

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	9	5	25	Cwynion
Compliments	40	49	37	126	Canmoliaeth
Grievances	10	3	6	19	Anfodlonrwydd
Observations	5	18	18	41	Sylwadau
Total	66	79	66	211	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 5 complaints in the period. 2 of these related to items missing for a meeting room set up, staff were reminded of the standard expected. 1 comment was received about poor customer service however no further comments were given to investigate further. Another comment related to the WI-FI signal throughout the building. The WI-FI is free so during large events the signal may be weaker. The final comment related to the experience received during a meeting room booking – staff have been reminded of expected standard.

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

- “Staff were really helpful and accommodating” – NHS Wales.
- “Booking team are wonderful” – Canoe Wales.
- “Another successful event” – Welsh Rowing.

All have been passed to the relevant staff members.

There were 6 grievances. 1 comment related to the overflow car park not being opened on a busy event day. Due to the weather the grass was not suitable to be used. 3 comments related to a change in the fitness class timetable. Due to low numbers the Friday evening circuits class was removed however after consultation with the members this had been extended to the 17th May to try and increase the numbers. 1 comment asked if members could use the Fitness Studio outside of fitness classes, unfortunately due operational and health & safety reasons this isn't possible. The final grievance related to the noise levels from a dance event held at the centre – after investigating the noise level was adequate for the event.

There were 18 observations. 2 were regarding the possibility of getting an additional cross-trainer in the Cardio gym. Funds were not available for a cross-trainer however two new Wattbikes were purchased. 3 comments related to the internet connection on items of equipment in the Cardio gym, these cables have now been replaced. 3 suggestions were made about having additional fitness classes during the lunchtime period – the fitness programme is constantly being reviewed and these suggestions will be considered. 2 comments were regarding the cleanliness of the gym; to provide cleaning wipes and if the hand sanitizer could be checked as its constantly not working. Wipes will not be provided due to our commitment to the environment however a cleaning spray is now available, and the hand sanitizer holder has been replaced as it was faulty. 1 comment suggested that the squash court walls could be redecorated – this will be added to the renewal programme. Another comment asked if squash courts 3 & 4 could have a self-controlled heater the same as courts 1 & 2 – these have been installed. 2 comments related to parking at the centre with cars parked on pavements and in the disabled bays without a blue badge – parking is limited at the centre however if a car is illegally parked the council may be notified. 1 comment related to the coffee machine not being very nice and too expensive – the only comment received about the price and quality however the machine was cleaned and the beans were replaced. Another comment asked about having cleats on the spin bikes – some pedals already have them however others will also be changed. The final comment received highlighted a couple of the archery bosses need to be repaired prior to the next event – any work required will be carried out.

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.

Roedd 5 cwyn yn ystod y cyfnod. Roedd 2 o'r rhain yn ymwneud ag eitemau ar goll mewn ystafell gyfarfod a baratowyd - atgoffwyd staff o'r safon ddisgwyliedig. Derbyniwyd 1 sylw am wasanaeth gwael i gwmser ond ni nodwyd unrhyw sylwadau pellach er mwyn gallu ymchwilio ymhellach. Roedd sylw arall yn ymwneud â'r signal Wi-Fi drwy'r adeilad. Mae'r Wi-Fi am ddim felly mae'n bosib bod y signal yn wannach mewn digwyddiadau mawr. Roedd y sylw olaf yn ymwneud â'r profiad a gafwyd wrth archebu ystafell gyfarfod – mae'r staff wedi cael eu hatgoffa o'r safon ddisgwyliedig.

Cafwyd 37 canmoliaeth ynglŷn â gwahanol agweddau ar y gwasanaeth. Ymysg yr enghreifftiau mae:

- “Roedd y staff yn barod iawn i helpu” – GIG Cymru.
- “Mae'r tîm archebion yn wych” – Canwio Cymru.
- “Digwyddiad llwyddiannus arall” – Rhwyfo Cymru.

Mae pob un sylw wedi'i drosglwyddo i'r aelodau perthnasol o staff.

Roedd 6 cwyn. Roedd 1 sylw yn ymwneud â'r ffaith bod y maes parcio ychwanegol ar gau ar ddiwrnod digwyddiad prysur. Oherwydd y tywydd nid oedd y glaswellt yn addas i'w ddefnyddio. Roedd 3 sylw yn ymwneud â newid amserlen y dosbarth ffitrwydd. Oherwydd niferoedd isel cafodd dosbarth ymarferion cylchedau ar nos Wener ei ddileu, fodd bynnag, ar ôl ymgynghori ag aelodau, cafodd ei ymestyn tan 17^{eg} Mai i geisio cynyddu'r niferoedd. Roedd 1 sylw yn gofyn a fyddai modd i aelodau ddefnyddio'r Stiwdio Ffitrwydd y tu allan i'r dosbarthiadau ffitrwydd. Yn anffodus, nid yw hyn yn bosibl am resymau gweithredol ac iechyd a diogelwch. Roedd y gwyn olaf yn ymwneud â lefelau sŵn o ddigwyddiad dawns a gynhaliwyd yn y ganolfan – ar ôl ymchwilio i lefel y sŵn penderfynwyd ei bod yn ddigonol ar gyfer y digwyddiad.

Cafwyd 18 o sylwadau. Roedd 2 yn ymwneud â'r posibilrwydd o gael peiriant croesymerfer ychwanegol yn y gampfa Cardio. Nid oedd arian ar gael ar gyfer peiriant croesymerfer, ond prynwyd dau feic Wattbikes newydd. Roedd 3 sylw yn ymwneud â'r cysylltiad rhyngwyd ar offer yn y gampfa Cardio, mae ceblau newydd wedi'u gosod yn lle'r rhain erbyn hyn. Gwnaed 3 awgrym ynglŷn â chael dosbarthiadau ffitrwydd ychwanegol yn ystod amser cinio – mae'r rhaglen ffitrwydd yn cael ei hadolygu'n gyson a bydd yr awgrymiadau hyn yn cael eu hystyried. Roedd 2 sylw yn ymwneud â glendid y gampfa; y dylid darparu cadachau glanhau a chadw golwg ar y diheintydd dwylo gan nad yw'n gweithio bob amser. Ni fydd cadachau'n cael eu darparu oherwydd ein hymrwymiad i'r amgylchedd, fodd bynnag mae chwistrell glanhau bellach ar gael, ac mae daliwr y diheintydd dwylo wedi cael ei newid gan nad oedd yn gweithio. Roedd 1 sylw yn awgrymu y dylid ailaddurno waliau'r cyrtiau sboncen – bydd hyn yn cael ei ychwanegu at y rhaglen adnewyddu.

Gofynnodd sylw arall a fyddai modd cael gwresogydd sy'n rheoli ei hun yng nghyrtiau 3 a 4 yr un fath â chyrtiau 1 a 2 – mae'r rhain wedi cael eu gosod. Roedd 2 sylw yn ymwneud â pharcio yn y ganolfan gyda cheir wedi parcio ar balmentydd ac mewn lleoedd parcio anabl heb fathodyn glas – mae lleoedd parcio'n brin yn y ganolfan. Fodd bynnag, os oes car wedi parcio'n anghyfreithlon mae'n bosib rhoi gwybod i'r cyngor. Roedd 1 sylw yn ymwneud â'r peiriant coffi – nad yw'n neis iawn a'i fod yn rhy ddrud. Dyma'r unig sylw a ddaeth i law am y pris a'r ansawdd, ond cafodd y peiriant ei lanhau a rhoddwyd ffa newydd ynddo. Gofynnodd sylw arall am gael clemiau ar y beiciau troelli – maent eisoes wedi'u gosod ar rai o'r pedlau ond bydd rhai eraill hefyd yn cael eu newid. Roedd y sylw olaf yn tynnu sylw at yr angen am atgyweirio dau o'r byrddau saethyddiaeth cyn y digwyddiad nesaf – bydd unrhyw waith gofynnol yn cael ei wneud.

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.