn rhoi syniad o wybodaeth defnyddwyr am eu hawliau a'u cyfrifoldebau ac atebion posibl i'w problem ar ôl defnyddio'r adnodd, yn ogystal â'u camau gweithredu arfaethedig.

- 3) *Deall pa mor dda y derbyniwyd yr adnodd gan ddefnyddwyr o ran darparu gwybodaeth glir a pherthnasol.*

Casglodd yr arolwg defnyddwyr ddata yn ymwneud â phrofiad defnyddwyr o'r OST – yn benodol, a ddarparwyd gwybodaeth newydd a pherthnasol, pa mor hawdd oedd y wybodaeth honno i'w deall ac a fyddai defnyddwyr yn argymhell yr adnodd i eraill. Ar ben hynny, roedd data ansoddol o'r cyfweiliadau â'r llywodraeth a rhanddeiliaid allanol yn rhoi cipolwg (ar sail profiad y rhai a gyfwelwyd) ar sut byddai'r OST yn debygol o fod wedi cael ei dderbyn gan ddefnyddwyr.

Cyfraddau ymateb i'r arolwg

Mae'n werth ailadrodd nifer isel yr ymatebion i'r arolwg o'i gymharu â nifer yr ymwelwyr â'r OST. Cafwyd 56 o ymatebion i'r arolwg, gyda rhai cwestiynau'n derbyn llai o ymatebion.

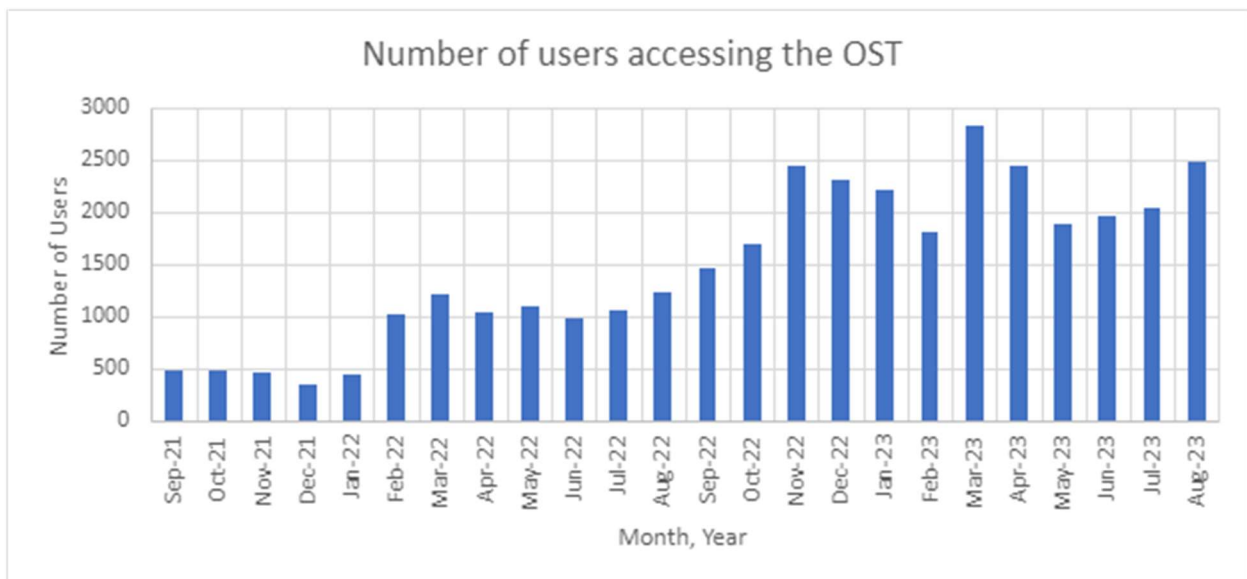
Felly, dylid trin canfyddiadau sy'n seiliedig ar ymatebion i'r arolwg fel rhai dangosol, yn hytrach na'i cyffredinoli i boblogaeth defnyddwyr OST yn gyffredinol.

4.1 Defnyddwyr a'u problemau tai

Nifer y defnyddwyr

Ar sail data dadansoddeg gwefan a ddarparwyd gan Google, cafodd yr OST 35,553 o ymwelwyr rhwng dechrau mis Medi 2021 a diwedd mis Awst 2023.

Fel y dangosir yn Ffigur 1, cynyddodd nifer yr ymwelwyr â'r wefan yn sylweddol yn ystod mis Chwefror 2022 ac mae wedi dangos tuedd ar i fyny ers hynny. Mae'r cynnydd hwn yn debygol o fod o ganlyniad i adleoli'r OST i ran fwy amlwg o wefan GOV.UK, gan wneud yr adnodd yn fwy hygyrch i unigolion sy'n chwilio am gymorth cyfreithiol



Ffigur 1: Nifer y defnyddwyr sy'n defnyddio'r OST

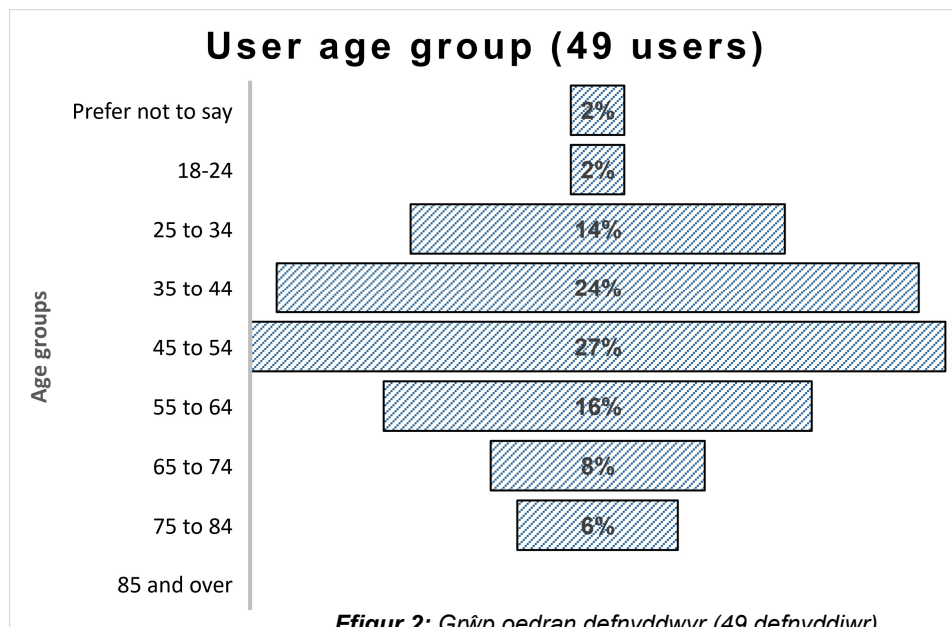
Rhwng mis Medi 2021 a mis Chwefror 2023, isafbwynt y gyfradd fownsio misol oedd 34% (Chwefror 2022) a'r uchafbwynt oedd 46% (Ebrill 2022), gyda chyfartaledd misol o 40%.

Nodweddion defnyddwyr

a) Hunaniaeth rhywedd

O'r 49 o ddefnyddwyr a ymatebodd i'r cwestiwn 'beth sy'n disgrifio eich hunaniaeth rhywedd orau?', nododd 25 ohonynt eu bod yn fenywod, roedd 19 yn ddynion, roedd yn well gan 5 beidio â dweud, ac nid oedd yr un ohonynt wedi dewis yr opsiwn 'dewis hunan-ddisgrifio'.

b) Oed



Atebodd 49 o ymatebwyr i'r arolwg y cwestiwn 'beth yw eich oedran chi?'. Roedd yr ymatebion yn dangos amrywiaeth o oedrannau, gydag ychydig dros hanner yr holl ymatebwyr rhwng 35 a 54.

c) Cefndir ethnig

Dewisodd 47 o ymatebwyr i'r arolwg gefndir ethnig sy'n eu disgrifio orau o'r 17 opsiwn a ddarparwyd.⁴ Roedd y mwyafrif (72%) wedi dewis 'Gwyn –

⁴ Gwyn - Albanaidd/Saesnig/Cymreig/Gwyddelig Gogledd Iwerddon/Prydeinig, Gwyn - Gwyddelig, Gwyn 0 Sipsi neu Deithiwr Gwyddelig, Gwyn - Cefndir arall, Cymysg/grwpiau aml-ethnig - Gwyn a Du Caribïaidd, Cymysg/grwpiau aml-ethnig - Gwyn a Du Affricanaidd, Cymysg/grwpiau aml-ethnig - Gwyn ac Asiaidd, Cymysg/grwpiau aml-ethnig -

Albanaidd/Saesnig/Cymreig/Gwyddelig Gogledd Iwerddon/Prydeinig'. Ar ôl hynny, yr opsiynau mwyaf cyffredin a ddewiswyd oedd 'Gwyn – Gwyddelig' (9%), 'Gwyn – Cefndir arall' (4%) a 'Chymysg/grwpiau aml-ethnig – Arall' (4%).

d) Cyffredinrwydd cyflyrau iechyd meddwl a salwch corfforol

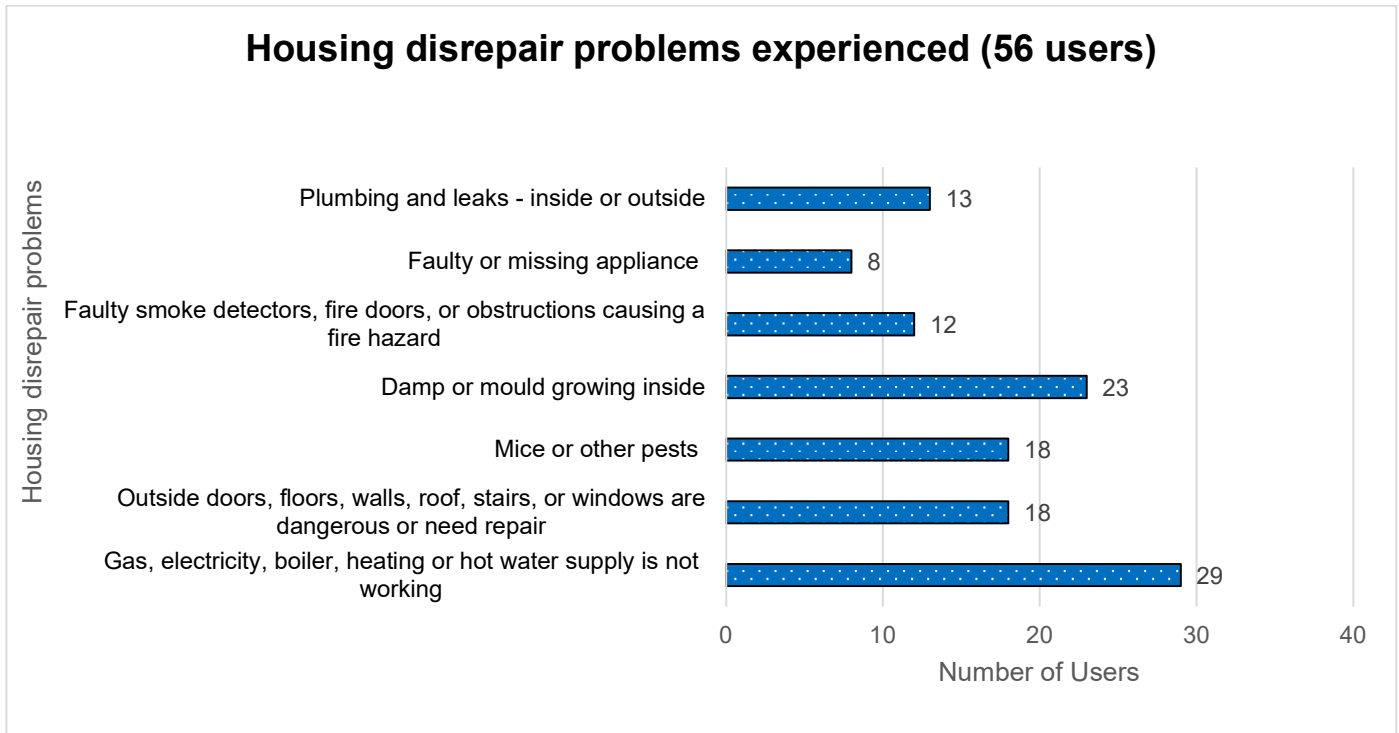
Gofynnwyd i ddefnyddwyr am eu profiad personol o gyflyrau iechyd meddwl a salwch corfforol sydd wedi para mwy na 12 mis. Gallent ddewis yr holl opsiynau sy'n berthnasol iddynt hwy eu hunain o restr a ddarparwyd. O'r 42 o ddefnyddwyr a atebodd y cwestiwn hwn, dywedodd 19 fod ganddynt gyflwr iechyd meddwl fel iselder, anhwylderau gorbryder, sgitsoffrenia, anhwylderau bwyta ac ymddygiadau caethiwus. Atebodd 16 o ymatebwyr eu bod yn dioddef o salwch corfforol hirsefydlog fel asthma, diabetes, poen cronig a chlefyd y galon. Dywedodd 14 o ymatebwyr fod ganddynt gyflwr iechyd corfforol fel problemau gyda'u coesau neu anhawster clywed neu weld.

Problemau diffyg atgyweirio tai defnyddwyr

a) Natur problemau diffyg atgyweirio defnyddwyr

Gofynnwyd i'r rhai a ymatebodd i'r arolwg ddewis y math neu'r mathau o broblemau mewn perthynas â diffyg atgyweirio tai yr oeddent yn eu profi o blith nifer o opsiynau. Gallai defnyddwyr ddewis mwy nag un ymateb o'r rhai a gyflwynwyd. Roedd 29 o'r 56 defnyddiwr a ymatebodd i'r cwestiwn hwn yn nodi bod eu problem yn ymwneud â 'nwy, trydan, boeler, gwres a/neu gyflenwad dŵr poeth ddim yn gweithio'. Yr ymateb mwyaf cyffredin nesaf oedd materion yn ymwneud â 'damp neu lwydni'n tyfu y tu mewn i dŷ defnyddiwr' (23 o ymatebion).

Cefndiroedd eraill, Asiaidd/Asiaidd Prydeinig - Indiaidd, Asiaidd/Asiaidd Prydeinig - Pacistanaidd, Asiaidd/Asiaidd Prydeinig - Bangladeshaidd, Asiaidd/Asiaidd Prydeinig - Tsieineaidd, Asiaidd/Asiaidd Prydeinig - Cefndir arall, Du/Affricanaidd/Caribiaidd/Affricanaidd Prydeinig Du, Du/Affricanaidd/Caribiaidd/Du Prydeinig - Caribiaidd, Du/Affricanaidd/Caribiaidd/Du Prydeinig - Cefndir arall, Grŵp ethnig arall - Arab.



Figur 3: Natur problemau diffyg atgyweirio defnyddwyr (56 defnyddiwr)

b) Amser ers i ddefnyddwyr sylwi ar eu problem(au) diffyg atgyweirio am y tro cyntaf

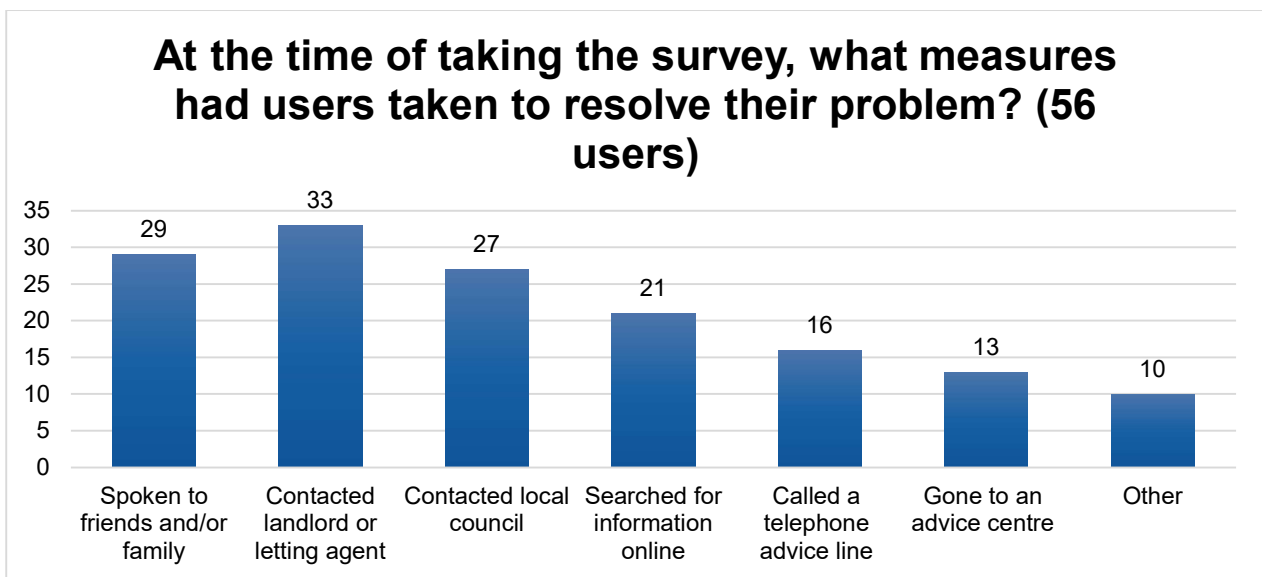
Gofynnwyd i'r defnyddwyr am ba mor hir yr oeddent wedi bod yn profi eu problem diffyg atgyweirio tai. O'r 34 o ddefnyddwyr a atebodd y cwestiwn hwn, roedd y mwyafrif wedi bod yn ymwybodol o'u problem(au) ers dros chwe mis.

Amser	Nifer y defnyddwyr
1 wythnos neu lai	7
1 mis neu lai	0
Rhwng 1 mis a 6 mis	7
Mwy na 6 mis	20

Tabl 1: Amser ers i ddefnyddwyr sylwi ar eu problem(au) diffyg atgyweirio am y tro cyntaf

c) Camau yr oedd defnyddwyr eisoes wedi'u cymryd i ddatrys eu problem(au)

Ymatebodd 56 o ddefnyddwyr i nodi pa gamau yr oeddent wedi'u cymryd hyd yma i ddatrys eu problem. Gallai defnyddwyr ddewis pob opsiwn sy'n berthnasol iddynt o restr o saith opsiwn. Fel y dangosir yn ffigur 6, y camau mwyaf cyffredin oedd cysylltu â'u landlord neu asiant gosod eiddo (33), ymgynghori â'u ffrindiau neu 4 (29) a chysylltu â'u cyngor lleol (27). Dywedodd dau ddefnyddiwr a ddewisodd yr opsiwn 'arall' eu bod wedi penderfynu trwsio'r broblem eu hunain neu wedi galw ar rywun i wneud hynny'n breifat.



Ffigur 4: Camau yr oedd defnyddwyr eisoes wedi'u cymryd i ddatrys eu problem(au) (56 defnyddiwr)

4.2 Cynnwys yr adnodd a phrofiad y defnyddiwr

Er mwyn deall pa mor dda mae'r adnodd yn diwallu anghenion ei ddefnyddwyr, cafodd data sy'n ymwneud â phrofiad defnyddwyr a'r wybodaeth a ddarparwyd eu casglu'n uniongyrchol gan ddefnyddwyr a ymatebodd i'r arolwg defnyddwyr a fewnosodwyd, ar ffurf cwestiynau gydag opsiynau ymateb sefydlog a thrwy adborth ansoddol gan randdeiliaid yr adnodd.

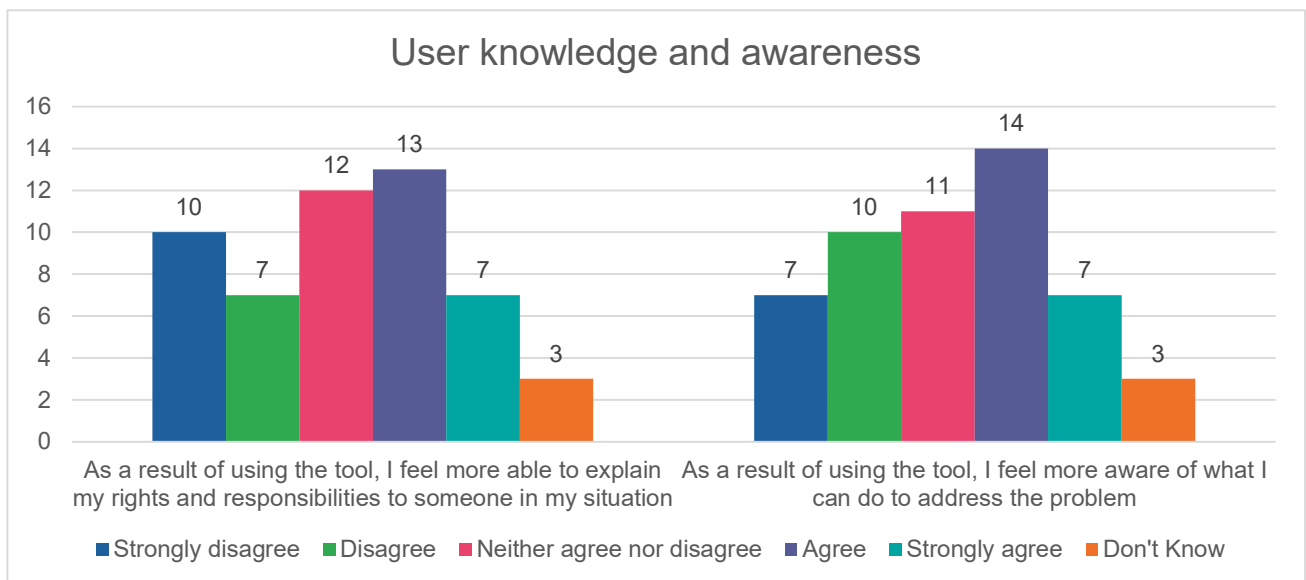
4.2.1 Data arolwg

Gwybodaeth ac ymwybyddiaeth

Gofynnwyd i ddefnyddwyr a ymatebodd i'r arolwg gytuno neu anghytuno â dau ddatganiad a oedd wedi'u dylunio i ddeall a oedd defnyddio'r OST wedi cael effaith gadarnhaol ar eu gallu i egluro eu hawliau a'u cyfrifoldebau cyfreithiol, yn ogystal â pha mor ymwybodol oeddent o'r camau gweithredu posibl i ddatrys eu problem.

Ffigur 5: Cynyddu gwybodaeth ac ymwybyddiaeth defnyddwyr o ffyrdd o ddatrys eu problemau(au)

Ffigur 5: Ar ôl i chi ddefnyddio'r adnodd, oeddech chi'n cytuno â'r datganiadau canlynol?
(52 o ddefnyddwyr)



a) Gallu egluro eu hawliau a'u cyfrifoldebau mewn perthynas â'u sefyllfa

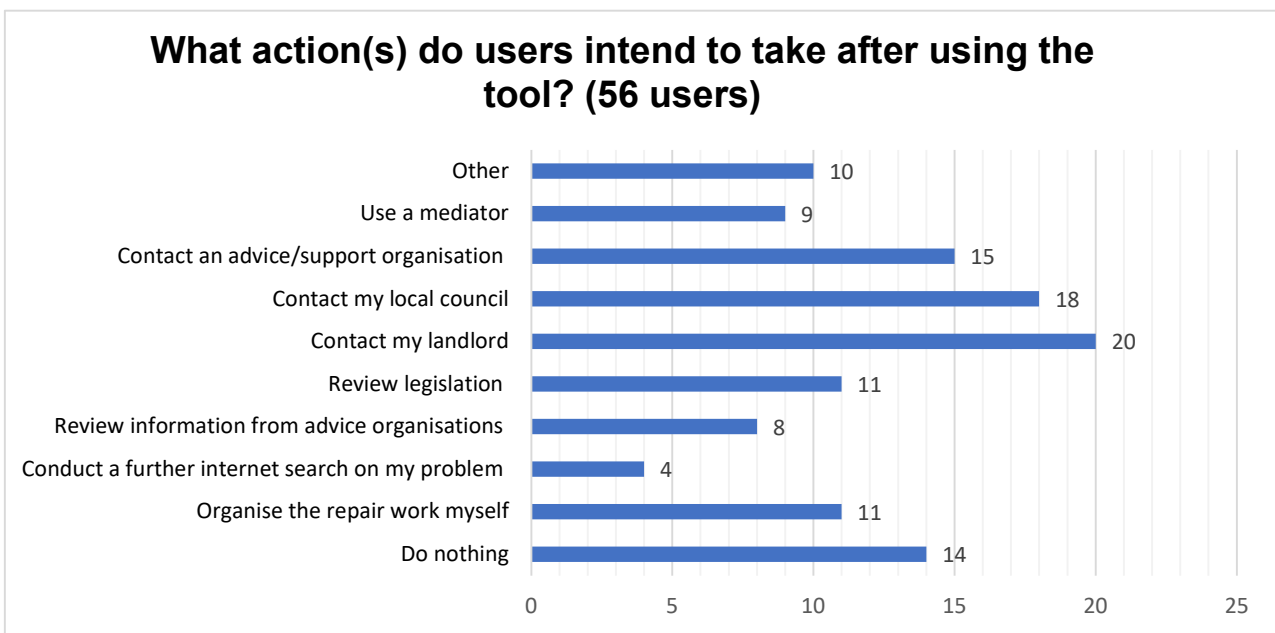
Ar ôl defnyddio'r adnodd, roedd 20 o ymatebwyr (allan o 52 a atebodd y cwestiwn hwn) yn 'cytuno' neu'n 'cytuno'n gryf' eu bod 'yn gallu egluro'n well fy hawliau a'm cyfrifoldebau i rywun yn fy sefyllfa i'. Roedd 17 yn 'anghytuno' neu 'anghytuno'n gryf' â'r datganiad.

b) Ymwybyddiaeth o fesurau posibl i ddatrys problemau

Ar ôl defnyddio'r adnodd, roedd 21 o ymatebwyr (allan o 52 a atebodd y cwestiwn hwn) yn 'cytuno' neu'n 'cytuno'n gryf' eu bod yn teimlo 'yn fwy ymwybodol o'r hyn y gallaf ei wneud i fynd i'r afael â'r broblem'. Roedd 17 yn 'anghytuno' neu 'anghytuno'n gryf' â'r datganiad.

Camau dilynol

Pan ofynnwyd pa gamau(au) yr oedd defnyddwyr yn bwriadu eu cymryd ar ôl defnyddio'r adnodd, yr ymatebion mwyaf cyffredin oedd 'cysylltu â'm landlord' (20 o ymatebion), 'cysylltu â'm cyngor lleol' (18 o ymatebion) a 'cysylltu â sefydliad cynghori/cymorth' (15 o ymatebion), wedi'u dilyn yn agos gan yr opsiwn i 'wneud dim' (14 o ymatebwyr).



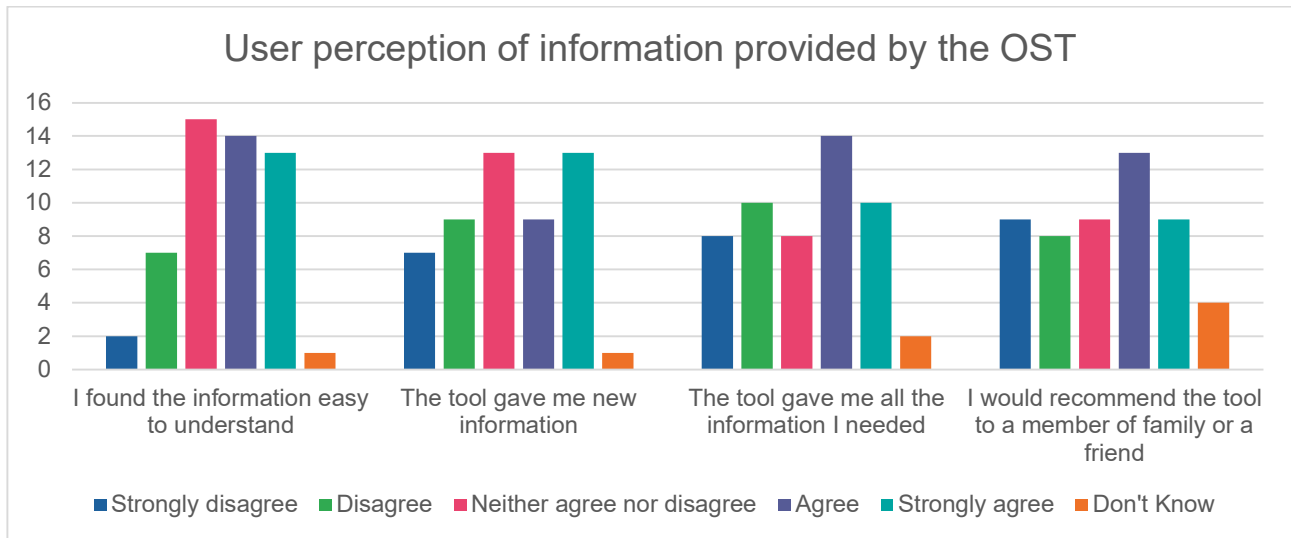
Ffigur 62: Camau y mae defnyddwyr yn bwriadu eu cymryd ar ôl defnyddio'r adnodd (56 defnyddiwr)

Gwybodaeth a ddarparwyd gan yr adnodd

Gofynnwyd i ymatebwyr yr arolwg i ba raddau roeddent yn cytuno neu'n anghytuno â phedwar datganiad yn ymwneud â'r wybodaeth a ddarparwyd gan yr OST. Mae'r ymatebion hyn yn dangos pa mor dda mae'r wybodaeth a ddarperir yn bodloni disgwyliadau defnyddwyr o ran ei pherthnasedd, ei hiaith, ei fformat a'r profiad cyffredinol o ddefnyddio'r adnodd.

Ar gyfer pob un o'r pedwar datganiad, roedd nifer cyfun yr ymatebion 'cytuno' a 'cytuno'n gryf' ychydig yn uwch na'r nifer cyfun o ymatebion 'anghytuno' ac 'anghytuno'n gryf'.

Roedd y gwahaniaeth hwn yn fwyaf amlwg gyda'r datganiad 'Roedd y wybodaeth yn hawdd ei deall'.



Figur 7: Barn defnyddwyr am y wybodaeth a roddwyd iddynt (52 defnyddiwr)

4.2.2 Data ansoddol

Defnyddiwyd cyfweiliadau lled-strwythuredig a gynhaliwyd gyda'r llywodraeth a rhanddeiliaid allanol fel procsi ar gyfer adborth ansoddol gan ddefnyddwyr i ddeall profiad defnyddwyr ac effeithiolrwydd canfyddedig yr OST. Mae'r adran hon yn amlinellu'r prif ganfyddiadau a ddeilliodd o'r cyfweiliadau hynny.

a) Darparu'r holl wybodaeth sydd ei hangen ar ddefnyddwyr mewn ffordd hygyrch

Roedd y rhai a gyfwelwyd yn credu bod yr adnodd yn cynnig cydbwysedd da rhwng darparu cynnwys hygyrch heb orsymleiddio materion, a bod y wybodaeth yn hygyrch hyd yn oed i unigolion heb fawr ddim gwybodaeth am eu hawliau tai. Nodwyd bod yr adnodd yn gefnogol o ran nodi categorïau penodol o ddiffyg atgyweirio. Roedd y rhai a gyfwelwyd hefyd o'r farn bod y gallu i ddewis nifer o broblemau diffyg atgyweirio a fformat syml y dewisiadau ateb yn cynnig lefel dda o bersonoli, a oedd yn cael ei ystyried yn gadarnhaol o ystyried cymhlethdod rhai problemau sy'n ymwneud â diffyg atgyweirio tai.

b) Adlewyrchu sefyllfaoedd y mae defnyddwyr ynddynt fel arfer

Roedd yr holl randdeiliaid a gyfwelwyd yn cytuno bod yr adnodd yn adlewyrchu sefyllfaoedd defnyddwyr yn dda ac yn cydnabod presenoldeb nifer o broblemau diffyg atgyweirio. Tynnodd un rhanddeiliad sylw at y ffaith bod yr OST yn ategu gwybodaeth a allai fod ar gael mewn manau eraill ar wefan GOV.UK, gan wasanaethu fel adnodd pwrpasol a phenodol ar gyfer rhentwyr preifat sy'n eu helpu i ddeall eu problemau o ran diffyg atgyweirio tai. Roedd rhanddeiliaid hefyd yn credu y byddai'r adnodd yn cynyddu gwybodaeth defnyddwyr am eu hawliau a'u cyfrifoldebau.

Roedd y rhai a gyfwelwyd yn teimlo y byddai'r adnodd yn fwyaf defnyddiol i unigolion sy'n profi mân broblemau o ran diffyg atgyweirio neu broblemau cymedrol, gyda pherthynas gymharol gyfeillgar â'u landlord neu eu hasiant gosod.

Fodd bynnag, tynnodd darparwyr cyngor sylw at y ffaith y gallai'r adnodd fethu pan fydd defnyddwyr yn wynebu problemau 'clwstwr' yn eu bywyd, y gallai diffyg atgyweirio tai fod yn un ohonynt. Byddai hyn wedyn yn galw am roi cyngor fesul achos, na fyddai'r adnodd efallai'n gallu ei ddiagnosisio'n dda.

c) Darparu gwybodaeth nad yw defnyddwyr yn ei wybod yn barod

Nododd rhanddeiliaid a gyfwelwyd y gallai'r adnodd gynyddu gwybodaeth defnyddwyr nid yn unig am eu cyfrifoldebau eu hunain o ran diffyg atgyweirio tai ond hefyd o ran eu landlordiaid, a allai eu harwain i wirio eu hawliau tenantiaeth. Fodd bynnag, gall hyn ddibynnu ar allu a pharodrwydd y defnyddiwr i ymgysylltu â'r ddeddfwriaeth y mae'r adnodd yn aml yn cyfeirio ati.

Nododd un o'r rhai a gyfwelwyd fod yr adnodd yn rhoi gwybod i rentwyr preifat y gallent gysylltu â'u cyngor lleol mewn achosion o ddiffyg atgyweirio tai, nad oedd, yn eu profiad hwy, yn wybodaeth gyffredin.

d) Amlygu dimensiwn cyfreithiol i broblem(au) defnyddwyr

Roedd yr holl randdeiliaid a gyfwelwyd yn cytuno bod yr adnodd yn caniatáu i'r defnyddiwr ddeall a oes modd datrys y mater neu a oes angen cymryd camau cyfreithiol. Er enghraifft,

nododd darparwyr cyngor fod yr adnodd yn rhybuddio defnyddwyr am ganlyniadau peidio â thalu rhent ac o bosibl wynebu cael eu troi allan o'u cartrefi yn y broses.

“Mae'n eithaf diddorol gweld bod yr adnodd yn rhoi cyngor am beidio â rhoi'r gorau i dalu eich rhent, sy'n beth da. Peidio â thalu eich rhent yw'r peth gwaethaf i'w wneud, gan y gall landlordiaid wedyn feddiannu'r eiddo.”

e) Darparu gwybodaeth i helpu defnyddwyr fynd i'r afael â'u problem a'i datrys

Roedd y rhai a gyfwelwyd yn teimlo, er y gallai'r adnodd fod wedi rhoi gwybodaeth i ddefnyddwyr i arwain eu camau nesaf, ei bod yn anodd tybio y byddai problemau defnyddwyr yn bendant yn cael eu datrys oherwydd yr adnodd. Er ei bod yn debygol bod yr adnodd yn 'darparu'r opsiwn gorau posibl i ddefnyddwyr i gael datrysiad', dim ond drwy olrhain teithiau defnyddwyr y byddai modd gwybod a oedd defnyddwyr wedi gweithredu ar yr opsiynau a ddarparwyd.

“O'n hymchwil, mae defnyddwyr yn tybio eu bod yn mynd drwy daith, ac ni fyddai'r adnodd wedi bod yn ddefnyddiol i'r rheini sy'n camgymryd ei fod yn adnodd trafodol a fydd yn rhoi cyfle iddynt 'wneud cais' am ddatrysiad. Efallai ei fod wedi bod yn ddefnyddiol iawn i bobl sydd o dan straen ac sydd angen cyngor wedi'i rannu'n gamau.”

f) Defnyddwyr nad ydynt efallai'n gallu defnyddio'r adnodd

Gofynnwyd i randdeiliaid allanol, ar sail eu profiad, a oedd yna ddefnyddwyr na fyddent yn gallu defnyddio'r adnodd hwn. Nododd rhanddeiliaid nad yw mynediad i'r rhyngwrdd yn tueddu i fod yn broblem, ac eithrio i'r rheini mewn lleoliadau anghysbell sydd â signalau neu gysylltiadau gwael, ond bod galluoedd digidol defnyddwyr yn tueddu i amrywio ac yn gallu achosi rhwystrau. Efallai na fydd defnyddwyr hŷn sy'n ffafrio dulliau traddodiadol o ddarparu cyngor, fel wyneb yn wyneb neu dros y ffôn, yn defnyddio'r adnodd. Efallai y bydd pobl sy'n siarad Saesneg fel ail iaith yn ei chael yn anodd defnyddio'r adnodd heb gymorth, yn enwedig pan fydd yn defnyddio 'iaith dechnegol' sy'n dibynnu ar ddehongliad (fel 'tymheredd eithafol', 'offer' a 'brys') neu'n cyfeirio at ddeddfwriaeth neu ddogfennau hir.

g) Gwelliannau a awgrymir

Yn ystod y cyfweiliadau â rhanddeiliaid, nodwyd y gwelliannau canlynol.

- 1) Gellid gwneud bwriad yr adnodd yn gliriach ar ddechrau'r rhyngweithio â'r defnyddiwr. Dylai defnyddwyr ddeall mai nod yr adnodd yw cynyddu ymwybyddiaeth o hawliau a chyfrifoldebau a rhoi cyngor ar gamau gweithredu posibl, ond na fydd o reidrwydd yn arwain at ateb syml i'w problemau o ran diffyg atgyweirio.
- 2) Dylai'r adnodd roi amcangyfrif o ba mor hir y gallai gymryd i lywio o'r dechrau i'r diwedd er mwyn i ddefnyddwyr allu sicrhau bod ganddynt ddigon o amser wedi'i neilltuo.
- 3) Dylai defnyddwyr allu llywio'n ôl ac ymlaen drwy'r adnodd i arbrofi gyda senarios gwahanol neu olygu eu hatebion.
- 4) Gellid gwneud iaith yn symlach ac efallai y gellid cysylltu'r offeryn â Google Translate (neu wasanaeth tebyg) i'w gwneud yn haws i ddefnyddwyr anffodrol.
- 5) Gellid blaenoriaethu camau mewn trefn ar y dudalen ganlyniadau (er enghraifft, 'Yn gyntaf, dylech gysylltu â'ch cyngor lleol'), i beidio â llethu na drysu defnyddwyr, yn enwedig lle mae'r adnodd yn annog darllen pellach.
- 6) Byddai'n fwy defnyddiol pe bai defnyddwyr yn cael eu cyfeirio at adnoddau lleol neu ranbarthol yn hytrach na mudiadau cenedlaethol. Gellid gweithredu hyn drwy ychwanegu opsiwn i'r defnyddiwr roi ei god post er mwyn i'r adnodd allu llunio rhestr o ddarparwyr cyngor lleol, yn ogystal â thempledi ar gyfer ysgrifennu llythyrau at landlordiaid neu awdurdodau lleol.
- 7) Gan ei bod yn bosibl y byddai'n well gan rai defnyddwyr siarad ag ymgynghorydd ar ôl defnyddio'r adnodd, gellid darparu rhifau cyswllt sefydliadau, yn enwedig arbenigwyr tai a darparwyr cymorth cyfreithiol.
- 8) Dylid ei gwneud yn glir ymlaen llaw nad yw'r OST ar gyfer pobl sydd â phroblemau 'brys' sydd angen cymorth ar unwaith.

- 9) Gallai'r adnodd fod yn gliriach o ran darparu rhagor o wybodaeth bersonol am risgiau, yn enwedig ynghylch troi allan neu lle gallai'r cam nesaf olygu costau (er enghraifft, ar gyfer ceisio cyngor cyfreithiol ar ôl cael gorchymyn llys brys).

5. Casgliad

Ers ei lansio ym mis Mawrth 2021, mae'r OST wedi bod yn cael llif cyson o ymwelwyr. (35,553 rhwng Medi 2021 ac Awst 2023). Mae hyn yn dangos bod awydd i unigolion sy'n wynebu problemau sy'n ymwneud â chynnal a chadw eu heiddo rhent allu cael gafael ar wybodaeth am eu cyfrifoldebau a'u hawliau cyfreithiol mewn fformat ar-lein.

Pan lansiwyd yr OST, nod y Weinyddiaeth Gyfiawnder oedd casglu data a fyddai'n rhoi mewnwelediad i helpu i ddeall pwy oedd yn defnyddio'r adnodd ac a oedd eu hanghenion yn cael eu diwallu. Er bod data a gasglwyd yn uniongyrchol gan ddefnyddwyr yr OST yn nodi nodweddion defnyddwyr yr adnodd, eu problemau diffyg atgyweirio tai, eu barn am ddefnyddio'r adnodd, ac a oedd yn rhoi gwybodaeth ddefnyddiol iddynt, mae'r nifer isel o ymatebion i'r arolwg yn golygu na ellir cyffredinolir canfyddiadau i boblogaeth y defnyddwyr yn gyffredinol.

Fodd bynnag, drwy gynnal cyfweiliadau â rhanddeiliaid y llywodraeth, cynrychiolwyr o awdurdodau lleol, darparwyr cyngor cyfreithiol nid-er-elw a sefydliadau sy'n gyfrifol am greu adnoddau digidol tebyg i'r OST, mae'r Weinyddiaeth Gyfiawnder wedi gallu casglu adborth a all weithredu fel procsi ar gyfer casglu data defnyddwyr. Mae'r adborth hwn yn dangos bod yr OST wedi bod yn llwyddiannus i raddau helaeth o ran darparu adnodd sy'n hawdd ei ddefnyddio, sy'n cyflwyno amrywiaeth dda o opsiynau mewnbwn sy'n cyd-fynd â phroblemau'r byd go iawn, ac sy'n cynnig gwybodaeth ddefnyddiol a chamau gweithredu dilynol posibl.

Mae cyfweiliadau hefyd wedi bod yn ffynhonnell ddefnyddiol o awgrymiadau ar gyfer gwella'r OST. Yn ogystal â rhoi rhai neu bob un o'r gwelliannau hyn ar waith, dylid ystyried sut i wella faint o ddata y gellir ei gasglu'n uniongyrchol gan ddefnyddwyr yr adnodd. Os gellir cyflawni hyn, nid yn unig y gellid gwneud gwelliannau i'r OST, ond gellid defnyddio gwersi dyfnach wrth ystyried datblygu adnoddau llwybr dan arweiniad tebyg yn y dyfodol. Bydd hyn yn arbennig o bwysig wrth i ymgysylltiad pobl â'r system gyfiawnder gael ei ddigideiddio fwyfwy.

Newidiadau i bolisi diffyg atgyweirio tai yn y dyfodol

Bydd angen i ddiweddariadau i'r OST yn y dyfodol hefyd adlewyrchu newidiadau arfaethedig i'r cyd-destun polisi mewn perthynas â mynediad y rhentwr preifat at iawn pan effeithir arnynt gan ddiffyg atgyweirio eu cartref, a'r diffiniad cyfreithiol o ddiffyg atgyweirio tai. Bydd y Bil Rhentwyr (Diwygio), sy'n mynd drwy'r Senedd ar hyn o bryd, yn cyflawni ymrwymiad y llywodraeth i 'sector rhentu preifat tecach' – gan wella'r system ar gyfer tenantiaid cyfrifol a landlordiaid didwyll.

Bydd y diwygiadau, a gyflwynir drwy'r Bil, yn cynnwys mynediad at wasanaeth Ombwdsmon lle mae landlord wedi methu â datrys cwyn ddilys, gan gynnwys cwynion sy'n ymwneud â safonau tai a diffyg atgyweirio eiddo. Bydd hyn yn rhoi mynediad am ddim i bob tenant at gyfiawnder fel bod ganddynt fwy o hyder i arfer eu hawliau defnyddwyr a theimlo'n ddiogel yn eu cartrefi.

Bydd gan yr Ombwdsmon bwerau cryf i 'wneud pethau'n iawn' i denantiaid, gan gynnwys gallu gorfodi landlord i weithredu neu roi'r gorau i weithredu, rhoi ymddiheuriad neu esboniad, a dyfarnu iawndal. Bydd yr Ombwdsmon yn ategu gwaith cynghorau lleol, a fydd yn parhau i chwarae rhan yn y gwaith o orfodi'r safon rheoleiddio sylfaenol.

Yn ogystal, byddwn hefyd yn deddfu i gyflwyno Safon Tai Gweddus ar gyfer y sector rhentu preifat. Bydd hyn yn cyflwyno gofynion gwedduster newydd ar gyfer cartrefi yn y sector rhentu preifat.

Atodiad 1: Canllawiau pwnc cyfweiliadau lled-strwythuredig

Rhannwyd canllawiau pwnc gyda'r rhai a gyfwelwyd ymlaen llaw i nodi themâu'r drafodaeth, o ystyried natur lled-strwythuredig y sgysiau.

Canllaw pwnc cyfweiliad lled-strwythuredig ar gyfer darparwyr cyngor/awdurdodau lleol	
Cefndir y Cyfranogwr	
1)	Allwch chi ddweud ychydig wrthyf am eich sefydliad o ran: <ul style="list-style-type: none"> • y math o broblemau lles cymdeithasol y mae'n delio â nhw'n bennaf • y prif leoliadau lle rydych chi'n darparu cymorth yng Nghymru a Lloegr? • maint eich sefydliad
2)	Allech chi ddweud ychydig mwy wrthyf am eich rôl yn y sefydliad?
3)	Oeddech chi'n gwybod am yr OST o'r blaen?
Thema 1: Cynnwys yr adnodd	
1)	A yw'r offeryn yn tynnu sylw at sut y gallai fod dimensiwn cyfreithiol i broblem defnyddiwr?
2)	A yw'r adnodd yn rhoi'r holl wybodaeth sydd ei hangen ar bobl ac mewn ffordd hygyrch?
3)	A yw'r adnodd yn darparu unrhyw wybodaeth rydych chi'n meddwl nad yw defnyddwyr yn ei gwybod?
4)	Pa mor debygol ydych chi'n meddwl y byddai rhywun sydd â phroblem diffyg atgyweirio tai yn gweithredu ar y camau?
5)	A yw'r adnodd yn tynnu sylw at risgiau, rhwystrau a chanlyniadau'r camau nesaf posibl?
6)	A all yr adnodd eich cyfeirio at opsiynau cyngor yn well? Sut?
Thema 2: Defnyddwyr yr adnodd/cynulleidfa darged	
1)	Ydy'r adnodd yn adlewyrchu'r sefyllfa rydych chi'n gweld defnyddwyr ynddi?
2)	Ar ba gam o daith defnyddiwr y mae'n fwyaf defnyddiol – yn gynnar neu'n ddiweddarach?
3)	A oes unrhyw grwpiau yn y gynulleidfa darged hon y byddai'r adnodd yn gweithio'n dda neu ddim cystal â nhw?
Thema 3: Llwybrau dan arweiniad fel gwasanaeth	
1)	A ellid efelychu hyn ar gyfer meysydd eraill o'r gyfraith neu faterion lles (fel cyflogaeth, dyled, budd-daliadau lles yn benodol)? A pham?
2)	Pa ystyriaethau y byddai angen i ni eu cadw mewn cof?
Sylwadau agored: A oes unrhyw adborth arall yr hoffech ei rannu cyn i ni orffen?	

Canllaw pwnc cyfweiliad lled-strwythuredig ar gyfer rhanddeiliaid y llywodraeth	
Cefndir y Cyfranogwr	
1)	Allech chi siarad am eich rôl mewn perthynas â'ch ymgysylltiad â'r OST diffyg atgyweirio tai?
Thema 1: Gosodiad y prosiect	
1)	O ran y gosodiad, beth sydd wedi gweithio'n dda? Beth fu'r her fwyaf?

- 2) A oes unrhyw beth y byddech yn ei efelychu neu'n ei wneud yn wahanol i wella'r cyfnod sefydlu cychwynnol?
- 3) A yw'r adnodd yr hyn a ddisgwyliwyd iddo fod?

Thema 2: Effaith a chyflawni'r OST

- 1) I ba raddau yr oedd yr adnodd yn adlewyrchu'r sefyllfaoedd yr oedd y defnyddwyr ynddynt?
- 2) I ba raddau ydych chi'n meddwl bod yr adnodd yn darparu gwybodaeth a oedd yn ddefnyddiol i'r defnyddwyr weithredu ar eu problem? Ydych chi'n meddwl bod defnyddwyr wedi gallu datrys problemau oherwydd yr adnodd?
- 3) A allai'r cwmpas fod yn ehangach petai'r adnodd yn cael ei ehangu?
- 4) Yn gyffredinol, a wnaeth yr adnodd gyflawni yn ôl y disgwyl?

Thema 3: Llwybrau dan arweiniad fel gwasanaeth ac ehangu'r OST

- 1) Ar gyfer pa gam o broblemau defnyddwyr y mae llwybrau tywys yn gweithio orau?
- 2) Ydych chi'n meddwl mai defnyddio'r gwasanaeth cyfeirio oedd y cam cyntaf a gymerodd y defnyddwyr?
- 3) A oedd defnyddwyr wedi gofyn am wybodaeth, cyngor neu ddulliau datrys problemau o'r blaen?
- 4) A yw'r adnodd yn fwy defnyddiol ar gyfer problemau hawdd neu fwy cymhleth?
- 5) A oes unrhyw oblygiadau o ran ehangu hyn i feysydd eraill o'r gyfraith?
- 6) I bwy y byddai hyn yn gweithio? A oes unrhyw ystyriaethau ynghylch gallu/hyder digidol?
- 7) Beth yw'r goblygiadau o safbwynt technegol, adnoddau, cost, gwerthuso?

Thema 4: Gwersi ar reoli prosiectau a rhanddeiliaid

- 1) Unrhyw wersi am weithio gyda gwahanol randdeiliaid – digidol a'r Adran Ffyniant Bro, Tai a Chymunedau?
- 2) Beth yw eich barn am yr adnodd a'r gost sy'n gysylltiedig â'r adnodd hwn?
- 3) Unrhyw wersi a ddisgwyd o'r gwerthusiad ac unrhyw safbwynt arall?

Sylwadau agored: A oes unrhyw adborth arall yr hoffech ei rannu?

Atodiad 2: Gwybodaeth cyfranogwyr a ffurflenni caniatâd ar gyfer rhanddeiliaid allanol ac ymatebwyr yr arolwg

Adnodd Cyfeirio ar-lein ar gyfer Diffyg Atgyweirio Tai

Diolch i chi am roi o'ch amser i ddarllen y ddogfen hon. Mae'r daflen wybodaeth hon wedi cael ei chynhyrchu i roi trosolwg i chi o'r ymchwil ac i'ch helpu i ddeall sut beth fydd cymryd rhan fel cyfranogwr.

Cofiwch fod eich cyfranogiad yn wirfoddol. Ni fydd eich cyfranogiad yn effeithio ar unrhyw berthynas â'r Weinyddiaeth Gyfiawnder ar hyn o bryd nac yn y dyfodol.

Beth yw pwrpas yr ymchwil?

Mae ymchwilwyr o'r llywodraeth yn archwilio pa mor dda y mae [adnodd ar-lein ar gyfer tenantiaid preifat sydd â phroblem diffyg atgyweirio tai](#) yn gweithio. Mae hwn yn adnodd newydd a gafodd ei greu yn 2021, ac rydym nawr yn gobeithio deall pa mor dda mae'r gwasanaeth wedi gweithio ac unrhyw oblygiadau o ran cyflawni mewn meysydd eraill.

Pwy sy'n cynnal yr ymchwil?

Yr ymchwilydd Richa Sharma yn y tîm gwerthuso Mynediad at Gyfiawnder.

Pam y gofynnwyd i chi gymryd rhan?

Mae'r llywodraeth wedi ymrwmo i ddeall yn well sut i gyfeirio pobl at y cymorth iawn pan fydd ganddynt broblem gyfreithiol. Gan eich bod chi neu'ch sefydliad yn darparu cyngor, rydym yn gobeithio deall sut mae gwahanol wasanaethau cymorth cyfreithiol yn cael eu defnyddio, a chan bwy, i ddeall beth sy'n gweithio a beth nad yw'n gweithio i bobl sy'n profi 'problem sy'n ymwneud â diffyg atgyweirio tai' yn eu tenantiaeth breifat.

Beth mae'r prosiect ymchwil yn ei olygu?

Ni ddylai gymryd mwy na 90 munud o'ch amser i gymryd rhan a bydd yn cynnwys tri gweithgaredd:

1. Darllen, llenwi a dychwelyd y ffurflen ganiatâd hon i gadarnhau eich bod yn deall ac yn cytuno i gymryd rhan.
2. **Defnyddio'r adnodd ar-lein sydd ar gael drwy ddilyn y ddolen hon:** <https://check-how-to-get-repairs-done-in-your-rented-home.form.service.justice.gov.uk>.
3. Trafodaeth 60 munud gydag ymchwilydd gan ddefnyddio Microsoft Teams.

Pa ddata a gaiff eu casglu?

Er mwyn cynnal yr ymchwil, byddwn yn casglu'r canlynol gennych chi:

- manylion cyswllt: enw, e-bost a rhif ffôn
- recordiad fideo neu sain o'r drafodaeth 60 munud a nodiadau

Pwy fydd yn defnyddio'r data ac ar gyfer beth?

Dim ond ymchwilwyr fydd â mynediad at y wybodaeth rydych chi'n ei rhannu nad yw wedi cael ei gwneud yn ddiennw. Bydd unrhyw ddata personol (enw, e-bost a rhif ffôn) a ddefnyddir i drefnu'r drafodaeth, recordiadau a nodiadau yn cael eu storio mewn ffolder a ddiogelir gan gyfrinair a fydd ond ar gael i ymchwilwyr y llywodraeth.

Bydd unrhyw adborth a gwybodaeth a rennir yn gyfrinachol, sy'n golygu na fydd neb yn gwybod mai eich sylwadau chi ydynt. Byddwn yn defnyddio'r data rydych chi'n ei rannu i ddatblygu themâu a fydd yn cael eu cyfuno â sylwadau gan bobl eraill sy'n cymryd rhan yn yr ymchwil a bydd unrhyw adroddiadau yn sicrhau nad ydynt yn datgelu pwy ydych chi. Efallai y byddwn yn defnyddio dyfyniadau o'r hyn rydych chi'n ei ddweud, ond bydd yn ddiennw ac yn cael ei ddefnyddio i dynnu sylw at bwyntiau allweddol.

Dim ond pan fyddwn yn credu y gallech chi neu rywun arall fod mewn perygl o niwed y byddwn yn rhannu eich gwybodaeth bersonol (e.e. eich enw a'ch manylion cyswllt) y tu allan i'r drafodaeth.

Yn dilyn y cyfweiliad, gallwch dynnu'n ôl o'r ymchwil hyd at y pwynt adrodd ar ganfyddiadau. **Cysylltwch â Richa** (richa.sharma@justice.gov.uk) i drefnu hyn.

Diogelu data, cyfrinachedd ac anhysbysrwydd

Bydd y data a gesglir drwy'r cyfweiliadau hyn yn cael ei gadw yn unol â chyfreithiau diogelu data. Bydd unrhyw ddata a gesglir, megis recordiadau o gyfweiliadau a nodiadau, yn cael ei drin gan aelodau'r tîm ymchwil yn unig a'i storio'n ddiogel ar ddyfeisiau gwarchoddedig. Ar ôl cwblhau'r cyfweiliadau a'r adroddiad, bydd unrhyw recordiadau'n cael eu dileu'n barhaol i sicrhau nad yw'r rhain yn cael eu cadw'n hirach na'r angen.

Fel cyfranogwr, byddwn yn cadw eich cyfrinachedd drwy gydol y cyfweiliad a'r broses o ysgrifennu adroddiadau. Bydd yr ymatebion a'r nodiadau a gymerir o'r cyfweiliadau yn ddiennw, ynghyd ag unrhyw ddyfyniadau a ddefnyddir ar gyfer yr adroddiad ei hun. Bydd unrhyw wybodaeth adnabod yn cael ei dileu neu ei hamnewid er mwyn cadw eich cyfrinachedd a'ch anhysbysrwydd, fel enwau a sefydliadau.

A oes unrhyw risgiau i gymryd rhan?

Nid ydym yn disgwyl unrhyw risgiau o ganlyniad i gymryd rhan. Os nad ydych am ateb cwestiwn ar unrhyw adeg yn y drafodaeth, os hoffech ddod â'r drafodaeth i ben neu dynnu eich cyfraniad yn ôl, rhowch wybod i'r ymchwilydd.

Cydsyniad

Darllenwch y datganiadau canlynol isod y mae angen eich caniatâd arnom ar eu cyfer:

- Rwy'n cadarnhau fy mod wedi darllen a deall y daflen wybodaeth ac wedi cael cyfle i feddwl am y wybodaeth a gofyn cwestiynau.
- Rwy'n cadarnhau bod fy nghyfraniad yn wirfoddol ac fy mod yn rhydd i adael ar unrhyw adeg, heb roi unrhyw reswm (ac ni fydd hyn yn effeithio ar unrhyw wasanaethau y byddaf yn eu derbyn).
- Rwy'n deall y bydd unrhyw wybodaeth neu ddyfyniadau (union eiriau) a ddefnyddir o'r ymchwil hwn yn ddiennw ac na fyddaf yn gallu cael fy adnabod.
- Rwy'n rhoi caniatâd i'n trafodaeth gael ei recordio ac i'r nodiadau a gymerir gael eu defnyddio at ddibenion ysgrifennu adroddiadau.
- Rwy'n cytuno i gymryd rhan yn yr astudiaeth hon.

Caniatâd cyfranogwr

Enw: Cliciwch neu daro yma i roi testun.

Llofnod: Cliciwch neu daro yma i roi testun.

Cyfeiriad e-bost: Cliciwch neu daro yma i roi testun.

Rhif ffôn: Cliciwch neu daro yma i roi testun.

Manylion cyswllt

Os oes gennych unrhyw gwestiynau cyn neu ar ôl y cyfweiliad, cysylltwch â Richa Sharma (richa.sharma@justice.gov.uk).

Hysbysiad preifatrwydd

Gellir defnyddio'r adnodd hwn yn ddiennw. Nid ydym yn storio unrhyw rai o'ch atebion oni bai eich bod yn llenwi ein harolwg adborth. Cynhelir yr arolwg adborth gan SmartSurvey. Mae'r dudalen hon yn amlinellu eich hawliau, ac yn egluro beth rydyn ni'n ei wneud gyda gwybodaeth sy'n cael ei chasglu drwy'r arolwg adborth.

Pam rydym yn cynnwys arolwg

Cafodd yr adnodd hwn ei greu i roi cymorth i bobl a chyfeirio pobl mewn perthynas â phroblem sy'n ymwneud â diffyg atgyweirio tai. Rydyn ni eisiau gwneud yn siŵr bod cynifer o bobl â phosib yn gallu cael gafael ar yr help sydd ei angen arnyn nhw, a bod y wybodaeth rydyn ni'n ei darparu yn ddefnyddiol. Mae'r arolwg yn gofyn am eich oedran, eich rhyw, eich ethnigrwydd a'ch statws anabledd. Bydd y wybodaeth hon yn cael ei defnyddio i ystyried a yw profiadau o'r adnodd yn well neu'n waeth i rai grwpiau, ac os yw'n waeth, sut y gellir gwella'r adnodd. Mae pob cwestiwn yn ddewisol. Cewch gyfle hefyd i roi manylion cyswllt gan gynnwys enw, cyfeiriad e-bost a rhif ffôn os hoffech gymryd rhan mewn ymchwil yn y dyfodol. Bydd hyn yn ein helpu i ddeall eich profiadau yn well yn y tymor hwy.

Cael eich cydsyniad

Cydsyniad yw'r sail gyfreithiol ar gyfer prosesu data personol. Drwy ateb cwestiynau'r arolwg, rydych yn cydsynio i'r llywodraeth ddefnyddio eich data fel y disgrifir ar y dudalen hon.

Pwy fydd yn cael mynediad i'ch data

Mae'r wybodaeth rydych chi'n ei darparu yn cael ei rheoli a'i diogelu gan y Weinyddiaeth Gyfiawnder. Dim ond ar gyfer gwaith ymchwil dilynol dewisol y bydd y Weinyddiaeth Gyfiawnder yn defnyddio eich manylion cyswllt. Y Weinyddiaeth Gyfiawnder yw'r rheolydd data ac mae'r siarter gwybodaeth bersonol yn egluro mwy am sut bydd yn prosesu eich manylion cyswllt.

Rhannu a storio eich data

Bydd data'n cael ei storio mewn arolwg sy'n cael ei gynnal gan SmartSurvey (www.smartsurvey.co.uk). Bydd mynediad at y data hwn yn cael ei gyfyngu i grŵp bach o ddadansoddwyr ac ymchwilwyr y llywodraeth. Mae'r holl ddata sy'n cael ei gasglu ar SmartSurvey yn cael ei gadw yn y DU ac lwerddon mewn canolfan ddata ddiogel. Bydd y data'n cael ei ddiogelu gan gyfrinair ac ni fydd yn cael ei rannu ag unrhyw un y tu allan i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder. Bydd manylion cyswllt gan gynnwys enw, cyfeiriad e-bost a rhif ffôn yn cael eu storio am o leiaf chwe mis o'r dyddiad y cawsant eu darparu, a dim ond dadansoddwyr y llywodraeth ac ymchwilwyr sy'n gweithio ar yr adnodd diffyg atgyweirio tai fydd yn gallu cael gafael arnynt. 20 mlynedd yw'r terfyn uchaf ar gyfer ein cyfnod cadw. Mae hyn at ddibenion ymchwil ac ar ôl y pwynt hwn bydd yn cael ei drosglwyddo i'r Llyfrgell Adrannol a'r Gwasanaethau Rheoli Cofnodion a fydd yn adolygu ac yn gwaredu neu'n trosglwyddo i'r archifau cenedlaethol fel y bo'n berthnasol. Bydd eich manylion cyswllt yn cael eu dileu o SmartSurvey a bydd unrhyw ddyfyniadau sy'n cynnwys eich manylion cyswllt, a data'r arolwg yn cael eu storio'n ddiennw.

Eich hawliau

Gallwch ofyn am:

- weld y data personol sydd gennym amdanoch chi
- sicrhau bod y data personol yn cael ei gywiro, ei waredu neu ei ddileu
- cyfyngu ar eich mynediad at eich data personol

Os ydych chi eisiau gweld y data personol sydd gennym amdanoch chi, gallwch wneud y canlynol:

- llenwi ffurflen i wneud cais am fynediad at ddata gan y testun, sy'n mynd i'r Weinyddiaeth Gyfiawnder fel rheolydd data
- ysgrifennu atom: The Data Protection Officer, Ministry of Justice, 3rd Floor, Post Point 3.20, 10 South Colonnades, Canary Wharf, London, E14 4PU

Cysylltwch â ni i gael rhagor o wybodaeth am yr arolwg neu ymchwil arall E-bost:
housingdisrepairdata@justice.gov.uk.

Cysylltwch â Swyddog Diogelu Data'r Weinyddiaeth Gyfiawnder ynghylch sut mae eich data'n cael ei ddiogelu

Ysgrifennwch at: The Data Protection Officer, Ministry of Justice, 3rd Floor, Post Point 3.20, 10 South Colonnades, Canary Wharf, London, E14 4PU

E-bost: privacy@justice.gov.uk

Sut mae cwyno

Edrychwch ar ein trefn gwyno os ydych chi eisiau cwyno am sut rydyn ni wedi delio â'ch data personol.

Ysgrifennwch at: The Data Protection Officer, Ministry of Justice, 3rd Floor, Post Point 3.20, 10 South Colonnades, Canary Wharf, London, E14 4PU

E-bost: privacy@justice.gov.uk

Gallwch hefyd gwyno wrth Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth os nad ydych yn fodlon â'n hymateb neu os ydych yn credu nad ydym yn prosesu eich data personol yn gyfreithlon.