

# Damp and Mould Communications & Reporting Independent Review Service



Keeping tenants safe in their homes is the core business of a social landlord and landlords need to be providing effective and inclusive damp & mould communications, procedures and reporting systems to protect tenants.

- Are your communications inclusive, and effective?
- Are you confident that your information and reporting processes do not discriminate in any way?
- Are your repairs reporting processes accessible, inclusive and supportive for all tenants?



## Independent External Review

TPAS Cymru can independently 'test' your communications and/or your reporting systems relating to Damp and Mould, to help you provide an effective service.

Based on sector good practice, Welsh Government expectations and tenant insight, TPAS Cymru has developed a comprehensive criterion to be used to independently 'test' that your communications and/or reporting systems are accessible and respond to your tenants' requirements.

We will provide you with feedback against the criteria along with advice and recommendations for how to improve, to ensure you provide services that meet your tenants' needs and provide value for money both for your organisation and your tenants.

Our reviews will look at a range of key aspects including:

### Communication:

Is it plain language? What's the tone of your communication – is it accusing or friendly and constructive? How proactive are you in communicating about how to prevent damp and mould?

### Reporting/requesting services:

Including: How accessible is it? What provision do you offer for tenants who may face barriers to reporting damp & mould? Do staff know what questions they need to ask tenants when dealing with damp and mould questions/request for service?

**Our Independent Review service is flexible and we can adapt our reviews to focus on what is most important to you and your tenants.**

Please get in touch to discuss with [david@tpas.cymru](mailto:david@tpas.cymru)



# Cyfathrebu a Chofnodi

## Lleithder a Llwydni

### Gwasanaeth Adolygu Annibynnol



Cadw tenantiaid yn ddiogel yn eu cartrefi yw busnes craidd landlord cymdeithasol ac mae angen i landlordiaid fod yn darparu cyfathrebiadau effeithiol a chynhwysol o ran lleithder a llwydni, gweithdrefnau a systemau adrodd i amddiffyn tenantiaid.

- A yw eich cyfathrebiadau yn gynhwysol, ac yn effeithiol?
- A ydych yn hyderus nad yw eich prosesau gwybodaeth ac adrodd yn gwahaniaethu mewn unrhyw ffordd?
- A yw eich prosesau adrodd am atgyweiriadau yn hygyrch, yn gynhwysol ac yn gefnogol i bob tenant?



## Adolygiad Allanol Annibynnol

Gall TPAS Cymru 'brofi' eich systemau cyfathrebu a/neu eich systemau adrodd o ran lleithder a llwydni yn annibynnol, i'ch helpu i ddarparu gwasanaeth effeithiol.

Yn seiliedig ar arfer da yn y sector, disgwyliadau Llywodraeth Cymru a mewnwelediad tenantiaid, mae TPAS Cymru wedi datblygu maen prawf cynhwysfawr i'w ddefnyddio i 'brofi' yn annibynnol bod eich systemau cyfathrebu a/neu adrodd yn hygyrch ac yn ymateb i ofynion eich tenantiaid.

Byddwn yn rhoi adborth i chi yn erbyn y meini prawf ynghyd â chynghor ac argymhellion ar sut i wella, i sicrhau eich bod yn darparu gwasanaethau sy'n diwallu anghenion eich tenantiaid ac yn rhoi gwerth am arian i'ch sefydliad a'ch tenantiaid.

Bydd ein hadolygiadau yn edrych ar ystod o agweddau allweddol gan gynnwys:

### Cyfathrebu:

Ai iaith glir yw hi? Beth yw naws eich cyfathrebu – a yw'n gyhuddgar neu'n gyfeillgar ac yn adeiladol? Pa mor rhagweithiol ydych chi wrth gyfathrebu am sut i atal lleithder a llwydni?

### Adrodd/gofyn am wasanaethau:

Gan gynnwys: Pa mor hygyrch ydyw? Pa ddarpariaeth ydych chi'n ei chynnig i denantiaid a allai wynebu rhwystrau rhag adrodd am lleithder a llwydni? A yw staff yn gwybod pa gwestiynau y mae angen iddynt eu gofyn i denantiaid wrth ymdrin â chwestiynau lleithder a llwydni/cais am wasanaeth?

**Mae ein gwasanaeth Adolygu Annibynnol yn hyblyg a gallwn addasu ein hadolygiadau i ganolbwyntio ar yr hyn sydd bwysicaf i chi a'ch tenantiaid.**

Cysylltwch i drafod gyda [david@tpas.cymru](mailto:david@tpas.cymru)

