



SIARTER GWASANAETH CWSMERIAID

Datblygwyd yr ymrwymiadau yn y siarter hon mewn cydweithrediad â thenantiaid ac yn unol â gwerthoedd Newydd.

Tenantiaid yw cwsmeriaid mwyaf pwysig Newydd ac maen nhw'n chwarae rhan bwysig mewn llunio'r gwasanaethau a ddarperir. Mae Newydd yn credu bod y gwasanaethau a ddarperir i denantiaid gan ei holl adrannau o bwysigrwydd enfawr ac mae'n gweld hyn fel cyfrifoldeb a rennir.

EIN HADDEWID I CHI

Ein haddewid i chi yma yn Newydd yw ein bod yn ymrwymo i gefnogi a hybu cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant, ac yn credu bod gwasanaethau cwsmeriaid yn gyfrifoldeb i bawb. Nid ydym yn gwahaniaethu ar sail oed, anabledd, rhywedd, ailbennu rhywedd, priodas a phartneriaeth sifil, beichiogrwydd a mamolaeth, hil (sy'n cynnwys lliw, cenedligrwydd a tharddiad ethnig), crefydd neu gredoau, rhyw na chyfeiriadedd rhywiol. Ein nod yw darparu gwasanaethau agored, teg, tryloyw ac effeithiol sy'n hygyrch ac sydd wedi'u teilwra'n effeithiol i gwrdd ag anghenion arbennig ein tenantiaid.

BYDD NEWYDD, Y LANDLORD YN:

- Sicrhau bod FyNewydd ar gael 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos er mwyn gadael i chi roi gwybod i ni am atgyweiriadau neu bryderon.
- Bod ar gael dros y ffôn ar 0303 040 1998 a thrwy e-bost yn ystod oriau gwaith (8:30am–4:30pm Llun–lau, a than 3pm dydd Gwener).
- Y tu allan i oriau agor, gall tenantiaid ddefnyddio'r un rhif cyswllt 0303 040 1998 a fydd yn eu harwain at y gwasanaeth tu allan i oriau gwaith a ellir ei ddefnyddio mewn argyfwng.
- Rhoi enw'r person rydych chi'n siarad â nhw i chi.
- Gwrando'n weithredol i'ch pryderon ac ailadrodd yn ôl i chi'r hyn sydd wedi ei ddweud. Bydd hyn yn ein helpu i gael hyd i ddatrysiad.
- Dangos parch wrth siarad gyda thenantiaid, a siarad gyda chi'r ffordd yr hoffech i ni siarad gyda chi.

Os oes gennych chi unrhyw gwestiynau am y siarter hon, neu os hoffech fwy o wybodaeth, cysylltwch â ni ar:

- Rhyngweithio'n bositif ac uniaethu gyda phob tenant beth bynnag fo'u cefndir a chredoau, a pheidio â gwahaniaethu mewn unrhyw ffordd.
- Bod yn atebol am bopeth a wnawn, ymddiheuro pan fyddwn yn gwneud camgymeriadau a chymryd pob cam rhesymol i ddatrys y mater.
- Peidio â gwneud addewidion na fedrwn eu cadw.
- Rhoi gwybod i chi cyn gynted â phosib os na fedrwn ni gadw apwyntiad a wnaed o flaen llaw.
- Cadw cofnodion diogel o holl gysylltiadau â thenantiaid fel y medrwn nodi tueddiadau a phroblemau, a monitro ein gwasanaeth.
- Anelu i gadw ein cofnodion wedi'u diweddarau fel y gallwn ni gael pethau'n iawn y tro cyntaf. Anelu i ddarparu'r wybodaeth ddiweddaraf i denantiaid ar bob adeg, hyd yn oed os nad oes dim newyddion, fel nad ydych yn teimlo ein bod wedi anghofio amdanoch chi.
- Gweithio o gwmpas ymrwymïadau tenantiaid i ffeindio apwyntiadau addas ar gyfer materion sydd angen sylw.
- Sicrhau ein bod ni wedi delio gyda'ch cais a gofyn a oes yna unrhyw beth arall y gallwn ni eich helpu chi ag e cyn dod â'r alwad i ben.
- Trin tenantiaid fel unigolion er mwyn datrys problemau a chwynion.
- Anelu i wastad gysylltu â chi drwy'r dulliau rydych chi wedi'u dewis, a bodloni unrhyw anghenion ychwanegol o ran iaith, anabledd ac yn y blaen.
- Darparu gwahanol ffyrdd o gyrchu gwybodaeth yn hawdd, e.e. ar Fy Newydd, y wefan, ffôn, neges destun, e-bost a chyfryngau cymdeithasol.
- Darparu cymorth a chynghor gan staff sydd â hyfforddiant arbenigol, e.e. help gyda phroblemau ariannol.
- Amddiffyn a diogelu ein tenantiaid rhag niwed a chamdriniaeth.
- Annog tenantiaid yn rhagweithiol i adolygu ein gwasanaethau, a gweithredu ar yr adborth er mwyn sicrhau ein bod yn cwrdd â safonau.

BYDDWCH CHI, EIN TENANT YN:

- Cysylltu â ni'r cyfle cyntaf gewch chi i drafod neu roi gwybod am bryderon.
- Rhoi cyfle i Newydd ddatrys problemau o fewn amserlen gytunedig cyn uwchgyfeirio ymhellach.
- Dangos parch wrth siarad gyda staff Newydd a siarad gyda ni'r ffordd yr hoffech chi i bobl siarad â chi.
- Rhyngweithio'n bositif gyda'n holl staff beth bynnag fo'u cefndir a chredoau, a pheidio â gwahaniaethu mewn unrhyw ffordd.
- Rhoi mynediad i'ch cartref pan fo angen er mwyn sicrhau y medrwn ni gwblhau'r holl wiriadau diogelwch hanfodol.
- Rhoi gwybod i ni cyn gynted â phosib os na fedrwn chi gadw apwyntiad a wnaed o flaen llaw.
- Ceisio bod yn hyblyg gyda dyddiadau ac amserau apwyntiadau os yn bosib.
- Rhoi gwybod i ni os yw eich manylion cyswllt yn newid fel y gallwn ni gysylltu â chi'n rhwydd pan fo angen.
- Rhoi gwybod i ni os bydd newid yn eich amgylchiadau personol fel y gallwn ni gynnig cynghor a chefnogaeth addas.
- Rhoi eich adborth ar ein gwasanaethau a chynnig awgrymiadau ar sut fedrwn ni wella.
- Rhoi gwybod i ni am unrhyw addasiadau y gallwn ni'u gwneud pan fyddwn yn cysylltu â chi neu'n ymweld â'ch cartref, e.e. anghenion anabledd, crefyddol neu iaith, ayyb.

Os oes gennych chi unrhyw gwestiynau am y siarter hon, neu os hoffech fwy o wybodaeth, cysylltwch â ni ar:



0303 040 1998



ymholiadau@newydd.co.uk