Trust Kindness Hope

"Gyda'n gilydd, byddwn yn rhoi diwedd ar dlodi"

POLISI CLWYDALYN

Polisi Trwsio

IMS/RM-POL-01
Fersiwn 2

Gellir darparu'r ddogfen hon mewn fformatau gwahanol. I wneud cais am fformat gwahanol, cysylltwch â rheoli dogfennau **hsqe@clwydalyn.co.uk**

Ynglŷn â ClwydAlyn

Ein cenhadaeth yw trechu tlodi, ac rydym yn ymdrechu i gefnogi ein preswylwyr i gael gwaith, hyfforddiant a gwirfoddoli.

Sut rydym yn gweithredu

Trust Kindness Hope

Cysylltwch â ni

	Gwasanaethau Cwsmeriaid	Dydd Llun i ddydd Gwener 08:00 tan 17:00 Rhadffôn o linell dir 0800 183 5757 neu 01745 536800
	Gwaith trwsio argyfwng tu allan i oriau	0300 1233091 neu neges destun 07786 202533 (cofiwch gynnwys eich enw, cyfeiriad a rhif ffôn yn eich neges).
	E-bost/ar-lein	**help@clwydalyn.co.uk** neu ar-lein @ **https://www.myclwydalyn.co.uk/**
	Cyfeiriad post	72 Ffordd William Morgan Parc Busnes Llanelwy Llanelwy Sir Ddinbych LL17 0JD

#DylanwadwchArnomNi

Hoffech chi gael cyfle i roi adborth am y pethau sy'n bwysig i chi fel preswyliwr ClwydAlyn? Awydd helpu i lywio a gwella'r gwasanaeth rydym yn ei ddarparu i chi? Oes gennych chi funud neu ddau neu ychydig oriau i'w neilltuo bob mis? Os mai'r ateb yw Ie, yna dyma eich cyfle i ddod yn Ddylanwadwr gyda ClwydAlyn, dilynwch y cyswllt **#influenceus form** neu e-bostiwch **influenceus@clwydalyn.co.uk**

Cynnwys Preswylwyr

Yn ystod y broses o adolygu'r polisi, hwn, ymgysylltodd ClwydAlyn ag aelodau'r pwyllgor preswylwyr ac aelodau 'DylanwadwchArnomNi' i drafod sut gellid gwella ein gwasanaethau Trwsio a Chynnal.

Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant

Rydym wedi gwneud pob ymdrech i sicrhau bod y ddogfen hon yn gynhwysol. Os oes gennych awgrymiadau neu os hoffech dderbyn y ddogfen hon mewn fformat gwahanol, cysylltwch â rheoli dogfennau yn **hsqe@clwydalyn.co.uk**

Gwybodaeth am y Ddogfen / Rheoli Dogfennau

Mae'r ddogfen hon yn ddatganiad y cytunwyd arno ac mae'n cynnwys set o egwyddorion sy'n gweithredu fel canllawiau i gyflawni nodau ClwydAlyn.

Cedwir y copi meistr gan y Rheolwr Dogfennau, cedwir y fersiwn PDF yn SharePoint ClwydAlyn.

I gael rhagor o wybodaeth cysylltwch â rheoli dogfennau **hsqe@clwydalyn.co.uk**

Rhif Cyhoeddi a Hanes Adolygu

Rhif y fersiwn	Manylion Adolygu /Rheswm dros newid	Awdur	Dyddiad
V1	Adolygwyd a chymeradwywyd y ddogfen wreiddiol gan EMT, y Pwyllgor Preswylwyr a'r Pwyllgor Eiddo	C. Taylor	09/10/2025
V2	Cyfeiriad wedi'i ddiweddaru at y Polisi Cwynion	A. Williams	11/05/2026

Cynnwys

1 Amcanion Allweddol 4
2 Cyflwyniad 5
3 Trwsio y Tro Cyntaf 6
4 Mathau o Waith Trwsio 6
4.1 Gwaith trwsio Ymatebol 6
4.1.1 Gwaith trwsio Argyfwng 7
4.1.2 Enghreifftiau o waith trwsio Argyfwng 7
4.1.3 Unigolyn Agored i Niwed 8
4.1.4 Gwaith trwsio argyfwng tu allan i oriau 8
4.1.5 Gwaith trwsio Arferol 9
4.1.6 Enghreifftiau o Waith trwsio arferol 9
4.2 Gwaith trwsio wedi'i gynllunio 10
4.2.1 Gwaith cydymffurfio 10
4.2.2 Gwaith trwsio wedi'i gynllunio 10
5 Blaenoriaethu Gwaith Trwsio 10
6 Mathau o Waith trwsio 11
6.1 Gwaith cynnal ymatebol 11
6.1.1 Argyfwng – cyn pen 24 awr 11
6.1.2 Gwaith trwsio argyfwng tu allan i oriau 12
6.1.3 Oriau gwaith arferol 12
6.1.4 Gwaith trwsio Brys – cyn pen 7 diwrnod 12
6.2 Gwaith trwsio arferol, cyffredin – cyn pen 28 diwrnod 12
6.3 Gwaith trwsio anarferol – cyn pen 90 diwrnod 13
6.4 Gwaith trwsio mawr – cyn pen 180 diwrnod 13
6.5 Gwaith cynnal wedi'i gynllunio - 365 diwrnod (12 mis) 14
6.6 Rhaglen wasanaethu wedi'i chynllunio - 365 diwrnod (12 mis) 14
7 Rhoi gwybod am Waith trwsio 14
7.1 Dulliau o roi gwybod am Waith trwsio 14
7.2 Asesu Gwaith trwsio 15
7.3 Apwyntiadau 15
7.4 Cadarnhau Gwaith Trwsio Arferol 16
8 Cyfrifoldebau 17
9 Archwiliadau 18
9.1 Cyn-archwiliadau 18
9.2 Ôl-archwiliadau 18
10 Canslo gwaith 19
11 Dim Mynediad 19
11.1 Gwaith Trwsio Ymatebol – Dim Mynediad 20
11.2 Gwaith Mawr/ Wedi'i gynllunio – Dim Mynediad 21
11.3 Gwasanaethu Nwy /Archwiliadau Trydanol Rheolaidd – Dim mynediad 21
12 Amrywio Gwaith trwsio 21
12.1 Amrywio Gwaith Is-gontractwr arbenigol 22
13 Gwaith trwsio y codir tâl amdano 22
14 Cynllun DIY Preswylwyr 22
15 Mathau eraill o waith 23

15.1 Gwaith rheolaidd ... 23
15.2 Gwasanaethu Nwy ... 23
15.3 Adroddiad Arolwg Gosodiadau Trydanol (EICR) ... 23
15.4 Gwelliannau wedi'u cynllunio ... 23
15.5 Eiddo gwag ... 24
16 Asbestos ... 24
17 Cwynion ... 24
18 Rheoli Perfformiad ... 24
19 Bodlonrwydd Cwsmeriaid ... 25
20 Cydraddoldeb ac Amrywiaeth ... 25
21 Ymgynghori gyda Phreswylwyr ... 26
21.1 Dulliau ymgynghori ... 26
21.2 Cynnwys Adborth ... 26
22 Adolygu'r Polisi ... 27
23 Polisïau a Gweithdrefnau Cysylltiedig ... 27
24 Fframwaith Statudol a Chyfreithiol * ... 27
Atodiad 1 – Taflen Gwaith Trwsio ... 29
Atodiad 2 – Mathau o waith trwsio a chynnal ... 30

1 Amcanion Allweddol

Mae ClwydAlyn wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth Trwsio a Chynnal gwych a fydd wrth fodd ei breswylwyr a lesddeiliaid, yn amddiffyn gwerth ei stoc tai ac yn sicrhau gwerth am arian. I gyflawni hyn, bydd ClwydAlyn yn:

- Sicrhau bod gan bob aelod staff ddealltwriaeth glir o amcanion ClwydAlyn o ran gwaith trwsio a chynnal ac yn ystyried ein gwerthoedd yn eu gwaith, sef **Ymddiriedaeth**, **Caredigrwydd** a **Gobaith**.
- Sicrhau bod pob aelod staff yn derbyn hyfforddiant priodol.
- Cyrraedd ein targedau Gwaith Trwsio a Chynnal gan ddilyn ein dull gweithredu 'Trwsio y Tro Cyntaf'.
- Canolbwyntio ar wella'r amser cyfartalog ar gyfer cwblhau'r gwaith wrth ymdrin â phob math o waith trwsio.
- Sicrhau bod ein gwasanaeth i gwsmeriaid yn adlewyrchu cytundebau tenantiaethau a phrydlesau ClwydAlyn, a gofynion cyfreithiol, arfer gorau a chanllawiau rheoleiddio yn unol â gofynion y Fframwaith Rheoleiddiol ar gyfer Cymdeithasau Tai sydd wedi'u cofrestru yng Nghymru (2021).
- Gweithio ar y cyd â'r holl bartneriaid allweddol i sicrhau ein bod yn cyflawni'r amcanion hyn.
- Llunio safonau gwasanaethau mewn ymgynghoriad gyda'n preswylwyr.
- Sefydlu'r egwyddorion ar gyfer safonau perfformiad a rheoli perfformiad.
- Esbonio cyfrifoldebau preswylwyr a nodi pa bryd y gallai taliad fod yn briodol.
- Nodi a datrys sefyllfaoedd lle gallai fod angen cymorth ar breswylwyr sy'n agored i niwed o ran gwaith trwsio.
- Sicrhau bod cartrefi preswylwyr yn cyrraedd y safon a nodir yn Safon Ansawdd Tai Cymru Llywodraeth Cymru (SATC) a'u bod yn parhau i gynnal eu tai i'r safon hwn o leiaf.

2 Cyflwyniad

Bydd yr holl waith trwsio ymatebol yn cael ei gyflawni gan ClwydAlyn yn unol â’r polisi hwn a bydd yn cael ei wneud gan dîm staff ClwydAlyn neu is-gontractwyr cymeradwy a gyflogir gan Tai ClwydAlyn.

Bydd ClwydAlyn yn darparu gwasanaeth trwsio ymatebol, effeithlon a chost-effeithiol, a gaiff ei drefnu’n gyflym i ddarparu cartrefi diogel, sydd wedi’u cynnal yn dda, i breswylwyr.

Mae polisi ar wahân yn cael ei lunio i roi sylw i Eiddo gwag, y cyfeirir ato fel **Polisi Safonol Eiddo Gwag (AM-POL-06).pdf**.

Bydd ClwydAlyn yn cynnal proses flynyddol i bennu cyllideb ar gyfer gwaith trwsio, ac yn ceisio defnyddio’r gyllideb hon yn y ffordd fwyaf effeithlon. Bydd costau’r gwasanaeth trwsio, a chost darparu’r gwasanaeth atal, wedi’u cynnwys yn y gyllideb a osodir. Bydd ClwydAlyn yn ysgogi perfformiad, gwelliannau, arbedion costau a chynigion gwasanaeth gwell i sicrhau Gwerth am Arian.

Bydd ClwydAlyn yn gweithredu mewn ffordd strategol i sicrhau bod gwaith trwsio sy’n ymwneud â’n stoc yn ymdrin ag anghenion cynnal presennol, yn dilyn dull gweithredu ‘trwsio y tro cyntaf’, yn gwella cynaliadwyedd, ac yn cynnig gwerth am arian. Hefyd, bydd adborth a blaenoriaethau ein preswylwyr yn dylanwadu’n uniongyrchol ar ClwydAlyn. Bydd ein Cynllun Rheoli Asedau yn sail i hyn.

Bydd ClwydAlyn yn monitro, olrhain ac adolygu proffiliau galw ei stoc tai yn flynyddol o ran gwaith cynnal ac yn cynllunio adnoddau yn briodol i sicrhau bod cartrefi yn cael eu cynnal a byddwn yn gwneud y defnydd gorau o’r adnoddau sydd ar gael. Bydd y data hyn hefyd yn sicrhau bod ein gwaith buddsoddi sydd wedi’i gynllunio yn golygu bod cyn lleied â phosibl o gydrannau yn methu.

Mae pob un o grefftwyr ClwydAlyn yn derbyn hyfforddiant iechyd a diogelwch priodol.

Mae cymwysterau technegol unigolyn yn cael eu cynnal yn rheolaidd yn unol â gofynion rheoleiddio a chyfreithiol.

Mae polisïau a phrosesau yn cael eu cyfleu i’r holl gydweithwyr sydd â chyfrifoldeb dros ddarparu gwasanaeth yn ôl yr angen.

Bydd y polisi hwn hefyd yn darparu gwybodaeth am gyfrifoldebau trwsio ClwydAlyn a chyfrifoldeb y preswylwyr a lesddeiliaid. Mae’n amlinellu’r polisi ar gyfer gwaith trwsio a sut caiff gwaith trwsio ei gategoreiddio yn dibynnu ar y brys i’w gwblhau, a math a maint y gwaith.

3 Trwsio y Tro Cyntaf

Bydd ClwydAlyn yn mabwysiadu dull gweithredu 'Trwsio y Tro Cyntaf' (FTF) wrth ymdrin â gwaith trwsio a chynnal.

I gyflawni hyn, bydd ClwydAlyn yn mynd i'r eiddo ac yn cwblhau'r gwaith trwsio yn ystod un ymweliad, gan ddefnyddio defnyddiau o'r stoc yn fan y Gweithiwr neu gan gyflenwyr cymeradwy ClwydAlyn.

Os bydd Gweithiwr yn gadael yr eiddo i gasglu defnyddiau gan gyflenwr, bydd y gwaith yn cael ei ystyried yn waith Trwsio y Tro Cyntaf os bydd yn dychwelyd ar yr un diwrnod i gwblhau'r gwaith cyn dechrau ar unrhyw waith arall.

Os bydd yn cymryd mwy nag un diwrnod gwaith i gwblhau darn o waith trwsio a bydd Gweithiwr yn dychwelyd ar ddyddiau olynol i gwblhau'r gwaith cyn dechrau ar unrhyw waith arall, bydd y gwaith yn cael ei ystyried yn waith Trwsio y Tro Cyntaf.

Ni fydd unrhyw waith trwsio arall y mae'n rhaid dychwelyd ato ar ddiwrnod gwahanol yn cael ei ystyried yn waith Trwsio y Tro Cyntaf ac ni fydd yn cael ei gofnodi fel gwaith o'r fath ar y system reoli.

Bydd ClwydAlyn yn mesur y dull hwn ac yn ceisio gwella nifer yr achosion pan gaiff gwaith trwsio ei gwblhau ar yr ymweliad cyntaf.

4 Mathau o Waith Trwsio

Mae dau brif fath o waith trwsio: **Gwaith trwsio Ymatebol**, sef Gwaith Trwsio Argyfwng a Gwaith Trwsio gydag Apwyntiad a **Gwaith trwsio wedi'i Gynllunio**, sef Gwaith cydymffurfio a Gwaith adnewyddu wedi'i gynllunio.

4.1 Gwaith trwsio Ymatebol

Bydd pob gwaith trwsio ymatebol (ac eithrio gwaith argyfwng), yn cael ei wneud drwy apwyntiad ar amser a dyddiad a gytunwyd gyda'r preswyliwr, a lle bo'n bosibl, ar yr adeg pan roddwyd gwybod am y gwaith trwsio.

Mae gwaith trwsio ymatebol (gydag apwyntiad) yn cael ei ddosbarthu yn 5 math gwahanol yn ôl blaenoriaeth:

- Gwaith trwsio argyfwng 24 awr (i wneud rhywbeth yn ddiogel)
- Gwaith trwsio brys 7 diwrnod
- Gwaith trwsio arferol 28 diwrnod
- Gwaith trwsio anarferol 90 diwrnod
- Gwaith mawr 180 diwrnod

Gall preswylwyr wneud mân waith trwsio eu hunain, gweler **Adran 14 – Cynllun Trwsio DIY Preswylwyr** i gael rhagor o wybodaeth.

4.1.1 Gwaith trwsio Argyfwng

Bydd gwaith trwsio argyfwng yn cael ei wneud pan fydd perygl posibl i iechyd neu ddiogelwch y preswylwyr neu drydydd parti neu berygl o ddifrod difrifol i'r adeilad. Rhoddir blaenoriaeth i waith trwsio sy'n deillio o achosion o aflonyddu neu ymddygiad gwrthgymdeithasol.

Byddwn yn ymweld â lleoliadau gwaith argyfwng cyn pen 24 awr. Er mwyn cynnig lefel uwch o wasanaeth i gwsmeriaid, bydd ClwydAlyn yn ymdrechu i ymweld â lleoliad pob gwaith argyfwng cyn gynted â phosibl ar ôl i rywun reportio'r gwaith trwsio.

Rhaid bod preswyliwr ar gael yn ystod y cyfnod 24 awr i roi mynediad i Weithiwr / contractwr. Os nad yw'n bosibl iddo roi mynediad, rhoddir slot amser sy'n addas iddo gyda tharged blaenoriaeth frys, oni bai fod risg difrifol i Breswylwyr neu adeiladau ac yn yr achos hwnnw mae'n bosibl y bydd yn rhaid dilyn y weithdrefn dim mynediad.

Mewn rhai achosion, gall fod yn ymarferol i gynnig datrysiad dros dro yn unig wrth gwblhau'r gwaith trwsio er mwyn sicrhau bod y cartref yn ddiogel. Ar ôl cwblhau'r gwaith trwsio dros dro, bydd trefniadau yn cael eu gwneud i gwblhau unrhyw waith dilynol ar amser a dyddiad a gytunir gyda'r preswyliwr.

4.1.2 Enghreifftiau o waith trwsio Argyfwng

Mae'r canlynol yn enghreifftiau o waith trwsio argyfwng (nid yw hon yn rhestr gynhwysfawr):

Systemau Gwresogi Domestig	Unrhyw bibell wedi byrstio yn y system wresogi sy'n debygol o achosi difrod dŵr. Rhwng 1 Hydref a 30 Ebrill neu ar unrhyw adeg o'r flwyddyn pan asesir bod y preswylwyr yn agored i niwed. ***Sylwer**: Ym mhob achos arall os nad oes gwres ar gael yn ystod y cyfnod rhwng 1 Mai a 30 Medi, bydd y gwaith yn cael ei ystyried yn flaenoriaeth ac yn waith trwsio arferol 28 diwrnod. Dim gwres pan nad oes gennych dân nwy neu drydan ar wahân. Dim dŵr poeth – os nad oes unrhyw ffynhonnell arall yn yr eiddo e.e. Gwresogydd troch neu gawod trydan. ***Sylwer**: Ym mhob achos arall os nad oes dŵr poeth ar gael bydd y gwaith yn cael ei ystyried yn flaenoriaeth ac yn waith trwsio brys 7 diwrnod.

Trydan	Dim pŵer o gwbl (os yw'r tai cyfagos wedi'u heffeithio hefyd, cysylltwch â'r cwmni trydan yn hytrach na'r Grŵp) Dim goleuadau yn yr ardaloedd cyffredin. Diffygion yng ngoleuadau'r ystafell ymolchi, cegin neu risiau. Larwm fwg nad yw'n bosibl ei diffodd, os nad oes argyfwng tân. Arogl llosgi o gyfarpar trydanol e.e. socedi
Nwy yn Gollwng	Dylid rhoi gwybod i Transco ar unwaith os bydd arogl nwy yn gollwng, yn unol â'r Polisi Nwy.
Diogelwch yr Eiddo	Clo wedi torri neu ffenestr wedi'i thorri – os yw'n golygu bod yn cartref yn anniogel (Mae'n bosibl y codir tâl ar breswylwyr am y gwaith trwsio hwn). Colli allweddi/goriadau – os yw'n golygu bod yr eiddo yn anniogel (Mae'n bosibl y codir tâl ar breswylwyr am y gwaith trwsio hwn). Gwneud eiddo yn ddiogel ar ôl i'r heddlu fynd i mewn yno.
Toiledau.	Toiled wedi blocio – os mai un toiled yn unig sydd yn yr eiddo. (Mae'n bosibl y codir tâl ar breswylwyr am y gwaith trwsio hwn).
Systemau Dŵr a Draenio	Pibellau, silindrau neu danciau yn gollwng os oes llif o ddŵr na ellir ei reoli ac na all y preswyliwr ei reoli. Dim dŵr oer – os nad oes problem gyffredinol yn yr ardal. Carthffrwd yn gorlifo i'r eiddo neu'r ardd.

4.1.3 Unigolyn Agored i Niwed

At ddibenion y polisi hwn byddem yn ystyried bod preswyliwr yn agored i niwed os yw mewn perygl o ddioddef niwed oherwydd ffactorau fel oedran, anabledd, iechyd meddwl neu drais domestig. Enghreifftiau yn unig yw'r rhain, a bydd staff ClwydAlyn yn defnyddio disgresiwn lle bo hynny'n briodol.

- Unigolyn ag anawsterau iechyd meddwl
- Plentyn o dan 3 oed
- Unigolyn ag anabledd

4.1.4 Gwaith trwsio argyfwng tu allan i oriau

Mae ClwydAlyn yn darparu gwasanaeth gwaith trwsio argyfwng gan ddefnyddio tîm o weithwyr/crefftwyr ar alwad y tu allan i oriau gwaith arferol, gyda'r nos, ar benwythnosau a gwyliau banc, a gellir cysylltu â'r tîm drwy'r ganolfan alw tu allan i oriau (Galw Gofal).

Bydd ClwydAlyn yn ceisio ymateb cyn pen 24 awr gan ddefnyddio'r gwasanaeth tu allan i oriau i gywiro'r nam a cwblhau'r gwaith trwsio lle bo'n ymarferol i wneud hynny. Taflen Gwaith trwsio argyfwng – gweler **Atodiad 1**.

4.1.5 Gwaith trwsio Arferol

Bydd gwaith trwsio arferol yn cael ei wneud pan nad yw sefyllfaoedd yn peryglu iechyd ond maent yn achosi anghyfleustra, anghysur neu niwsans i'n preswylwyr neu drydydd parti, ac maent yn debygol o olygu y bydd yr adeilad yn dirywio ymhellach os bydd y broblem yn parhau.

Gall preswyliwr roi gwybod am waith trwsio arferol neu gall un o gydweithwyr ClwydAlyn sylwi arno. Er enghraifft, bydd unrhyw waith trwsio a ddaw'n amlwg yn ystod apwyntiad gwasanaethu nwy yn cael ei gofnodi fel gwaith newydd o dan gategori blaenoriaeth benodol (at ddibenion y drefn reportio). Ymdrinnir â gwaith trwsio o'r fath yn union fel achosion eraill o waith trwsio lle gallwn gynnig apwyntiadau.

4.1.6 Enghreifftiau o Waith trwsio arferol

Mae'r canlynol yn enghreifftiau o waith trwsio ymatebol a gaiff eu cwblhau drwy apwyntiad (nid yw'r rhestr hon yn gynhwysfawr):

Trydan	Gwyntyll echdynnu ddim yn gweithio. Golau allanol ddim yn gweithio. Cloch drws ddim yn gweithio. Plygiau/allfeydd yn gweithio'n rhannol / namau unigol.
Gollyngiadau y mae'r preswyliwr wedi eu rheoli	Gorlif yn rhedeg. Tap yn diferu. Pibell gwastraff yn gollwng. Unrhyw eitem sy'n gollwng pan gaiff ei defnyddio yn unig, fel basn.
Amrywiol	System ffôn fynediad ddiffygiol. Difrod i ffens. Unedau ffenestri gwydr dwbl wedi methu. Ôl traul ar unedau ceginau. Landar yn gollwng.
Toiledau	Toiled ddim yn fflysio, ond gellir ei fflysio mewn ffordd arall yn unig. Gosod gwaelod toiled newydd os mai un yn unig sydd yn yr eiddo. Pibellau swnllyd.

I gael trosolwg o'r mathau gwahanol o waith trwsio, gweler **Adran 6 Mathau o Waith trwsio.**

4.2 Gwaith trwsio wedi'i gynllunio

4.2.1 Gwaith cydymffurfio

Mae gwaith cydymffurfio yn cynnwys amserlenni cynnal rheolaidd a chyfnodol (yn seiliedig ar amser). Gall y gwaith hwn gynnwys:

- Gwaith cynnal cywirol os sylwir ar broblem.
- Gwaith cynnal wedi'i benderfynu ymlaen llaw – gan ddilyn amserlen a argymhellir.
- Gwaith cynnal yn seiliedig ar gyflwr – lle mae sefyllfa neu gyflwr yn dangos bod angen gwaith cynnal.

Mae'r canlynol yn enghreifftiau o waith cydymffurfio; nid yw hon yn rhestr gynhwysfawr:

- Gwasanaethu boeler nwy /ASHP/silindr heb awyrell
- Profi cyfarpar trydanol
- Gwirio goleuadau argyfwng

4.2.2 Gwaith trwsio wedi'i gynllunio

Gwaith trwsio wedi'i gynllunio yw namau nad ydynt yn rhaid brys ond sy'n cael eu hystyried yn gyffredin i sawl eiddo mewn ardal ddaearyddol. Bydd y gwaith yn cael ei wneud ar y cyd fel rhan o raglen adnewyddu i gynnig gwerth am arian. Er enghraifft, adnewyddu hen geginau ac ystafelloedd ymolchi. Byddai ClwydAlyn yn trefnu rhaglen 'swp' i ymdrin â gofynion o'r fath. Bydd preswylwyr yn cael yr holl fanylion am y rhaglen, gan gynnwys graddfa'r gwaith a'r amserlenni ar gyfer ei gwblhau.

Mewn amgylchiadau annisgwyl iawn/nad oedd modd eu hosgoi lle nad yw'n bosibl cwblhau'r gwaith, e.e. pandemig byd-eang, mae'n bosibl y bydd yn rhaid gohirio'r gwaith nes bydd hysbysiad pellach. Bydd Uwch Reolwyr yn diffinio'r weithdrefn ar gyfer ailddechrau'r gwaith drwy'r llif arferol yn unol â blaenoriaethau corfforaethol.

5 Blaenoriaethu Gwaith Trwsio

Bydd pob gwaith trwsio yn cael ei drefnu drwy system reoli ClwydAlyn. Pan fydd gwaith yn cael ei godi ar y system, bydd yn cael dynodiad blaenoriaeth a fydd yn diffinio'r math o waith trwsio (Gweler **Adran 4 – Mathau o Waith trwsio**) a'r dyddiad targed ar gyfer cwblhau'r gwaith hwnnw.

Mae'r diffiniadau o'r blaenoriaethau wedi'u nodi yn **Adran 6 – Mathau o Waith trwsio**

6 Mathau o Waith trwsio

6.1 Gwaith cynnal ymatebol

6.1.1 Argyfwng – cyn pen 24 awr

Bydd gwaith trwsio yn cael ei ystyried yn waith argyfwng os oes perygl posibl i iechyd neu risg i ddiogelwch y preswyliwr, neu berygl o ddifrod difrifol i'r adeilad. Byddwn yn ymweld â'r lleoliadau hyn cyn pen 24 awr, yn dibynnu ar ddifrifoldeb y gwaith (byddwn yn ymweld â rhai ohonynt cyn pen 4 awr).

Mewn rhai achosion, byddwn yn ymgymryd â gwaith trwsio dros dro yn unig i sicrhau diogelwch a diogeledd y lleoliad. Ar ôl cwblhau'r gwaith hwn, bydd trefniadau yn cael eu gwneud gyda'r preswyliwr i gwblhau'r gwaith trwsio o fewn amserlen briodol. Bydd y preswyliwr yn cael gwybod am hyn.

Yn achos gwaith trwsio sy'n ymwneud â systemau gwresogi nad yw'n bosibl ei ddatrys yn ystod yr ymweliad cyntaf, efallai y cynigir dull gwresogi dros dro i'r preswyliwr, yn dibynnu ar yr adeg o'r flwyddyn.

Yn achos pob gwaith trwsio argyfwng, gofynnir i'r preswyliwr aros yn yr eiddo i roi mynediad i'r gweithwyr.

Dyma rai enghreifftiau:

- Draeniau budr wedi blocio/ yn gorlifo.
- Toiled wedi blocio (os mai un toiled yn unig sydd yno).
- System wresogi wedi methu'n llwyr neu'n rhannol.
- Dim cyflenwad trydan.
- Drws tân diffygiol.
- System larwm/galw wedi methu.
- Llifogydd/tân.
- System dŵr poeth wedi methu.
- Preswyliwr wedi'i gloi allan o'r eiddo.
- Dim goleuadau ar y grisiau a llwybrau cyffredin lle nad oes unrhyw oleuadau eraill.
- Dim goleuadau mewn ardaloedd allanol cyffredin lle nad oes unrhyw oleuadau eraill.
- Dim dŵr.
- Eiddo yn anniogel neu systemau diogelwch wedi methu, fel ffenestri neu ddrysau allanol.
- Dŵr yn gollwng.
- Gwydr drws neu ffenestr wedi torri.

6.1.2 Gwaith trwsio argyfwng tu allan i oriau

Bydd y gwasanaeth gwaith trwsio hwn yn cael ei gynnig ar gyfer gwaith argyfwng sy'n digwydd y tu allan i oriau gwaith arferol yn unig. Bydd y gwasanaeth hwn fel arfer yn golygu sicrhau bod y lleoliad yn ddiogel ac wedi'i ddiogelu, a bydd y gwaith trwsio yn cael ei gwblhau yn llawn yn ystod oriau gwaith arferol.

Bydd gan y tîm cynnal 3 aelod staff ar alwad, 7 diwrnod yr wythnos a fydd yn gweithio ym mhob rhan o Ogledd Cymru. Mae angen i staff fynd i'r lleoliad cyn pen 24 awr i fodloni ein Dangosydd Perfformiad Allweddol ac mae disgwyl iddynt wneud mân waith trwsio neu os nad yw hyn yn bosibl, sicrhau bod y lleoliad yn ddiogel, ac yna trefnu i ail-ymweld â'r lleoliad yn ystod oriau gwaith arferol.

Bydd pob cais y tu allan i oriau yn cael ei frysbennu gan y Ganolfan Gwasanaeth Tu allan i Oriau a all ohirio gwaith tan y diwrnod canlynol.

6.1.3 Oriau gwaith arferol

Dydd Llun – dydd Gwener 08.00 – 16.30.

6.1.4 Gwaith trwsio Brys – cyn pen 7 diwrnod

Byddai'r categori hwn yn cael ei ddefnyddio lle nad yw'n ofynnol i fynd i'r lleoliad ar unwaith, ond mae'r sefyllfa yn achosi anghysur, anghyfleuster, neu niwsans i'r preswylwyr neu drydydd parti, ac mae'n debygol y bydd yr adeilad yn dirywio ymhellach os bydd y broblem yn parhau.

Bydd gwaith trwsio brys yn cael ei gwblhau cyn pen saith diwrnod calendr ar ôl iddo gael ei reportio; dyma rai enghreifftiau:

- Diffyg yn y system wresogi sy'n effeithio ar un ystafell.
- Gwaith trwsio i landeri a phibellau landeri sy'n achosi i ddŵr ddod i mewn.
- Difrod i'r to.
- Draeniau, sinciau, bath a basnau wedi blocio'n rhannol.
- Drysau a ffenestri nad ydynt yn ffitio'n dda.
- Difrod i sangfeydd a chanllawiau grisiau.
- Erial gyffredin ddiffygiol.
- Dŵr yn gollwng ond mae modd ei reoli neu yn gollwng y tu allan.

6.2 Gwaith trwsio arferol, cyffredin – cyn pen 28 diwrnod

Ystyr gwaith trwsio arferol yw mân waith trwsio yng nghartref preswyliwr neu mewn ardal gyffredin eiddo sy'n achosi problem yn rheolaidd ac mae angen rhoi sylw iddo cyn pen cyfnod amser rhesymol. Fel arfer mae'n

cymryd rhwng tua awr a 2 ddiwrnod i gwblhau'r mathau hyn o waith trwsio.

Dyma rai enghreifftiau:

- Gwaith saer cyffredinol, gan gynnwys drysau mewnol, lloriau a ffenestri.
- Trwsio waliau, gwaith brics a llechi /teils.
- Trwsio landeri a phibellau landeri.
- Rhoi gwydr newydd mewn drws neu ffenestr.
- Trwsio gosodiadau cegin.
- Mân waith trwsio plastr – llai na dau fetr sgwâr.
- Tapiau neu unedau cawodydd yn diferu.
- Mathau eraill o fân waith plymio.
- Trwsio teils.
- Trwsio gât flaen ac ochr.

6.3 Gwaith trwsio anarferol – cyn pen 90 diwrnod

Mae gwaith trwsio anarferol fel arfer yn golygu bod angen ymgymryd â mwy nag un math o waith ymwthiol/sylweddol i gywiro'r broblem. Gall y math hwn o waith amharu ychydig yn fwy ar y preswyliwr, oherwydd yr angen i ymchwilio ymhellach i ddatrys problem. Gall gymryd mwy na 2 ddiwrnod i gwblhau gwaith o'r fath.

Dyma rai enghreifftiau:

- Ailblastro ystafelloedd neu ardaloedd sy'n fwy na dau fetr sgwâr.
- Darganfod nam ar gylchedau trydanol.
- Ailbwyntio ardaloedd mawr o fricwaith, cerrig copa, llwybrau (ar ôl sicrhau eu bod yn ddiogel).
- Tynnu eitemau fel bath i drwsio'r llawr oddi tano.
- Aildeilsio cawod.
- Gosod unedau gwydr dwbl newydd.
- Gwaith trwsio mawr ar y to y mae angen sgaffaldiau ar ei gyfer.

6.4 Gwaith trwsio mawr – cyn pen 180 diwrnod

Gwaith cynnal neu welliannau mawr y gellir eu gohirio a'u cwblhau gyda'i gilydd yn un swp fel rhan o raglen gynnal fach wedi'i chynllunio. Mae hyn yn gwneud gwell defnydd o'n hadnoddau ac yn dilyn amserlen waith gyda manyleb a/neu archwiliadau rheolaidd. Yn dibynnu ar y llwyth gwaith, gellir defnyddio is-gontractwyr i ymgymryd â'r gwaith hwn. Gall y rhain fod yn

brosiectau ‘un tro’ hefyd i wella ardal a/neu roi sylw i broblem mewn adeilad neu ardal gyffredin. Addasiadau yw gwelliannau i gartref a/neu ardal gyffredin er mwyn helpu’r preswylwyr i fyw’n fwy cysurus yn eu cartref a lleihau’r angen i’w symud i gartref arall. Fel arfer, bydd atgyfeiriadau yn cael eu derbyn gan gynghorau lleol a byddant yn cael eu hariannu gan grantiau Llywodraeth Cymru.

Dyma rai enghreifftiau:

- Adnewyddu ffens ar ffiniau eiddo.
- Aildoi.
- Ailweirio trydanol.
- Ailosod draeniau.
- Addasiadau – Ystafelloedd Gwlyb /Rampiau
- Waliau cynnal.
- Dreifiau newydd.
- Gwaith strwythurol.

6.5 Gwaith cynnal wedi’i gynllunio - 365 diwrnod (12 mis)

Gwaith wedi’i gynllunio yw gwelliannau i eiddo i gymryd lle a/neu uwchraddio cydrannau presennol e.e. gosod ceginau, ystafelloedd ymolchi, ffenestri newydd fel rhan o raglen waith.

6.6 Rhaglen wasanaethu wedi’i chynllunio - 365 diwrnod (12 mis)

Mae hyn yn golygu cynnal archwiliadau arferol nwy, trydan, goleuadau argyfwng ac ansawdd dŵr yn ein holl eiddo, yn unol â gofynion cyfreithiol.

Gweler Atodiad 2 – **Mathau o Waith Trwsio a Chynnal**.

7 Rhoi gwybod am Waith trwsio

7.1 Dulliau o roi gwybod am Waith trwsio

Gellir rhoi gwybod i ClwydAlyn am waith trwsio drwy’r Ganolfan Alw gan ddefnyddio’r dulliau canlynol:

- **Rhyngrwyd** – defnyddio ein gwasanaeth porth preswylwyr ar-lein, neu drwy e-bost.
- **Dros y ffôn** – mae staff gwasanaethau cwsmeriaid y Ganolfan Alw ar gael bob dydd rhwng dydd Llun a dydd Gwener i ateb pob ymholiad.

- **Tu Allan o Oriau** – Dydd Llun i ddydd Gwener, penwythnosau a gwyliau banc – gellir defnyddio'r un rhif i gysylltu â'r llinell gwaith trwsio brys tu allan i oriau.
- **Wyneb yn wyneb** – yn nerbynfa ein prif swyddfa, sydd ar agor rhwng dydd Llun a dydd Gwener, neu yn unrhyw un o'n hadeiladau gyda staff, e.e. cynlluniau Gofal Ychwanegol.
- **Cysylltu â staff ClwydAlyn** – gall preswylwyr roi gwybod am waith trwsio drwy siarad yn uniongyrchol gydag un o'n aelodau staff e.e. Arolygydd Eiddo, Swyddog Tai a Gweithiwr Masnachol a fydd yn cofnodi'r gwaith trwsio.

Bydd ClwydAlyn yn darparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu priodol. Bydd ClwydAlyn hefyd yn sicrhau bod datrysiadau technoleg priodol yn eu lle i helpu cwsmeriaid a swyddogion i bennu natur y gwaith trwsio a sicrhau effeithlonrwydd wrth anfon gweithwyr i ymdrin â'r mater.

7.2 Asesu Gwaith trwsio

Ar ôl derbyn cais i ymgymryd â gwaith trwsio, bydd aelod o'r Ganolfan Alw yn asesu'r gwaith trwsio gan ddilyn y meini prawf isod:

- **Difrifoldeb** - bydd y pwynt cyswllt cyntaf yn penderfynu ar ddifrifoldeb y gwaith/ a yw'n fater brys.
- **Cyfrifoldeb** – ClwydAlyn sy'n gyfrifol am rai mathau o waith trwsio. Er enghraifft, os ystyrir bod y gwaith trwsio o ganlyniad i ôl traul disgwyliedig bydd ClwydAlyn yn gyfrifol. Fodd bynnag, os yw'r gwaith trwsio o ganlyniad i ddifrod bwriadol, gall ClwydAlyn godi tâl ar y preswyliwr. Y preswyliwr sy'n gyfrifol am rai mathau o waith trwsio ac maent wedi'u diffinio yn y contract meddiannaeth. Ceir esboniad pellach yn **Adran 4 – Mathau o Waith trwsio** a **Polisi Costau Taladwy (CAS-POL-03).pdf**.

7.3 Apwyntiadau

Caiff yr holl waith trwsio ymatebol ei drefnu drwy apwyntiad a lle bo'n bosibl bydd yn cael ei drefnu ar adeg reportio'r gwaith trwsio. Bydd apwyntiadau ar gyfer gwaith adnewyddu mawr neu waith wedi'i gynllunio yn cael eu trefnu ar gyfer y dyfodol. Bydd aelod tîm yn cysylltu â'r preswyliwr i drefnu dyddiad dechrau cyfleus.

Cynigir apwyntiadau rhwng dydd Llun a dydd Gwener, rhwng 8:00am a 4:30pm, ar ddiwrnod y cytunwyd arno gyda'r preswyliwr.

Os yw'n well gan y preswyliwr, gall ClwydAlyn drefnu apwyntiadau y tu allan i oriau gwaith, yn dibynnu ar y math o waith dan sylw a'i raddfa. Gall aelod staff drafod a yw hyn yn opsiwn gyda'r preswyliwr.

Yn achos preswylwyr nad ydynt ar gael yn ystod yr amseroedd craidd, bydd ClwydAlyn yn ceisio bodloni eu hanghenion a chynnig apwyntiad ar amser addas.

7.4 Cadarnhau Gwaith Trwsio Arferol

Ar ôl asesu statws y gwaith trwsio, bydd y canlynol yn gymwys:

- Bydd archeb waith yn cael ei chodi ar yr adeg y cafodd y gwaith ei reportio neu ar yr un diwrnod, a bydd disgrifiad o'r gwaith trwsio yn cael ei roi, ynghyd â lluniau lle maent ar gael
- Bydd cod blaenoriaeth y gwaith yn cael ei nodi ar yr archeb, a bydd y preswyliwr yn cael gwybod ar lafar beth yw dyddiad yr apwyntiad pan fydd yn reportio'r gwaith. Gellir anfon copi ysgrifenedig neu neges destun at y preswyliwr i gadarnhau'r apwyntiad os gofynnir am hyn.
- Os nad yw'r apwyntiad nesaf sydd ar gael yn gyfleus i'r preswyliwr, cynigir dewis arall.
- Os bydd gwaith trwsio argyfwng yn cael ei reportio, bydd y Ganolfan Alw'n cysylltu'n uniongyrchol â gweithiwr. Yn achos gwaith trwsio brys, bydd archeb waith yn cael ei chodi a'i throsglwyddo i Gynllunydd Gwaith Cynnal a fydd yn trefnu dyddiad cyfleus gyda'r preswyliwr. Os yw natur y gwaith trwsio yn gofyn am gynnal archwiliad mwy manwl, bydd apwyntiad yn cael ei drefnu er mwyn i Arolygydd Eiddo fynd i weld y gwaith a chytuno ar yr hyn fydd yn cael ei wneud, yn ogystal â'r amserlen briodol.
- Anfonir negeseuon testun er mwyn helpu i atgoffa preswylwyr am apwyntiadau gwaith trwsio a lleihau cyfraddau dim mynediad.
- Bydd data bodlonrwydd yn cael eu casglu ar ôl cwblhau pob gwaith trwsio. Defnyddir arolwg bodlonrwydd i ofyn i'r preswyliwr a yw'n fodlon â'r gwaith trwsio.
- Defnyddir y wybodaeth hon i ddatblygu'r gwasanaeth, a bydd Arweinydd Tîm yn edrych ar unrhyw ymatebion anfodlon i ystyried y pryderon a'u defnyddio fel dull o wella'r gwasanaeth.

8 Cyfrifoldebau

Mae'r preswyliwr a ClwydAlyn yn rhannu cyfrifoldeb dros gynnal cartrefi ClwydAlyn. Disgwylir i breswylwyr gadw'r eiddo mewn cyflwr mewnol da ac ymgymryd â'r mân waith trwsio canlynol:

- Llacio drysau mewnol i osod carpedi
- Dadflocio sinciau, basnau a chawodydd
- Ailosod ffiwsiau trydan (RCDs)
- Gosod bylbiau golau newydd (ac eithrio yn yr ardaloedd cyffredin)
- Ailosod boeleri
- Llenwi craciau bach yn y nenfwd/waliau a gwaith addurno mewnol
- Trwsio/prynu seddau toiledau newydd
- Cysylltu pibellau dŵr peiriannau golchi a thrwsio eu hoffer eu hunain
- Trwsio difrod a achoswyd gan y preswylwyr/ ymwelwyr
- Trwsio unrhyw osodiadau neu gyfarpar na chawsant eu darparu gan ClwydAlyn
- Erialau teledu neu ddysglau lloerenni (ac eithrio rhai cyffredin) ac unrhyw ddifrod i eiddo neu eiddo gerllaw a achosir o ganlyniad i'w gosod
- Rheiliau llenni a bleinds (ac eithrio mewn ardaloedd cyffredin)
- Gerddi, gan gynnwys ffensys y preswylwyr

Mae gan ClwydAlyn ddyletswydd gyfreithiol i gadw adeiledd, ardaloedd allanol a gwasanaethau'r adeilad, a'r rhan fwyaf o'r darnau gosod a gosodiadau mewn cyflwr da. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Yr holl wasanaethau. Mae hyn yn cynnwys pibellau nwy a dŵr, a gwifrau trydan
- Simneiau, cyrn simnai a ffliwiau
- Systemau erial cyffredin
- Mynedfeydd ardaloedd cyffredin, cynteddau a choridorau, grisiau a lifftiau
- Goleuadau mewn ardaloedd cyffredin
- Systemau diogelwch ardaloedd cyffredin
- Draeniau, cafnau a phibellau allanol
- Bricwaith a drysau allanol, silffoedd ffenestri a fframiau allanol
- Llwybrau o fewn ffiniau'r eiddo, grisiau a mathau eraill o fynediad
- Plastr /rendr ar waliau
- Gwaith trwsio i waliau neu ffensys terfyn
- Allweddi/goriadau a chloeon newydd (gellir codi tâl ar breswylwyr os bydd yn rhaid gosod rhai newydd o ganlyniad i'w gweithredoedd)
- Toeau

Sylwer: Yn achos eiddo lesddaliad a pherchnogaeth a rennir, bydd y cyfrifoldebau am waith trwsio wedi'u nodi yn y les a byddant yn cael blaenoriaeth ar yr uchod.

9 Archwiliadau

Gellir cynnal cyn-archwiliadau neu ôl-archwiliadau.

9.1 Cyn-archwiliadau

Mae'n bosibl y bydd angen cynnal cyn-archwiliadau er mwyn canfod yn union beth yw'r problemau a phenderfynu pa waith sydd ei angen, neu er mwyn rhoi cymorth i breswyliwr agored i niwed sydd am gael help i ddatrys problem.

Bwriad ClwydAlyn yw cynnal cyn-archwiliadau yn ôl yr angen. Bydd angen cynnal cyn-archwiliadau yn achos gwaith adnewyddu mawr a gwaith wedi'i gynllunio, yn ogystal ag ymgynghori â phreswylwyr i sicrhau eu bod yn deall beth fydd hyd a lled y gwaith dan sylw. Dyma rai enghreifftiau o achosion lle ystyrir bod cyn-archwiliadau yn angenrheidiol:

- Os nad yw'r preswyliwr yn deall yn llawn y gwaith trwsio angenrheidiol ac mae angen ein cymorth arno.
- Y preswyliwr sy'n gyfrifol am y gwaith trwsio neu nid yw'n glir pwy sy'n gyfrifol.
- Os oes angen amserlen waith er mwyn delio â gwaith trwsio mawr neu sawl darn o waith.
- Adnewyddu cegin neu ystafell ymolchi.
- Nid yw gwaith trwsio blaenorol wedi datrys y broblem.

9.2 Ôl-archwiliadau

Cynhelir ôl-archwiliadau i gasglu gwybodaeth o ansawdd am y gwaith trwsio. Rydym yn gosod targed archwilio blynyddol ar gyfer tasgau a gwblhawyd sydd wedi'u blaenoriaethau mewn meysydd penodol yn y weithdrefn **Gweithdrefn Ôl-archwiliadau (AM-P-24).pdf**. Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth a gesglir i wella'r broses drwsio a sicrhau ein bod yn cyrraedd lefel ansawdd derbyniol.

- Glanhau a Glanhau Ffenestri – 5%
- Gwaith paentio cyfnodol – 10%
- Gwaith wedi'i gynllunio – 100%
- Gwaith trwsio ymatebol - 5% o'r holl archebion gwaith >£500
- Gwaith trwsio ymatebol – 1% o'r holl archebion gwaith <£500
- Gwaith is-gontractwyr – 100%
- Gwaith ar eiddo gwag – 100%

10 Canslo gwaith

Bydd gwaith trwsio yn cael ei ganslo o dan yr amodau canlynol yn unig:

- Mae’r preswyliwr yn gofyn i ni wneud hynny
- Mae’r gwaith wedi’i gwblhau gan rywun arall
- Bydd y gwaith yn cael ei gwblhau fel rhan o raglen waith wedi’i chynllunio
- Archeb waith wedi’i dyblygu
- Achosion lle na chafwyd mynediad – mân waith trwsio gydag apwyntiad yn unig lle nad oes risg i’r preswyliwr na’r eiddo. Yn yr achos hwn, byddwn yn rhoi gwybod i’r preswyliwr ac os oes dal angen cwblhau’r gwaith byddwn yn codi archeb waith newydd ac yn trefnu apwyntiad arall.

11 Dim Mynediad

Cyfrifoldeb y preswyliwr yw sicrhau bod Gweithwyr yn cael mynediad i’r eiddo i ymgymryd â gwaith trwsio a bod modd i arolygwyr gynnal archwiladau gofynnol.

Bydd ClwydAlyn yn cadarnhau amser yr apwyntiad ar gyfer y gwaith trwsio neu’r archwiliad gyda’r preswyliwr ar lafar ar adeg reportio’r gwaith, neu yn cadarnhau hyn yn ysgrifenedig neu mewn neges destun yn dibynnu ar ddewis y preswyliwr. Anfonir negeseuon testun i atgoffa’r preswyliwr ar dri achlysur, wythnos ymlaen llaw, diwrnod ymlaen llaw ac ar fore’r apwyntiad.

Yn achos gwaith trwsio argyfwng, neu os nad oes digon o amser i roi gwybod i’r preswyliwr yn ysgrifenedig, byddwn yn rhoi gwybod i’r preswyliwr ar lafar yn unig. Os na fydd y preswyliwr yn rhoi mynediad bydd cerdyn apwyntiad a gollwyd yn cael ei adael yn gofyn i’r preswyliwr gysylltu â ClwydAlyn i aildrefnu cyn gynted â phosibl. Gall y peiriannydd hefyd roi gwybod beth yw’r apwyntiad nesaf sydd ar gael a chadarnhau hyn ar y cerdyn apwyntiad a gollwyd. Os nad yw’r apwyntiad hwn yn gyfleus, gall y preswyliwr ffonio ClwydAlyn i drefnu dyddiad arall. Mae’r adrannau canlynol yn nodi’r prosesau dim mynediad unigol ar gyfer mathau penodol o waith trwsio.

Mae eglurhad pellach am y drefn dim mynediad i’w gael yn y polisïau dim mynediad unigol ar gyfer Gwasanaethu Nwy, Profion Trydanol a Gwaith Trwsio Arferol.

11.1 Gwaith Trwsio Ymatebol – Dim Mynediad

Os na fydd preswyliwr yn caniatáu mynediad ar gyfer gwaith trwsio ymatebol cyffredin, gall y preswyliwr gysylltu â ClwydAlyn ac aildrefnu'r gwaith. Os na fydd y preswyliwr yn cysylltu â ClwydAlyn, yna bydd ClwydAlyn yn ceisio cysylltu â'r preswyliwr i drefnu ail apwyntiad. Os na fydd modd cysylltu â'r preswyliwr, cynhelir asesiad o'r gwaith trwsio sydd ei angen i benderfynu ar y cam nesaf.

Yn achos gwaith trwsio lle nad oes risg posibl o ddadfeilio, difrod strwythurol neu risg iechyd a diogelwch os na fydd y gwaith yn cael ei gwblhau, ac nid yw'r preswyliwr wedi cysylltu â ClwydAlyn cyn pen y dyddiad disgwyliedig i gwblhau'r gwaith, bydd y gwaith trwsio yn cael ei ganslo. Yna bydd yn rhaid i'r preswyliwr gysylltu â ClwydAlyn i aildrefnu'r gwaith trwsio. Mae enghreifftiau o hyn yn cynnwys ond ddim yn gyfyngedig i'r canlynol:

- Gosod silff newydd mewn uned cegin
- Trwsio panel bath
- Gosod bwrdd sgertin newydd
- Trwsio cloch drws

Yn achos gwaith trwsio a allai beri risg posibl o ddadfeilio, difrod strwythurol neu risg iechyd a diogelwch os na fydd yn cael ei gwblhau, ac nid yw'r preswyliwr wedi cysylltu â ClwydAlyn cyn pen y dyddiad disgwyliedig i gwblhau'r gwaith, bydd ClwydAlyn yn gwneud o leiaf dwy ymgais arall i gael mynediad i'r eiddo i gwblhau'r gwaith trwsio, drwy gynnig apwyntiad newydd i'r preswyliwr. Gall ClwydAlyn hefyd roi'r wybodaeth hon i'r Tîm Tai a fydd yn cynorthwyo i gysylltu â'r preswyliwr. Mae enghreifftiau o hyn yn cynnwys ond ddim yn gyfyngedig i'r canlynol:

- Dŵr yn gollwng
- Difrod o deils to
- Triniaeth ar gyfer llwydni

Os na fydd gwaith trwsio risg isel wedi cael ei gwblhau ar ôl pob ymdrech i wneud hynny, bydd llythyr yn cael ei anfon at y preswyliwr yn rhoi gwybod iddo y gall y gwaith gael ei ganslo os na fydd yn cysylltu â ClwydAlyn yn y pythefnos nesaf. Bydd y llythyr yn cael ei gofnodi ar system reoli ClwydAlyn (Mavis).

Yn achos gwaith trwsio risg uchel lle na rhoddwyd mynediad i'r eiddo, gall ClwydAlyn ddechrau camau cyfreithiol i gael mynediad i gwblhau'r gwaith trwsio angenrheidiol.

11.2 Gwaith Mawr/ Wedi'i gynllunio – Dim Mynediad

Gwaith mawr neu waith wedi'i gynllunio yw gwaith trwsio allanol neu waith mwy, sydd o werth uchel, neu sy'n cynnwys sawl gweithiwr/crefftwr. Gall gwaith o'r fath, os na fydd yn cael ei gwblhau, achosi i'r eiddo ddadfeilio. Felly, ni fydd gwaith trwsio mawr yn cael ei ganslo ar unwaith os na rhoddir mynediad i eiddo.

Os na fydd y preswyliwr yn rhoi mynediad ar adeg yr apwyntiad a drefnwyd ymlaen llaw, bydd cerdyn apwyntiad wedi'i golli yn cael ei adael. Yn dilyn hyn, bydd ClwydAlyn yn parhau i geisio trefnu apwyntiad arall gyda'r preswyliwr, dros y ffôn, drwy e-bost, neges destun a llythyr ffurfiol.

Os bydd pob un o ymdrechion ClwydAlyn i gael mynediad i gwblhau'r gwaith yn aflwyddiannus, gall yr achos gael ei gyfeirio at Swyddog Tai i gael cymorth.

Os na fydd mynediad yn cael ei ganiatáu yn dilyn hyn oll, gall ClwydAlyn ddechrau camau cyfreithiol i gael mynediad i gwblhau'r gwaith trwsio angenrheidiol.

11.3 Gwasanaethu Nwy /Archwiliadau Trydanol Rheolaidd – Dim mynediad

Os na fydd modd cael mynediad yn achos apwyntiadau Gwasanaethu Nwy/Profion Trydanol (EICR), mae polisi dim mynediad ar wahân yn ei le sy'n golygu y gellir rhoi dau gynnig arall ar drefnu apwyntiad ac yna gellir dechrau ar gamau cyfreithiol posibl yn y pen draw.

12 Amrywio Gwaith trwsio

Ar adeg ysgrifennu, bydd gwaith trwsio yn cael ei gofnodi gan ddefnyddio'r wybodaeth orau sydd ar gael ar y pryd. Bydd gwaith yn cael ei gofnodi ar y system gan ddefnyddio rhifau CA sy'n darparu manylion am yr eitemau gwaith angenrheidiol.

Mewn rhai achosion, mae'n bosibl y bydd y peiriannydd neu'r is-gontractwr a anfonir i'r safle yn sylwi bod angen amrywio'r gwaith gwreiddiol.

Gall amrywiad gynnwys ehangu neu leihau cylch gorchwyl y gwaith ac ychwanegu at archeb waith bresennol neu hyd yn oed codi archebion gwaith ychwanegol.

Mae hawl gan weithwyr, ar sail eu hyfforddiant a'u profiad, awdurdodi a newid tasgau lle bydd angen mân ddefnyddiau neu amser ychwanegol. Bydd amrywiadau o werth ariannol sylweddol yn cael eu hawdurdodi gan Oruchwyliwr neu Rheolwr cyn y gellir ymgymryd â'r gwaith.

12.1 Amrywio Gwaith Is-gontractwr arbenigol

Bydd unrhyw amrywiadau i waith is-gontractwr arbenigol yn cael eu gwneud gan y Goruchwyliwr/Rheolwr perthnasol neu gan aelod o'n Tîm Rheoli Eiddo yn unol â'r contract gwaith penodol os oes un yn ei le.

13 Gwaith trwsio y codir tâl amdano

Mae polisi ar wahân yn bodoli ar gyfer costau taladwy (**Polisi Costau Taladwy (CAS-POL-03).pdf**)

Codir tâl am gostau gwaith trwsio os cafodd ei achosi gan ddifrod bwriadol neu esgeuluster ar ran y preswyliwr, ei deulu neu ffrindiau sy'n ymweld â'r eiddo sy'n berchen i ClwydAlyn. Os bydd sefyllfa yn codi lle nad oes modd osgoi codi tâl, bydd y tâl yn seiliedig ar y ddogfen cyfraddau gwaith cyfredol a ddefnyddir gan ein contractwr cynnal mewnol. Ni fyddwn yn codi tâl gweinyddol am unrhyw anfonebau costau taladwy a gaiff eu codi.

Bydd y penderfyniad i godi tâl yn cael ei wneud yn dilyn adolygiad achos gan Arweinydd y Tîm Tai neu'r Rheolwr Gwasanaethau Tai perthnasol. Bydd y penderfyniad yn seiliedig ar dystiolaeth ffotograffig o'r gwaith ac esboniad manwl a ddarparwyd gan y Tîm Rheoli Eiddo.

Cynorthwyydd Dyledion Gwasanaethau Tai fydd yn gyfrifol am brosesu'r anfoneb costau taladwy ar sail penderfyniad Arweinydd Tîm y Gwasanaethau Tai neu Rheolwr y Gwasanaethau Tai.

14 Cynllun DIY Preswylwyr

Mae Cynllun DIY Preswylwyr ClwydAlyn yn galluogi preswylwyr i ymgymryd â mân waith trwsio eu hunain, nad yw'n waith brys, a lle bo'r angen gellir danfon neu gasglu defnyddiau gan gyflenwr CA. Bydd ClwydAlyn yn gwobrwyo preswylwyr ac yn diolch iddynt am wneud gwaith trwsio eu hunain.

Gall preswylwyr gyflwyno cais DIY i'r Ganolfan Alw; mae'n rhaid i waith cymwys fodloni'r meini prawf a nodir yn y Broses DIY Preswylwyr.

Bydd pob cais am waith yn cael ei asesu gan aelod priodol o staff cyn ei awdurdodi. Rhaid i'r gwaith cymwys fod yn gyfrifoldeb ClwydAlyn ac nid o ganlyniad i ddifrod bwriadol, esgeuluster, camddefnydd neu gam-drin.

15 Mathau eraill o waith

15.1 Gwaith rheolaidd

Mae gwaith rheolaidd yn cael ei wneud yn rheolaidd i ymestyn oes cydrannau'r adeilad ac osgoi naill ai gwaith trwsio drud neu fethiant llwyr. Mae rhaglenni gwaith rheolaidd yn eu lle i reoli a lleihau'r galw i ymateb fethiannau, er enghraifft gwaith paentio rheolaidd.

15.2 Gwasanaethu Nwy

Mae Rheoliadau Diogelwch Nwy (Gosod a Defnyddio) 1998 yn ei gwneud yn ofynnol i landlordiaid sicrhau bod cyfarpar ac offer cysylltiedig y mae ganddynt ddyletswydd i ofalu amdanynt yn cael eu gwirio o ran diogelwch cyn pen 12 mis ar ôl eu gosod a bob 12 mis yn dilyn hynny. Mae ClwydAlyn yn dilyn rhaglen wasanaethu 10 mis er mwyn helpu i sicrhau cydymffurfiaeth.

Cynhelir Gwiriadau Diogelwch Nwy Blynyddol i'r perwyl hwn ac mae swyddogaeth archwilio allanol yn ei lle – ceir manylion llawn am hyn yn y Polisi Diogelwch Nwy. **Polisi Diogelwch Nwy (HS-POL-11).pdf**

Yn achos eiddo nad oes ganddynt gyflenwad nwy ar hyn o bryd, bydd ClwydAlyn yn cynnal archwiliadau iechyd a diogelwch blynyddol.

15.3 Adroddiad Arolwg Gosodiadau Trydanol (EICR)

Bydd system weirio gosodiadau trydanol pob eiddo yn cael ei harchwilio o leiaf unwaith bob 5 mlynedd neu pan fydd tenantiaeth yn newid i sicrhau bod y gosodiadau yn ddiogel, a cheir manylion llawn am hyn yn y **Polisi Diogelwch Trydanol (HS-POL-33).pdf**

15.4 Gwelliannau wedi'u cynllunio

Bydd gwelliannau ar raddfa fawr fel ceginau, toeau, ystafelloedd ymolchi, arwynebau solet a ffenestri/drysau yn cael eu cynnal fel rhan o raglen wedi'i chynllunio yn unol â'r arolwg o gyflwr stoc a'r cynllun Strategaeth Rheoli Asedau.

Gall unrhyw waith trwsio cysylltiedig gael ei ohirio nes bod y gwaith wedi'i gynllunio yn cael ei gwblhau.

15.5 Eiddo gwag

Bydd gwaith trwsio i eiddo gwag yn cael ei wneud yn unol â'r Polisi Eiddo Gwag, Safonau Eiddo Gwag, a gofynion SATC. Bydd y gwaith archwilio cychwynnol yn cael ei wneud gan aelod o'r Tîm Eiddo a fydd yn codi archeb waith ac yn rhoi cyfarwyddiadau i'r Tîm Cynnal. Bydd unrhyw newidiadau i'r cyfarwyddyd cychwynnol yn cael ei gytuno gan y Goruchwyliwr Eiddo Gwag a/neu mewn cydweithrediad â'r Tîm Eiddo, a bydd esboniad yn cael ei roi yn log yr archebion gwaith.

16 Asbestos

Bydd ClwydAlyn yn cymryd pob cam posibl i ganfod asbestos a defnyddiau sy'n cynnwys asbestos. Bydd unrhyw waith a gaiff ei wneud i reoli risg asbestos yn cael ei gwblhau yn unol â'r hyn a nodir yn y Polisi Asbestos. Bydd gwybodaeth am asbestos sy'n hysbys i ClwydAlyn yn cael ei rhannu gyda gweithwyr a chontractwyr.

17 Cwynion

Bydd preswylwyr sy'n anfodlon â'r gwasanaeth yn cael eu hannog i ddilyn y **Polisi Cwynion (GOV-POL-19c) Cymraeg.pdf**. Byddwn yn ymdrin â chwynion a hawliadau am iawndal drwy Bolisi a Chanllawiau Iawndal Disgresiynol ClwydAlyn. Ymdrinnir â hawliadau cyfreithiol am achosion o ddiffyg gwaith trwsio y tu allan i'r polisi cwynion gan y Tîm Rheoli Eiddo.

18 Rheoli Perfformiad

Bydd perfformiad ClwydAlyn yn cael ei fonitro a'i reoli bob mis. Bydd perfformiad yn cael ei adlewyrchu gan y Dangosyddion Perfformiad Allweddol (KPI) a'r Dangosyddion Perfformiad (PI) a'u defnyddio i feincnodi ein gwasanaeth trwsio yn unol ag arfer gorau. Bydd y rhain yn cael eu adrodd yn rheolaidd i'r Tîm gweithredol, Pwyllgorau a'r Bwrdd. Byddwn yn mabwysiadu arfer gorau ac yn meincnodi ein gwasanaeth yn erbyn sefydliadau tebyg ar draws y sector i wella matricsau cost a pherfformiad.

Mae'r rhestr ganlynol yn dangos y mesurau perfformiad gweithredol sy'n cael eu hadrodd i'r pwyllgor:

- % Bodlonrwydd cyffredinol gyda'r gwasanaeth trwsio y gwnaethoch ei dderbyn y tro hwn?
- Amser a gymerodd i gwblhau gwaith trwsio – Dyddiau
- Apwyntiadau a gafodd eu cadw fel % o'r apwyntiadau a gafodd eu gwneud
- Amser cyfartalog i gwblhau gwaith trwsio arferol – Dyddiau
- Amser cyfartalog i gwblhau gwaith trwsio brys – Dyddiau

- Amser cyfartalog i gwblhau gwaith trwsio brys – Dyddiau
- Gwaith trwsio a chynnal (STAR)
- Nifer yr achosion o waith trwsio a gafodd eu cwblhau gan y preswyliwr ei hun
- Trwsio y Tro Cyntaf fel % o'r gwaith trwsio arferol a gwblhawyd

Bydd y Pwyllgor Preswylwyr yn monitro bodlonrwydd a byddwn hefyd yn monitro ac yn olrhain sylwadau ac adborth preswylwyr i helpu i nodi gwelliannau i'n gwasanaethu neu unrhyw faterion yn ymwneud ag unigolion sy'n agored i niwed. Bydd cysylltu â phreswylwyr yn ein helpu i sicrhau bod ein gwasanaeth yn addas i'r pwrpas a bod preswylwyr yn cynnal eu tenantiaethau yn briodol. Byddwn yn sicrhau achrediad a bydd y gwasanaeth trwsio yn cael ei archwilo'n rheolaidd fel rhan o amserlen archwilio gorfforaethol ClwydAlyn.

19 Bodlonrwydd Cwsmeriaid

Bydd ClwydAlyn yn casglu data bodlonrwydd mewn sawl ffordd ac yn adrodd yn gyson gan ddefnyddio dulliau fel y rhai canlynol:

- Ffonio'n ôl yn syth
- Arolwg post
- Negeseuon testun
- Rhyngrwyd
- Gwirhau allanol (arolygon)
- Arolygon pwrpasol wedi'u targedu at feysydd gwasanaeth penodol
- Arolygon bodlonrwydd cyfnodol ar gyfer y sefydliad i gyd

20 Cydraddoldeb ac Amrywiaeth

Mae gan ClwydAlyn gyfrifoldeb i wasanaethu anghenion a hybu buddiannau ei holl staff a'i holl breswylwyr/defnyddwyr gwasanaeth. Bydd ClwydAlyn yn darparu gwasanaeth cyfartal yn unol â'r Ddeddf Cydraddoldeb. Mae ClwydAlyn yn gweithio tuag at ddatblygu gwasanaethau, cyfleusterau, ac arferion gwaith sydd yr un mor hygyrch ac addas i'w holl gwsmeriaid, ni waeth beth yw eu rhywedd, oedran, hil, rhywioldeb, trawsrywioldeb, anabledd, crefydd, statws priodasol/partneriaeth sifil neu incwm.

Un elfen allweddol o'r Safonau Cydraddoleb yw sicrhau bod Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb yn cael ei gynnal yn achos ein holl bolisïau presennol a newydd i sicrhau nad ydynt yn cael effaith andwyol neu eu bod yn cynnwys unrhyw elfennau andwyol y gellir eu priodoli i ClwydAlyn.

Bydd ClwydAlyn yn ystyried pob preswyliwr agored i niwed wrth gynnal y gwasanaeth hwn.

Ar ddisgresiwn ClwydAlyn, rhoddir ystyriaeth i bob preswyliwr agored i niwed, a byddwn yn teilwra ein gwasanaeth ac anghenion cwsmeriaid. Byddwn yn gwneud hyn drwy ymdrin â phob achos yn unigol.

Byddwn yn darparu gwybodaeth mewn fformatau eraill os gofynnir i ni wneud wneud hynny.

21 Ymgynghori gyda Phreswylwyr

Fel rhan o'n hymrwymiad i sicrhau tryloywder, atebolrwydd, a chynnwys preswylwyr, rydym wedi mynd ati i sicrhau bod preswylwyr wedi cael eu cynnwys yn y broses o gategoreiddio'r gwaith trwsio a llunio gweithdrefnau ar gyfer y Polisi Gwaith Trwsio hwn. Gan gydnabod mai preswylwyr yw prif ddefnyddwyr ein gwasanaeth trwsio, mae eu sylwadau a'u profiadau wedi chwarae rhan hanfodol i lunio'r polisi hwn.

21.1 Dulliau ymgynghori

Gwnaethom ddefnyddio sawl dull ymgynghori i sicrhau cynrychiolaeth eang o sylwadau, gan gynnwys:

- **Grwpiau Ffocws Preswylwyr:** Gwnaethom gynnal sesiynau wedi'u targedu gyda grŵp amrywiol o breswylwyr i drafod profiadau presennol o waith trwsio a chasglu adborth am ddisgwyliadau a blaenoriaethau'r gwasanaeth.

- **Holiaduron:** Dosbarthwyd cwestiynau ar-lein i sawl Landlord Cymdeithasol Cofrestredig lleol a Chynghorau i ofyn iddynt am wybodaeth am eu gwasanaeth cynnal. Defnyddiwyd y wybodaeth hon i roi gwybodaeth i'r grŵp preswylwyr, gan roi cyfle iddynt roi sylwadau am agweddau penodol ar ein gwasanaeth trwsio ein hunain a chynnig gwelliannau.

- **Cynnwys Paneli Preswylwyr:** Cafodd ein Panel Craffu Preswylwyr gyfle i adolygu fersiynau drafft o'r polisi a rhoi adborth beirniadol am feysydd gan gynnwys safonau cyfathrebu, amserlenni'r gwasanaeth, a'r drefn gwyno.

21.2 Cynnwys Adborth

Mae'r adborth a dderbynnir drwy'r dulliau hyn wedi dylanwadu'n uniongyrchol ar elfennau allweddol o'r polisi hwn, gan gynnwys:

- Egluro cyfrifoldebau ClwydAlyn a phreswylwyr am waith trwsio
- Gwella categorïau amser ymateb

- Gwella cyfathrebu yn ymwneud ag apwyntiadau gwaith trwsio a chynnydd
- Sicrhau bod y broses ar gyfer rhoi gwybod am waith trwsio yn hygyrch i bawb

Byddwn yn parhau i adolygu'r polisi hwn mewn ymgynghoriad gyda phreswylwyr i sicrhau ei fod yn dal i ymateb i'w hanghenion a'u disgwyliadau.

22 Adolygu'r Polisi

Caiff y polisi hwn ei adolygu pan fydd proses yn newid neu bob 3 blynedd o leiaf.

23 Polisïau a Gweithdrefnau Cysylltiedig

- **Polisi Rheoli Asbestos (HS-POL-03).pdf**
- **Strategaeth Rheoli Asedau (AM-STR-01).pdf**
- **Polisi Costau Taladwy (CAS-POL-03).pdf**
- **Grid Siart Llif Dim Mynediad Gwaith Cydymffurfio (AM-P-01).pdf**
- **Cais am Lythyr Cyfreithiol Dim Mynediad Gwaith Cydymffurfio**
- **Polisi Cwynion (GOV-POL-19c) Cymraeg.pdf**
- **Polisi Tamprwydd, Llwydni ac Anwedd (AM-POL-08).pdf**
- **Strategaeth Datgarboneiddio a Chynaliadwyedd (EM-STR-01).pdf**
- **Polisi Diogelwch Trydanol (HS-POL-33).pdf**
- **Canllawiau Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant (ED-G-07).pdf**
- **Polisi Diogelwch Tân (HS-POL-08).pdf**
- **Polisi Diogelwch Nwy (HS-POL-11).pdf**
- **Polisi Iechyd, Diogelwch a Llesiant (HS-POL-02).pdf**
- **Archwiliad Cyflwr y Cartref - Map o'r Broses**
- **Siart Llif Risg Uchel Dim Mynediad ar gyfer Gwaith trwsio a chynnal arferol (RM-P-01).pdf**
- **Siart Llif Risg Isel Dim Mynediad ar gyfer Gwaith trwsio a chynnal arferol (RM-P-02).pdf**
- **Gweithdrefn ar ôl Archwiliad (AM-P-24).pdf**
- **Polisi Pryderon Preswylwyr (CAS-POL-04).pdf**
- **Polisi Ymddygiad Annerbyniol (CAS-POL-06).pdf**
- **Polisi Safonol Eiddo Gwag (AM-POL-06).pdf**
- **Polisi Hylendid Dŵr (HS-POL-04).pdf**

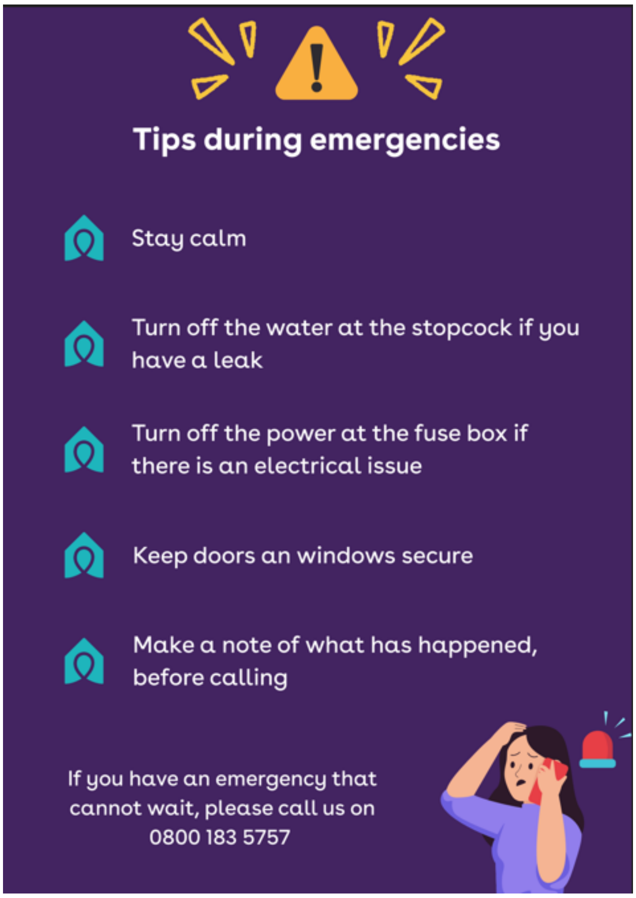
24 Fframwaith Statudol a Chyfreithiol *

- Cod ymarfer ar Gydraddoldeb Hiliol ym maes Tai
- Deddf Diwygio Cyfunddaliad a Lesddaliad 2002

- Rheoliadau Adeiladu (Dylunio a Rheoli) 2015
- Deddf Adeiladu 1996
- Rheoliadau Rheoli Asbestos 2012
- Rheoli Sylweddau Peryglus i Iechyd (COSHH) 2002
- Deddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd 1995
- Deddf Diogelu'r Amgylchedd 1990
- Deddf Cydraddoldeb 2010
- Rheoliadau Diogelwch Nwy (Gosod a Defnyddio) 1998
- Deddf Iechyd a Diogelwch yn y Gwaith 1974
- Deddfwriaeth Iechyd a Diogelwch
- Deddf Cartrefi (Ffitrwydd Annedd i Bobl Fyw Ynddi) 2018
- Deddf Tai 1996
- System Sgorio Iechyd a Diogelwch Tai - HHSRS
- Deddf Landlordiaid a Phreswylwyr 1985 ac 1987
- Deddf Diwygio Cyfraith Lesddaliad, Tai a Datblygu Trefol 1993
- Deddf Atebolrwydd Meddianwyr 1957
- Rheoliadau Hawl i Drwsio 1994
- Fframwaith Rheoleiddio ar gyfer Tai Cymdeithasol yng Nghymru 2012
- SATC 2, Safonau Ansawdd Tai Cymru

***** Neu unrhyw ddeddf sydd wedi'i disodli neu reoliad a ddaeth yn ei le

Atodiad 1 – Taflen Gwaith Trwsio



Atodiad 2 – Mathau o waith trwsio a chynnal

ClwydAlyn Maintenance Repair Classification

Emergencies - within 24hrs

Where there is a potential danger to the health or risk to the safety of the occupant, or a danger of serious damage to the building.

We will respond to these within 24 hours according to the severity of the repair (some will be attended to within four hours).

Emergencies - out of hours

The repairs service will operate solely for emergency repairs that occur outside of the normal working hours. This service will usually involve making the situation safe, secure and the full repair will normally be completed during normal working hours (Mon - Fri 08:00 - 16:30).

Urgent repairs - within 7 days

Where there is no immediate requirement to attend, but the situation is causing discomfort, inconvenience, or nuisance, and is likely to lead to further deterioration of the building if the problem persists.

Routine day to day repairs - within 28 days

Day to day repairs are minor routine repairs to a resident's home or the communal area in a property which arise on a regular basis and require attention within a reasonable period of time.
The duration of these jobs normally takes between 1 hour and 2 days.

Major repairs - within 180 days

Where major works or improvements can be deferred and batched together in a mini planned maintenance programme e.g. renewal of fences, re-roofs etc.

Non routine repair - within 90 days

Non-routine repairs are works that involve more intrusive/substantial work to remedy the problem. This type of work may involve slightly more disruption to the resident, with further investigation required to resolve a problem.
The duration of these works may take more than 2 days to complete.

Planned maintenance works - 365 days

Improvements to our properties to replace and/ or upgrade existing components e.g. kitchen, bathroom, window replacement through a programme of works.

Servicing planned programme - 365 days

Carrying out routine gas, electric, emergency lighting and water quality inspections in all our properties, in line with legal requirements.