

April / Ebrill 2017 – March / Mawrth 2018

	April - July Ebrill - Gorffennaf	August - November Awst - Tachwedd	December - March Rhagfyr - Mawrth	Year Total Cyfanswm y Flwyddyn	
Complaints	6	9	8	23	Cwynion
Compliments	22	19	37	78	Canmoliaeth
Grievances	10	5	5	20	Anfodlonrwydd
Observations	7	1	3	11	Sylwadau
Total	45	34	53	132	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 8 complaints in the period. 1 related to a coat that was caught on the seat number in the Main Arena, the plaque was repaired. Another comment was about a radiator that wasn't working in an accommodation room – these radiators are on a timer and are being replaced during the refurbishment programme. 1 complaint related to a fitness class that was cancelled at short notice – unfortunately no instructors were available to cover. 1 complaint was received as rubbish was found when checking into an accommodation room – staff were reminded of the standard expected. Another complaint related to items missing off the breakfast buffet – to avoid high amounts of waste, breakfast is constantly refilled throughout service however a busier period than anticipated resulted in a delay in some items. 1 complaint related to inaccurate information online regarding the Christmas closures. Our website was updated however Google pre-populated the standard opening hours. Once identified the information was amended and will be updated for the next planned closure. Another complaint related to the quality difference on the salad bar dependant on the day – staff were reminded of the high standard expected. The final complaint related to rubbish that was left between the seating in the Main Arena. Due to a quick turnaround of events they were unable to be cleaned, however this should have been scheduled before the next event.

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

- "Fantastic facilities especially the food and accommodation" – Samoa Netball
- "A very enjoyable day at the National Centre" – University of South Wales
- "Fantastic facility with great staff" – Welsh Masters Championships, Badminton Wales

All have been passed to the relevant staff members.

There were 5 grievances. 1 related to the lack of notice provided when the centre closed for the Christmas party – the closure details were on the same notice as the Christmas closures. Next year the closure information will be listed separately to avoid any confusion. Another grievance related to the dissatisfaction in our decision to replace the vending machines with healthier alternatives, the decision was made to support the Welsh Government initiative of healthy eating. 2 comments related to high noise levels throughout the night from people staying in the accommodation rooms – the guests were reminded if they have any issues during the night to contact security. 1 grievance related to a booking that were unhappy with the amount of food served, however the amount ordered was provided.

There were 3 observations. 1 related to the set-up of a meeting room as when the tea and coffee was delivered the meeting was unfortunately disrupted – staff were reminded of the room layout if refreshments are ordered. Another observation related to the booking process – We are currently investigating alternative booking systems that meet our requirements. The final observations related to the set-up of the fitness studio for the over 50's Table tennis – following this comment a different layout is now being used.

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 8 cwyn yn ystod y cyfnod. Roedd 1 yn ymwneud â chôt a fachodd mewn rhif sedd yn y Brif Arena – cafodd y plac ei atgyweirio. Roedd sylw arall am reiddiadur ddim yn gweithio mewn ystafell yn y bloc llety – mae'r rheiddiaduron hyn yn gweithio gydag amserydd ac maent yn cael eu newid fel rhan o'r rhaglen adnewyddu. Roedd 1 gwyn yn ymwneud â dosbarth ffitrwydd a ganslwyd ar fyr rybudd – yn anffodus nid oedd unrhyw hyfforddwyr ar gael i lenwi'r bwlch. Derbyniwyd 1 gwyn am fod sbwriel wedi'i ganfod wrth gyrraedd ystafell aros – atgoffwyd y staff o'r safon a ddisgwylir. Roedd cwyn arall yn ymwneud ag eitemau ar goll o'r bwffe brechwast – i osgoi llawer iawn o wastraff, mae'r eitemau brechwast yn cael eu hychwanegu'n gyson yn ystod y cyfnod brechwast ond oherwydd cyfnod prysurach na'r disgwyl, bu oedi gyda darparu rhai eitemau. Roedd 1 gwyn yn ymwneud â gwybodaeth anghywir ar-lein ynghylch cau dros y Nadolig. Cafodd ein gwefan ei diweddarau ond roedd Google yn newid y wybodaeth i'r oriau agor safonol yn ôl pob tebyg. Ar ôl gweld bod y wybodaeth yn anghywir, cafodd ei newid a bydd yn cael ei diweddarau ar gyfer y cyfnod cau nesaf arfaethedig. Roedd cwyn arall yn ymwneud â'r gwahaniaeth yn ansawdd y bar salad gan ddibynnu ar y diwrnod – atgoffwyd y staff o'r safon uchel a ddisgwylir. Roedd y gwyn olaf yn ymwneud â sbwriel a adawyd rhwng y seddau yn y Brif Arena. Oherwydd newid sydyn rhwng dau ddiwyddiad, nid oedd cyfle i lanhau, ond dylid bod wedi trefnu hyn fel rhan o'r amserlen, cyn y digwyddiad nesaf.

Cafwyd 37 canmoliaeth ynghylch agweddau amrywiol ar y gwasanaeth. Dyma rai esiamplau:

- "Cyfleusterau gwych, yn enwedig y bwyd a'r llety" – Pêl Rwyd Samoa
- "Diwrnod plerurus iawn yn y Ganolfan Genedlaethol" – Prifysgol De Cymru
- "Cyfleuster gwych gyda staff rhagorol" – Pencampwriaethau Meistri Cymru, Badminton Cymru

Mae'r sylwadau i gyd wedi cael eu hanfon ymlaen at yr aelodau perthnasol o staff.

Roedd 5 anfodlonrwydd. Roedd 1 yn ymwneud â'r diffyg rhybudd a roddwyd pan gaeodd y Ganolfan ar gyfer y parti Nadolig – roedd y manylion am gau ar yr un hysbysiad â'r hysbysiad am y cyfnod cau dros y Nadolig. Y flwyddyn nesaf, bydd y wybodaeth am gau'n cael ei rhestru ar wahân i osgoi unrhyw ddriswch. Roedd anfodlonrwydd arall yn ymwneud â'r anfodlonrwydd gyda'n penderfyniad i newid y peiriannau gwerthu am opsiynau iachach. Gwnaed penderfyniad i gefnogi menter Llywodraeth Cymru i fwyta'n iach. Roedd 2 sylw'n ymwneud â lefelau uchel o sŵn drwy gydol y nos gan bobl yn aros yn y bloc llety – cafodd y gwesteion eu hatgoffa i gysylltu â'r staff diogelwch nos os oes unrhyw broblemau'n codi yn ystod y nos. Roedd 1 anfodlonrwydd yn ymwneud ag archeb ac anfodlonrwydd ynghylch faint o fwyd a gafodd ei weini, ond cafodd y bwyd a archebwyd ei ddarparu.

Roedd 3 sylw. Roedd 1 yn ymwneud â pharatoi ystafell gyfarfod oherwydd pan weiniwyd y te a'r coffi roedd hynny'n tarfu ar y cyfarfod yn anffodus –atgoffwyd y staff o gynllun yr ystafell os yw te a choffi'n cael eu harchebu. Roedd sylw arall yn ymwneud â'r broses archebu – ar hyn o bryd rydym yn ymchwilio i systemau archebu eraill i fodloni ein gofynion. Roedd y sylwadau terfynol yn ymwneud â pharatoi'r ystafell ffitrwydd ar gyfer y Tennis Bwrdd Dros 50 – yn dilyn y sylw hwn mae cynllun gwahanol yn cael ei ddefnyddio yn awr.

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.