

Adroddiad cryno



# Strategaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid 2010-15



# Creu Diwylliant sy'n Canolbwyntio ar y Cwsmer

Mae'r Gronfa Loteri Fawr yn bodoli i helpu'r bobl a'r cymunedau mwyaf anghenus.

Mae ein holl arian yn gwella bywydau'r bobl fwyaf anghenus yn y DU ac mewn rhai o ardaloedd tlotaf y byd. Mae wyth deg y cant o'n hariannu'n mynd i sefydliadau gwirfoddol a chymunedol, gyda'r gweddill yn cael ei ddsbarthu'n bennaf drwy awdurdodau lleol.

Mae'r Gronfa Loteri Fawr yn anelu at helpu'r bobl rydym yn eu gwasanaethu drwy'r ffordd yr ydym yn gweithio, yn ogystal â bod yn sefydliad dyfarnu grantiau.

## Pwy yw ein cwsmeriaid?

Cwsmeriaid y Gronfa Loteri Fawr yw'r rhai sy'n gwneud ymholiadau am ein hariannu, yn ymgeisio amdano neu'n ei dderbyn. Yn 2008/9 gwnaethom ymateb i fwy na 100,000 o ymholiadau ynghylch ein cyfleoedd ariannu. Mae ein cwsmeriaid yn byw yn y DU, mewn lleoedd sy'n amrywio o'r dinasoedd mwyaf i gymunedau bach ac anghysbell. Maent yn amrywio o godwyr arian proffesiynol

o sefydliadau cenedlaethol mawr i wirfoddolwyr lleol sy'n rhedeg grwpiau cymunedol bach.

Oherwydd adnoddau cyfyngedig mae'n rhaid i ni wrthod llawer o brosiectau ardderchog, felly mae angen hefyd i ni ddangos i'r bobl na allwn eu hariannu nad ydynt wedi colli allan drwy gysylltu â ni.

Dylai adborth clir a gonest gennym ynglŷn â pham nad oedd cais yn llwyddiannus ac adborth manwl ynghylch sut y gellir gwella cais, ynghyd â chyfeirio i arianwyr eraill olygu bod gwrthodiad gennym yn brofiad llai poenus, gan helpu cwsmeriaid i fod yn llwyddiannus yn y dyfodol.



Wrth ymdrin â ni, bydd profiad da i'r cwsmer yn:

- hygyrch
- tryloyw
- teg
- cyfeillgar
- dibynadwy
- proffesiynol
- hyblyg

## Disgwyliadau'r cyhoedd

Dros y blynyddoedd diwethaf mae disgwyliadau o ran gwasanaethau cyhoeddus wedi codi a byddant yn parhau i godi. Nid yw pobl bellach yn fodlon derbyn ymagwedd "o'r ben i lawr", lle byddant yn derbyn yn oddefol yr hyn a roddir iddynt. Mae gwasanaethau cyhoeddus yn broses ddwyffordd bellach. Mae angen i ni wybod pwy yw ein cwsmeriaid gwahanol, a rhagweld ac ymateb i'w hanghenion a disgwyliadau gwahanol. Yn gyfnewid, rydym eisiau i gwsmeriaid wybod beth y gallant ei ddisgwyl gennym a hyderu y bydd y disgwyliadau hynny'n cael eu bodloni neu eu rhagori.

Mae barn ein cwsmeriaid am ein gwasanaeth yn effeithio'n sylweddol ar ein henw da cyhoeddus. Mae

cyswllt clir rhwng boddhad cwsmeriaid a'r hyder sydd gan bobl yn y ffaith ein bod yn gwneud ein gwaith yn dda.

## Gwell gwerth am arian

Rydym yn ymwybodol o gyd-destun gwleidyddol ehangach ein gwaith. Dros y blynyddoedd nesaf mi fydd cyfyngiadau llym ar wariant cyhoeddus. Bydd tuedd barhaus i'r sector cyhoeddus fynd yn fwy effeithlon a chyfiawnhau sut mae pob punt yn cael ei gwario. Bydd targedau a safonau cenedlaethol a statudol yn fwy heriol byth. Er y daw ein hincwm o chwaraewr y Loteri'n hytrach na'r trethdalwr, bydd rhaid i ni brofi ein bod yn darparu gwerth am arian drwy gadw ein costau gweithredu mor isel â phosib.

Mae'r sefyllfa hyd yn fwy heriol gan y byddwn yn debygol o weld galw cynyddol am ein harian gan sefydliadau gwirfoddol a chymunedol sy'n teimlo o dan bwysau. Mae mwy o alw'n golygu y bydd rhaid i ni ddweud na yn amlach.

A pho fwyaf y byddwn yn gwella'n gwasanaethau cyhoeddus, mwyaf y bydd y cyhoedd yn ei ddisgwyl gennym. Bydd rheoli siom yn parhau'n her sylweddol.

Mae angen hefyd i ni ystyried y cydbwysedd rhwng effeithlonrwydd, effeithiolrwydd a gwasanaeth cwsmeriaid. Nid yw gwasanaeth gwych yn golygu rhoi i bob cwsmer yr hyn y mae'n dymuno ei gael, mae'n rhaid iddo ymwneud â gwneud dewisiadau strategol ynglŷn â sut rydym yn blaenoriaethu adnoddau'r Gronfa Loteri Fawr wrth gefnogi ein canlyniadau cydfuddiannol, er mwyn diwallu anghenion mewn ffordd mor sensitif â phosib.

Byddwn am fanteisio'n gynyddol ar weithio ar-lein er mwyn i ni leihau costau a chynnig gwasanaeth cyflymach sydd wedi'i deilwra'n fwy, a chydabyddwn y gall fod angen mwy o gefnogaeth ac anogaeth ar rai grwpiau nag eraill i newid i'r dull hwn o weithio. Bydd ein cysylltiadau personol gwerthfawr yn parhau i gael eu gwerthfawrogi a'u targedu at y meysydd lle gallant wneud y gwahaniaeth mwyaf. Mae'n rhaid i ni fod yn fwy ymwybodol o effaith y dewisiadau a wnawn wrth gynnal y cydbwysedd hwn.

Bydd gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog yn gadarn wrth wraidd dyfodol y Gronfa Loteri Fawr, gan roi cyfle i ni ganolbwyntio ein hadnoddau ar ariannu mwy effeithiol a gwneud ein gwaith yn well.

**Mae ein cwsmeriaid eisiau:**

- cyswllt sy'n hawdd ac yn gyfleus
- staff cwrtais, cyfeillgar a gwybodus
- ymateb cyflym a chywir - bob tro
- hyblygrwydd o ran sut rydym yn eu cefnogi i gyflawni eu hamcanion

**Nid yw ein cwsmeriaid eisiau:**

- cael eu trosglwyddo o'r naill berson i'r llall
- biwrocratiaeth ddiangen
- gorfod ailadrodd yr hyn y maent eisoes wedi'i ddweud wrthym neu ddyblygu'r hyn y maent eisoes wedi'i anfon atom
- gorfod deall sut mae ein sefydliad yn gweithio
- dweud wrthym am ein diffygion heb weld unrhyw welliant.

Y flaenoriaeth FAWR

Yn 2010/11 rydym wedi pennu uchelgais ar gyfer ein hunain sef "cael ein hadnabod fel yr ariannwr Loteri mwyaf effeithiol, effeithlon ac sy'n canolbwyntio fwyaf ar y cwsmer" - gan wella lefelau boddhad cwsmeriaid er mwyn cynnal enw da cryf a chadarnhaol gyda'r cyhoedd.



**Sut bydd hyn yn gweithio'n ymarferol?**

Mae'r canlynol yn allweddol:

- ▶ Dylunio rhaglenni deallus a all gyflawni'r canlyniadau arfaethedig heb wastraff neu gost ormodol ar ein cyfer ni neu ein cwsmeriaid
- ▶ Cynnig gwasanaeth cwrtais, gwybodus a phrydlon
- ▶ Gofyn am anghenion ac adborth gan gwsmeriaid a gwrando arnynt
- ▶ Hwyluso ein prosesau
- ▶ Gwneud penderfyniadau'n gyflymach
- ▶ Gwella prosesau cyn-ymgeisio er mwyn i brosiectau nad ydynt yn debygol o gael eu hariannu beidio â gwastraffu eu hamser yn profi gweithdrefn ymgeisio lawn a hir, gan dderbyn adborth clir ynglŷn â pham mae eu prosiect yn anaddas.
- ▶ Cyflwyno ceisiadau electronig peilot
- ▶ Dadansoddiad meddylgar o adborth a chwynion gan gwsmeriaid, yn seiliedig ar weithdrefn fewnol effeithiol sy'n cael ei gweithredu gan staff hyfforddedig a chymwysedig.

# Mesur ein perfformiad hyd yn hyn

## Cyn-asesiad y Safon Rhagoriaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid

Mae rhai o'r fyrdd y gallwn gyflawni safonau gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog yn amlwg ac rydym eisoes yn eu cyflawni. Ond ni allwn orffwys ar ein bri.

Ym mis Tachwedd 2009, comisiynodd y Gronfa Loteri Fawr asesiad gwrthrychol ac annibynnol gan G4S Assessment Services (UK) Ltd yn erbyn y meini prawf a nodwyd yn Safon Rhagoriaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid y llywodraeth. Graddiodd yr asesiad ein perfformiad cyfredol yn erbyn pum maen prawf:

- dealltwriaeth o gwsmeriaid
- diwylliant y sefydliad
- gwybodaeth a mynediad
- cyflwyno
- amseroldeb ac ansawdd y gwasanaeth.

Rhoddodd y 'gwiriad iechyd' hwn o'n gwasanaeth cwsmeriaid fewnwelediad pwysig i'n hymagwedd bresennol.

Canmolodd CSE y Gronfa Loteri Fawr am fod yn sefydliad sy'n canolbwyntio ar y cwsmer. Ac er ein bod yn cydymffurfio'n llawn â thua thraean

o'u meini prawf rhagoriaeth yn unig, nododd ein bod yn cydymffurfio'n rhannol â 60 y cant ohonynt a'n bod yn methu â chydymffurfio â dim ond 5 y cant ohonynt. Yr hyn sydd hyd yn oed yn fwy calonogol yw bod CSE wedi nodi mai dim ond gwelliannau bach y byddai eu hangen er mwyn i ni gydymffurfio'n llawn â rhwng 80 a 100 y cant o'u safonau rhagoriaeth. I fod yn wirioneddol ragorol, mae angen i ni fabwysiadu ymagwedd fwy corfforaethol at feysydd strategol ein gwaith, megis sut rydym yn deall anghenion a safbwyntiau ein cwsmeriaid, sut mae ein rhaglenni'n cael eu dylunio i fodloni heriau ansawdd, amser a chost, a sut y gallwn sicrhau bod pob person yn y Gronfa Loteri Fawr yn rhoi cwsmeriaid wrth wraidd y penderfyniadau y maent yn eu gwneud.

## Ein harolygon boddhad cwsmeriaid

Rhwng mis Tachwedd 2009 a mis Ionawr 2010, comisiynwyd y sefydliad ymchwil farchnata, Ipsos MORI i asesu a monitro'r profiad boddhad cwsmeriaid a lefelau boddhad cwsmeriaid sy'n ymgeisio am, ac yn derbyn, ariannu gan y Gronfa Loteri Fawr.

Cwblhaodd Ipsos MORI 2,417 o gyfweiliadau ar-lein. Gofynnwyd i ymatebwyr raddio eu profiad o elfennau amrywiol o'n gwasanaeth ar raddfa rhwng 1 a 10, gydag 1 yn nodi 'anfodlon iawn' a 10 yn nodi 'bodlon iawn'.

Nododd yr arolwg fod bron hanner (47%) o ymgeiswyr yn fodlon iawn ar ein gwasanaeth (gan ei raddio'n 9 neu 10). Serch hynny, mae ymgeiswyr yn fwy bodlon ar elfennau penodol ar ein gwasanaeth nag ar eu hargraff gyffredinol o'r Gronfa Loteri Fawr. Mae ymgeiswyr yn fwy tebygol o fod yn fodlon ar agwedd ein staff, gyda 59 y cant yn amlygu rhagoriaeth y Gronfa Loteri Fawr yn y maes hwn. Mae canran debyg (57 y cant), yn canmol proffesiynoldeb y Gronfa Loteri Fawr. Ansawdd yr wybodaeth, gyda gradd is, yw'r maes sy'n dangos y cyfle mwyaf i wella.

I bennu pa agweddau ar wasanaeth y Gronfa Loteri Fawr sy'n cael yr effaith fwyaf ar foddhad cyffredinol ac er mwyn nodi blaenoriaethau ar gyfer gwella, gwnaethom fesur pwysigrwydd cymharol (i'n cwsmeriaid) pob elfen yr ymdriniwyd â hi gan yr arolwg.

Dangosodd y dadansoddiad mai'r ffactor pwysicaf o ran ysgogi boddhad cyffredinol yw ansawdd y gwasanaeth. Mae hyn yn wir ar gyfer cwsmeriaid ym mhob cam ac eithrio'r rhai y mae eu ceisiadau wedi cael eu gwrthod. I'r grŵp hwn, agwedd y staff yw'r ysgogydd allweddol. Gan hynny, mae canolbwyntio ar y ddwy agwedd hon yn flaenoriaeth er mwyn gwella boddhad cyffredinol.

## Ein proses gwynion

Mae gennym broses sefydledig ac effeithiol ar gyfer ymdrin â chwynion gan ein cwsmeriaid.

Mae nifer y cwynion rydym yn eu derbyn yn cynrychioli canran fach iawn o swm y gwaith rydym yn ei gyflawni. Er enghraifft, ar gyfer rhaglenni Lloegr ac ar draws y DU yn 2009-10 hyd yn hyn, rydym wedi derbyn mwy na 16,000 o geisiadau a dim ond 58 o gwynion. O ran y Gronfa Loteri Fawr yn gyffredinol, derbyniwyd 78 o gwynion yn ystod y flwyddyn.

Trwy ymateb i broblemau a godwyd gan gwsmeriaid drwy eu cwynion a'u ceisiadau am adborth, gallwn nodi gwersi pwysig a newid sut rydym yn gweithio. Dyma rai enghreifftiau: diwygio llythyron gwrthod safonol;

personoli a theilwra cyfathrebiadau; ymddiheuro'n brydlon pan fyddwn yn gwneud camgymeriadau a chynnig gwelliannau priodol; sicrhau bod staff yn cymryd cyfrifoldeb dros broblemau a godir gan gwsmeriaid; bwydo'r gwersi a ddysgwyd yn ôl i weddill y sefydliad; a diolch i bobl am eu hadborth cadarnhaol.

Gwnawn ymdrech bob amser i sicrhau bod canlyniad y broses gwynion yn foddhaol i'r cwsmer.

## Yr hyn y byddwn yn ei wneud i wella

### Amcanion gwasanaeth cwsmeriaid y Gronfa Loteri Fawr

1. Ymdrechu i gyflawni gwasanaeth rhagorol
2. Dangos atebolrwydd a gwerth am arian
3. Bod yn dryloyw

Mewn sawl ffordd mae'r Gronfa Loteri Fawr mewn sefyllfa unigryw: nid oes gennym unrhyw ariannwr cystadleuol; nac ariannwr cymharol neu breifat; na chymhelliad i wneud elw. Felly mae angen i ni ddangos ein bod wedi cyflwyno'r gwasanaeth a addawyd i gwsmeriaid a bod y mwyafrif o gwsmeriaid yn fodlon.

### Cyfathrebu â chwsmeriaid

Rhan allweddol o adeiladu gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol yw gwrando ar gwsmeriaid ac ymateb iddynt. Cydnabyddwn fod angen ein cymorth arnynt i helpu wrth adeiladu eu sgiliau, eu hyder a'u rhwydweithiau er mwyn cyflawni newidiadau cadarnhaol ym mywydau eu cymunedau.

Gan hynny rydym yn awyddus i gynnig mwy o gefnogaeth a chynghor ar gyfer prosiectau da yn y camau cyn-ymgeisio ac ar ôl y grant, ac rydym yn barod i addasu'r ffordd yr ydym yn gweithio, yn benodol ar gyfer

grwpiau anodd eu cyrraedd sy'n byw mewn ardaloedd neu yng nghanol cymunedau lle ceir diffyg sgiliau, profiad a gwybodaeth o ran ymgeisio am ariannu, rheoli a chynnal prosiect.

Rydym yn awyddus i greu cymuned ar-lein drwy ein gwefan er mwyn i gwsmeriaid rannu eu safbwyntiau gyda'i gilydd a chyda ni. Byddwn yn defnyddio eu gwybodaeth i gyfeirio ein polisiau a'n strategaeth.

### Blaenoriaethau gweithredu

Ar hyn o bryd rydym yn gweithio ar Gynllun Cyflwyno Strategaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid a fydd yn amlinellu cynigion manwl ar gyfer gwella ein gwasanaeth i gwsmeriaid.

Byddwn yn canolbwyntio ar feysydd lle mae angen i ni wella profiad cwsmeriaid a lefelau boddhad cwsmeriaid.

Yn 2010-11, bydd gennym bum maes blaenoriaeth ar gyfer gwelliant.

#### 1. Gwrando ar safbwyntiau'r cwsmer

Byddwn yn datblygu fframwaith clir a chadarn ar gyfer gwrando ar safbwyntiau ein cwsmeriaid. Byddwn yn canolbwyntio ar y gefnogaeth benodol y mae ei hangen ar fathau gwahanol o gwsmeriaid, gan ddibynnu ar ba raglen y maent yn ymgeisio iddi a ble maent yn byw.

Caiff arolygon boddhad eu cynnal pob chwarter fel mater o drefn. Byddwn yn cipio'r hyn y mae ein cwsmeriaid yn ei ddweud wrthym er mwyn i ni ddeall yn well sut gallwn wella'u profiad o ddelio â ni.

Bydd mwya o flaenoriaeth yn cael ei rhoi i ddysgu o adborth, cwynion ac awgrymiadau cwsmeriaid.

Byddwn yn nodi gwersi a ddysgwyd ac yn newid ein prosesau a'n gweithdrefnau i wella profiad cwsmeriaid.

## 2. Diffinio a monitro perfformiad

Rydym wedi diffinio mesur boddhad a rhagoriaeth llinell uchaf am y tro cyntaf. Dros y flwyddyn nesaf byddwn yn diffinio'n fanylach y safonau o dan y lefel uchaf hon ac yn ceisio ymateb i'r ffactorau sy'n effeithio fwyaf ar foddhad cwsmeriaid.

## 3. Gwella galluoedd staff

Byddwn yn targedu hyfforddiant mewn meysydd sy'n ymwneud â chwsmeriaid a thrwy sicrhau bod anghenion cwsmeriaid yn rhan ganolog o'n holl gyrsiau hyfforddi mewnol. Byddwn yn cynnig cefnogaeth i reolwyr ynglŷn â sut y gall eu penderfyniadau a'u harweinyddiaeth drawsnewid dealltwriaeth staff o ragoriaeth gwasanaeth cwsmeriaid.

Byddwn yn monitro sut mae Chwe Safon y Gronfa (gweler tudalen 12) yn cael eu rhoi ar waith.

## 4. Dylunio rhaglenni deallus

Bydd dylunio rhaglenni mwya deallus yn nodwedd hanfodol o'n gwaith o 2010 ymlaen, a byddwn yn anelu at ymgorffori canlyniadau nifer o gynlluniau peilot sy'n canolbwyntio ar y cwsmer. Mae enghreifftiau o hyn yn cynnwys defnyddio cyngor arbenigol ar ba mor glir a hawdd eu defnyddio y mae ein deunyddiau a phrosesau ymgeisio.

Bydd defnyddio gwybodaeth leol am reoli disgwyliadau ymgeiswyr ar gyfer ein rhaglenni newydd yn elfen hanfodol o ddylunio rhaglenni.

## 5. Alinio gwobrwyo a chydabyddiaeth

Bydd aelodau staff sy'n cynnig lefelau uchel a chyson o wasanaeth cwsmeriaid yn cael eu cydnabod a'u gwobrwyo'n briodol, a'u defnyddio fel enghreifftiau disglair.

## Ymateb i adborth gan gwsmeriaid

Bob blwyddyn byddwn yn ymateb i adborth gan gwsmeriaid – yn uniongyrchol lle bo angen.

## Ein huchelgais ar gyfer gwasanaethau cwsmeriaid yn y dyfodol

### Rydym am gyflawni:

- cyfranogiad cwsmeriaid wrth ddylunio rhaglenni newydd
- mwya o ddewis i gwsmeriaid o ran sut y gallant ddefnyddio ein rhaglenni
- gwasanaeth cwsmeriaid mwya cefnogol
- gwell effeithlonrwydd a gwasanaeth cyflymaf
- gwell boddhad cwsmeriaid, wedi'i amlygu drwy arolygon ac adborth.



## Casgliadau

Mae gwasanaeth cwsmeriaid yn newid wrth ymateb i ofynion cynyddol cwsmeriaid. Mae angen i ni lunio ein gwasanaethau i gydweddu ag anghenion, dewisiadau a disgwyliadau ein cwsmeriaid, a rhoi mynediad hwylus a chyfleus iddynt i wasanaethau o'r radd flaenaf.

Ein huchelgais yw darparu lefelau gwasanaeth cwsmeriaid ymysg yr uchaf a ddarperir gan unrhyw ariannwr yn y DU.

Byddwn yn dangos ein hymrwymiad i'n cwsmeriaid drwy wella'n gwasanaethau'n barhaus.

Mae'r angen am effeithlonrwydd a'n dyhead i gyflawni rhagoriaeth gwasanaeth yn erbyn cefndir o ofynion lluosog a phwysau ar adnoddau'n golygu y byddwn yn canolbwyntio ar weithgareddau sy'n cynnwys ein cwsmeriaid ym mhob agwedd ar ein ffordd o weithio. Bydd mewnwelediad unigryw ein cwsmeriaid yn ein helpu i wella'r ffordd rydym yn gwneud ein gwaith.

# Chwre Safon i Gwsmeriaid y Gronfa Loteri Fawr

Mae'r tabl canlynol yn amlinellu ein hymrwymiad i'r ffordd y byddwn yn ymdrin â chi, ein cwsmeriaid.

## Argaeledd

- ▶ Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fyddwn ar gael.

## Dewis

- ▶ Byddwn yn darparu dewis o ffyrdd i chi gysylltu â ni, gan gynnwys ffôn testun. Os nad yw'r person rydych eisiau cysylltu â nhw ar gael, byddwn yn rhoi'r dewis i chi naill ai siarad â rhywun arall neu adael neges.

## Amseroldeb

- ▶ Byddwn yn ymateb i'ch ymholiadau o fewn y graddfeydd amser a gyhoeddwyd.

## Agwedd

Wrth ymdrin â chwsmeriaid byddwn yn anelu at:

- fod yn onest ac yn agored, a derbyn cyfrifoldeb dros ein gweithredoedd
- rhoi gwybodaeth, cyngor ac adborth clir a pherthnasol.

Byddwn yn gwneud hyn drwy:

- rhoi ein holl sylw i chi
- bod yn gwrtais a dangos parch
- eich trin yn deg
- bod yn glir a defnyddio iaith glir
- rhoi atebion mor gywir a chyflawn ag y gallwn i'ch holl gwestiynau
- cadw at ddeddfau sy'n rheoli cyfrinachedd a mynediad i wybodaeth.

## Cynnydd

- ▶ Byddwn yn rhoi gwybod i chi os na allwn ymateb ar amser ac yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi o ran yr hyn rydym yn ei wneud i ateb eich ymholiad.

## Trosglwyddo eich ymholiad

Os bydd angen i ni drosglwyddo chi i rywun arall, byddwn yn:

- sicrhau eich bod yn siarad â'r person cywir
- dweud wrthyich i bwy rydym yn eich trosglwyddo
- dweud pwy ydych chi wrth y person rydym yn eich trosglwyddo chi iddo fe/iddi hi.

## Côd stoc: BIG CSsummary

**Ffotograffiaeth** Kevin Clifford a Peter Devlin

Mae mwy o wybodaeth ar gael o:

<b>E-bost</b>	<a href="mailto:ymholiadau.cymru@cronfaloterifawr.org.uk">ymholiadau.cymru@cronfaloterifawr.org.uk</a>
<b>Ffôn</b>	01686 611 700
<b>Ffôn testun</b>	0845 6 02 16 59
<b>Ein gwefan</b>	<a href="http://www.cronfaloterifawr.org.uk">www.cronfaloterifawr.org.uk</a>

## Hygyrchedd

Cysylltwch â ni i drafod unrhyw anghenion cyfathrebu sydd gennych.

## Ein hegwyddorion cydraddoldeb, cenhadaeth a gwerthoedd

Rydym yn ymrwymedig i ddod â gwir welliannau i gymunedau a bywydau'r bobl fwyaf anghenus. I gael gwybod mwy am ein hegwyddorion cydraddoldeb, ein cenhadaeth a'n gwerthoedd, ewch i'n gwefan.

## Rydym yn gofalu am yr amgylchedd

Mae'r Gronfa Loteri Fawr yn ceisio lleihau ei heffaith negyddol ar yr amgylchedd ac mae'n defnyddio adnoddau gwirioneddol gynaliadwy yn unig.

© Cronfa Loteri Fawr, Mehefin 2010



Awarding funds from  
**The National Lottery**®