

Improving Disrepair Complaint Handling

communicating, supporting & engaging with tenants.



Support services:

- Good Practice workshops
- Staff Training
- In-house reviews
- Service 'Accessibility & Info audit'



TPAS Cymru can offer a range of good practice in-house support sessions and services to help your organisation to be proactive, effective, and inclusive in improving disrepair complaint handling for tenants. Our in-house support is practical, relevant and will be designed to reflect your organisation's situation. See below for examples of the support we can offer.

Good Practice Workshops & Staff Training – examples include:

- **Disrepair handling: How to get the customer service and tone right**
Find out how landlords can best treat residents reporting damp and mould with respect and empathy and how this needs to be reflected in the tone and approach of the complaint handling.
- **How to ensure services are accessible and inclusive**
Exploring how to review the accessibility and use of landlord systems for reporting repairs and making complaints to ensure they are inclusive and to 'find their silence'.
- **How to involve tenants in reviewing information and materials**
Find out how landlords can work together with tenants to review the information, materials and support provided to tenants to ensure that these strike the right tone and are effective in helping tenants to avoid damp and mould in their properties.
- **Mould & Condensation: How to get your communications right for tenants**
Using a mix of examining best practice examples and exploring what types of communications and messaging works you'll find out how to ensure your communications are inclusive and effective for all tenants.

Service 'Accessibility & Info audit'

Our practical 'Accessibility & Info Audit' will give you an external and independent check of the accessibility and use of your systems for reporting repairs and making disrepair related complaints to ensure they are inclusive, easily accessible and effective.

For more information please contact:

David Lloyd, Programme Director: david@tpas.cymru



Gwella Ymdrin â Chwynion ynghylch Diffyg Atgyweirio cyfathrebu, cefnogi ac ymgysylltu gyda thenantiaid.



Gwasanaethau cymorth:

- Gweithdai arfer da
- Hyfforddiant Staff
- Adolygiadau mewnol
- Gwasanaeth 'Archwiliad Hygyrchedd a Gwybodaeth'



Gall TPAS Cymru gynnig amrywiaeth o sesiynau cymorth mewnol arfer da a gwasanaethau i helpu eich sefydliad i fod yn rhagweithiol, yn effeithiol, ac yn gynhwysol wrth wella'r modd y mae tenantiaid yn delio â chwynion am ddiffyg atgyweirio. Mae ein cymorth mewnol yn ymarferol, yn berthnasol a bydd yn cael ei gynllunio i adlewyrchu sefyllfa eich sefydliad. Gweler isod am enghreifftiau o'r cymorth y gallwn ei gynnig.

Gweithdai Arfer Da a Hyfforddiant Staff – esiamplau yn cynnwys:

- **Ymdrin â diffyg atgyweirio: Sut i gael y gwasanaeth cwsmeriaid a'r naws yn gywir**
Dysgwch y ffordd orau i landlordiaid drin preswylwyr sy'n adrodd am leithder a llwydni gyda pharch ac empathi a sut mae angen adlewyrchu hyn yn naws a dull ymdrin â'r gŵyn.
- **Sut i sicrhau bod gwasanaethau yn hygyrch ac yn gynhwysol**
Archwilio sut i adolygu hygyrchedd a defnydd systemau landlordiaid ar gyfer adrodd am atgyweiriadau a gwneud cwynion i sicrhau eu bod yn gynhwysol ac i 'ganfod eu distawrwydd'.
- **Sut i gynnwys tenantiaid wrth adolygu gwybodaeth a deunyddiau**
Darganfod sut y gall landlordiaid gydweithio â thenantiaid i adolygu'r wybodaeth, y deunyddiau a'r cymorth a ddarperir i denantiaid i sicrhau bod y rhain yn taro'r naws gywir ac yn effeithiol wrth helpu tenantiaid i osgoi lleithder a llwydni yn eu heiddo.
- **Llwydni ac Anwedd: Sut i gael eich cyfathrebiadau'n gywir i denantiaid**
Gan ddefnyddio cymysgedd o archwilio enghreifftiau o arfer gorau ac archwilio pa fathau o gyfathrebiadau a negeseuon sy'n gweithio, byddwch yn darganfod sut i sicrhau bod eich cyfathrebiadau yn gynhwysol ac yn effeithiol i bob tenant.

Gwasanaeth 'Archwiliad Hygyrchedd a Gwybodaeth'

Bydd ein 'Archwiliad Hygyrchedd a Gwybodaeth' ymarferol yn rhoi gwiriad allanol ac annibynnol i chi o hygyrchedd a defnydd eich systemau ar gyfer adrodd am atgyweiriadau a gwneud cwynion sy'n ymwneud ag adfeiliad er mwyn sicrhau eu bod yn gynhwysol, yn hawdd eu cyrraedd ac yn effeithiol.

For more information please contact:

David Lloyd, Programme Director: david@tpas.cymru

