

April / Ebrill 2018 – March / Mawrth 2019

	April - July Ebrill - Gorffennaf	August - November Awst - Tachwedd	December - March Rhagfyr - Mawrth	Year Total Cyfanswm y Flwyddyn	
Complaints	11			11	Cwynion
Compliments	40			40	Canmoliaeth
Grievances	10			10	Anfodlonrwydd
Observations	5			5	Sylwadau
Total	66			66	Cyfanswm

A grievance is defined as an expression of dissatisfaction relating to a management decision or something that is out of our control.

There were 11 complaints in the period. 1 related to a booking that we had to cancel however the customer wasn't made aware. Staff were reminded that any changes with bookings customers should be notified in writing. Two comments related to a skype booking that didn't work correctly, after investigating the issue the system had crashed while launching resulting in the meeting starting late. Two comments related to catering orders that turned up late along with incorrect items. Staff were reminded of the importance of meeting booking requirements. Another complaint related to a bike not working correctly in the Cardio gym and the stretching mat being dirty. The bike was repaired, and the large mat will be replaced. 1 complaint related to a bike storage area not being available for a booking. The Governing Body was informed prior arrangements need to be made so the area can be cleared as its used for storage. Another complaint was regarding the state of the dining area during a busy event - staff were reminded of the high standard expected. Two other comments related to the attitude of a staff member and the layout of a food buffet as the gluten free options were not separated or labelled. Staff were reminded of the service expected and the standard layout for a buffet. The final complaint related to the lift being unavailable. Unfortunately, due to a delay in sourcing the part required it did take longer than anticipated however an alternative lift was available.

40 compliments were received concerning various aspects of service. Examples included:

- "You were extremely efficient in supporting us" – IPLA conference
- "Amazing lunch on offer at the National Centre" – Phys Literacy Conference
- "Staff were exceptional, nothing was too much trouble" – Taekwondo Championship

All have been passed to the relevant staff members.

There were 10 grievances. 5 related to the over 50's table tennis being in the Fitness studio. To avoid continuous location changes it was moved to the Fitness Studio, following a review of bookings, from September it will be based in the Jubilee Hall. Another comment related to the 8-week cancellation notice period, this is in place to allow other the possibility of using the facility. 1 grievance related to a booking that were unhappy with the amount of food served, however the amount ordered was provided. 1 grievance related to trees on the grass pitch blocking a resident's view and affecting the boundary wall. The trees are well placed however are Willow trees therefore look bigger than the other Ash trees. The final 2 comments related to the temperature in the centre, particularly the meeting rooms. Due to space restrictions they are single units therefore if you directly sat under the single air vent you will feel the cooler/warmer air before others.

There were 5 observations. 1 related to selling protein products in the vending machines – products with a higher protein value are now being sold. 2 comments related to the possibility of stopping using plastic items in the Café, all disposable items are now biodegradable. 1 comment related to having a hand sanitizer dispenser in the fitness studio – this has been provided. The final comment related to only having 2 ladies toilets by the meeting rooms, other toilets are available throughout the building.

100% of complaints were acknowledged within 2 working days and 100% replied to within the 10 working days specified in the Customer Service Charter.

Anfodlonrwydd – mae'n cael ei ddiffinio fel mynegi anfodlonrwydd ynghylch penderfyniad am bolisi neu fater rheoli.

Cafwyd 11 o gwynion yn ystod y cyfnod. Roedd 1 ohonynt yn ymwneud ag archeb y bu'n rhaid i ni ei chanslo, ond ni roddwyd gwybod i'r cwsmer. Cafodd staff eu hatgoffa bod angen rhoi gwybod yn ysgrifenedig i gwsmeriaid am unrhyw newidiadau i archebion. Roedd dau sylw yn ymwneud ag archeb drwy skype a fethodd weithio'n gywir; dangosodd ymchwiliad i'r mater fod skype wedi methu wrth lansio, felly dechreuodd y cyfarfod yn hwyr. Roedd dau sylw yn ymwneud ag archebion arlwy a gyrhaeddodd yn hwyr, gydag eitemau anghywir. Atgoffwyd staff am bwysigrwydd ateb gofynion yr archebion. Roedd cwyn arall am feic nad oedd yn gweithio'n gywir yn y gampfa Gardiofasgiwlar a bod y mat ymestyn yn fudr. Cafodd y beic ei drwsio a bydd mat newydd yn cael ei osod yn lle'r mat mawr. Roedd 1 gwyn yn ymwneud ag ardal storio beics – nid oedd ar gael ar gyfer archeb. Cafodd y Corff Llywodraethu wybod bod angen gwneud trefniadau ymlaen llaw fel y gall yr ardal gael ei chlirio, oherwydd caiff ei defnyddio ar gyfer storio. Roedd cwyn arall am gyflwr yr ardal fwyta yn ystod digwyddiad prysur – atgoffwyd staff am y safon uchel a ddisgwylir. Roedd dwy gwyn arall yn ymwneud ag agwedd aelod staff a gosodiad bwffe, gan na chafodd yr opsiynau heb glwten eu gwahanu na'u labelu. Atgoffwyd staff am y gwasanaeth a ddisgwylir a'r gosodiad safonol ar gyfer bwffe. Roedd y gwyn olaf oherwydd nad oedd y lifft ar gael. Yn anffodus, oherwydd bod oedi wrth gael gafael ar y darn gofynnol, cymerodd fwy o amser na'r disgwyl i'w drwsio, ond roedd lifft arall ar gael.

Cafwyd 40 canmoliaeth am amrywiol agweddau ar y gwasanaeth. Roedd enghreifftiau'n cynnwys:

- "Roeddech chi'n effeithlon iawn wrth ein cefnogi ni" – Cynhadledd yr IPLA
- "Mae cinio arbennig i'w gael yn y Ganolfan Genedlaethol" – Cynhadledd Phys Literacy
- "Roedd y staff yn eithriadol, nid oedd unrhyw beth yn ormod o drafferth" – Y Bencampwriaeth Taekwondo

Mae pob un ohonynt wedi'u trosglwyddo i'r aelodau staff perthnasol.

Mynegwyd 10 anfodlonrwydd. Roedd 5 ohonynt oherwydd bod tenis bwrdd i bobl dros 50 oed yn cael ei gynnal yn y Stiwdio Ffitrwydd. I osgoi newidiadau cyson i'w leoliad, fe'i symudwyd i'r Stiwdio Ffitrwydd; yn dilyn adolygiad o archebion, bydd yn cael ei leoli yn Neuadd Jiwbilî o fis Medi ymlaen. Roedd sylw arall yn ymwneud â'r cyfnod rhybudd ar gyfer canslo, sef 8 wythnos; mae hyn ar waith er mwyn ei gwneud hi'n bosibl i bobl eraill allu defnyddio'r cyfleuster. Roedd 1 anfodlonrwydd yn ymwneud ag archeb lle'r oedd y trefnwyr yn anfodlon ar faint o fwyd a weinwyd, fodd bynnag darparwyd faint o fwyd a archebwyd. Roedd 1 anfodlonrwydd yn ymwneud â'r coed ar y cae porfa, a oedd yn rhwystro golygfa un o'r preswylwyr ac yn effeithio ar y wal derfyn. Mae'r coed wedi'u lleoli'n dda, ond maent yn goed Helyg felly maent yn edrych yn fwy o faint na'r coed Ynn eraill. Roedd y ddau sylw olaf yn ymwneud â'r tymheredd yn y ganolfan, yn enwedig yn yr ystafelloedd cyfarfod. Oherwydd y cyfyngiadau ar le, maent yn unedau unigol, felly os byddwch yn eistedd yn uniongyrchol o dan yr awyrell unigol, byddwch yn teimlo'r aer oerach/cynhesach cyn eraill.

Gwnaed 5 o sylwadau. Roedd 1 ynghylch y posibilrwydd o werthu cynhyrchion protein yn y peiriannau gwerthu – mae cynhyrchion â mwy o brotein ynddynt bellach yn cael eu gwerthu. Roedd 2 sylw'n ymwneud â'r posibilrwydd o roi'r gorau i ddefnyddio eitemau plastig yn y Caffi; mae'r holl eitemau tafladwy bellach yn rhai biogdegradadwy. Roedd 1 sylw'n ymwneud â chael diheintydd dwylo yn y stiwdio ffitrwydd – mae hwn wedi'i ddarparu. Roedd y sylw olaf yn ymwneud â'r ffaith bod 2 doiled yn unig i fenywod wrth yr ystafelloedd cyfarfod; mae toiledau eraill ar gael ledled yr adeilad.

Cafodd 100% o'r cwynion eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith ac ymatebwyd i 100% ohonynt o fewn y 10 diwrnod gwaith sy'n cael ei nodi yn y Siarter Gwasanaethau Cwsmeriaid.