Dŵr Cymru
Welsh Water

Cynllun Sicrwydd Terfynol ar gyfer 2017/18

dwrcymru.com

CYNLLUN SICRWYDD TERFYNOL

Pwy ydym ni

Dŵr Cymru yw'r chweched cwmni mwyaf o'r deg cwmni dŵr a dŵr gwastraff a reoleiddir yng Nghymru a Lloegr. Mae Dŵr Cymru Cyfyngedig yn unigryw ymhlith cwmnïau cyfleustodau yn y DU – Glas Cymru Cyfyngedig, cwmni 'nid er elw', cyfyngedig drwy warant, sy'n berchen arnom. Rydym yn darparu gwasanaeth hanfodol ac, fel gwarcheidwaid y diwydiant dŵr yn ein hardal, rydym yn gyfrifol am ddiogelu'r amgylchedd a darparu gwasanaeth dibynadwy o ansawdd uchel i'n cwsmeriaid.RYDYM YN GWMNI DŴR NID ER ELW.NID OES GENNYM GYFRANDDALWYR, SY'N GOLYGU EIN BOD YN GWARIO POB CEINIOG AR OFALU AM EICH DŴR A'R AMGYLCHEDD.Rydym yn cadw dros dair miliwn o bobl yn iach bob dydd gyda dŵr diogel, dibynadwy, ac yn mynd â dŵr gwastraff i ffwrdd i'w lanhau cyn ei ddychwelyd i'n hafonydd a'n moroedd hardd.Rydym yn gwasanaethu cwsmeriaid yn y rhan fwyaf o Gymru, Swydd Henffordd a rhai cymunedau ar hyd y ffin â Lloegr.

RYDYM YN GWMNI DŴR NID ER ELW.

NID OES GENNYM GYFRANDDALWYR, SY'N GOLYGU EIN BOD YN GWARIO POB CEINIOG AR OFALU AM EICH DŴR A'R AMGYLCHEDD.

Rydym yn cadw dros dair miliwn o bobl yn iach bob dydd gyda dŵr diogel, dibynadwy, ac yn mynd â dŵr gwastraff i ffwrdd i'w lanhau cyn ei ddychwelyd i'n hafonydd a'n moroedd hardd.

Rydym yn gwasanaethu cwsmeriaid yn y rhan fwyaf o Gymru, Swydd Henffordd a rhai cymunedau ar hyd y ffin â Lloegr.

Ein gweledigaeth

Mae'n rhaid i gwsmeriaid allu bod yn hyderus bod y gwasanaethau hanfodol a ddarperir gennym yn ddiogel ac o'r safon uchaf. Gwyddom fod pobl yn dibynnu arnom i wneud y peth iawn ar eu rhan. Dyna pam rydym yn rhoi cwsmeriaid yn gyntaf. Maent wrth wraidd popeth a wnawn.

Byddwn yn ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid bob dydd drwy ddarparu gwasanaethau hanfodol o ansawdd uchel sy'n diogelu iechyd ein cwsmeriaid, ein cymunedau a'r amgylchedd o'n hamgylch.

Ein gwerthoedd

Rydym yn falch o roi ein cwsmeriaid yn gyntaf. Rydym yn anelu at ragoriaeth ym mhopeth a wnawn. Rydym bob amser yn agored i syniadau newydd ac yn herio ein hunain i ddod o hyd i ffyrdd gwell o weithio. Rydym yn gwneud ein gwaith yn ddiogel ac nid ydym yn torri corneli. Mae bod yn onest, hyd yn oed pan fydd pethau yn anodd, yn golygu y gall ein cydweithwyr a'n cwsmeriaid ymddiried ynom i wneud y peth iawn bob amser. Drwy fyw yn ôl y gwerthoedd hyn, bob dydd, byddwn yn ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid.

Y ddogfen hon

Ym mis Mehefin 2015 cyhoeddodd Ofwat ganllawiau ar ei Fframwaith Monitro Cwmnïau - nododd y canlynol:

"*The Company Monitoring Framework is a tool to challenge all companies to provide information for customers and stakeholders that is reliable, timely, appropriate to the audience and for companies to be transparent with customers and stakeholders about the data assurance they put in place".*

Bob blwyddyn, mae Ofwat yn gosod cwmnïau mewn categorïau sef hunansicrwydd, sicrwydd wedi'i dargedu neu sicrwydd rhagnodedig. Ym mis Tachwedd 2017, gosodwyd Dŵr Cymru yn y categori canol, sicrwydd wedi'i dargedu, ynghyd â'r mwyafrif o gwmnïau eraill yn y sector. Mae Ofwat wedi dod i'r casgliad ein bod yn gallu darparu gwybodaeth gywir a dibynadwy sy'n rhoi ffydd a hyder i randdeiliaid. Fodd bynnag, ein dyhead o hyd yw cyflawni statws hunansicrwydd.

Gwelwn y sicrwydd fel rhan o'n rhaglen wella barhaus ac mae'n rhan bwysig o'n gweithgareddau o ddydd i ddydd. Ein nod cyffredinol yw sicrhau bod y data a'r wybodaeth a gyhoeddir gennym yn gywir ac yn ddibynadwy. Rydym yn parhau i ymgysylltu â'n rhanddeiliaid allweddol er mwyn deall y wybodaeth y maent yn ei defnyddio ac yn dibynnu arni fel y gallwn deilwra ein gweithgareddau sicrwydd yn unol â hynny.

Rydym hefyd yn ceisio sicrhau y caiff ein dogfennau eu hysgrifennu mewn fformat sy'n hawdd i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ei ddeall ac rydym hefyd wedi trafod yr agwedd hon â nhw er mwyn gweld a ellir gwneud gwelliannau pellach.

Rydym eisoes wedi nodi unrhyw risgiau a allai effeithio ar ein gallu i ddarparu gwybodaeth y gall ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ymddiried ynddi. Gelwir hyn yn Ddatganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau. Cafodd y datganiad hwn ei gynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Drafft a gyhoeddwyd ar gyfer ymgynghoriad ym mis Tachwedd 2017.

Mae ein Cynllun Sicrwydd Terfynol yn nodi'r camau sydd angen eu cymryd, yn ein barn ni, er mwyn mynd i'r afael ag unrhyw un o'r risgiau a'r gwendidau a nodwyd gennym.

Rydym wedi cynnwys tabl sy'n crynhoi'r newidiadau perthnasol i gynllun 2016/17 yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol hwn. (Gweler atodiad 1)

Cynnwys

1. CRYNODEB GWEITHREDOL 4
2. SUT MAE GWEITHGARWCH YMGYSYLLTU A RHANDDEILIAID WEDI DYLANWADU AR EIN CYNLLUN SICRWYDD 6
3. EIN FFRAMWAITH MONITRO CWMNIAU 14
4. CYNLLUN SICRWYDD TERFYNOL AR GYFER 2017/18 18
4.1 Adroddiad Perfformiad Blynyddol (2017/18) 19
4.2 Mesurau Perfformiad (Cynllun Cymhellion Cyflawni Canlyniadau) 21
4.3 Adrodd Cylchrannol 23
4.4. Cynlluniau Taliadau 24
4.5 Cyhoeddiadau r y wefan 25
4.6 Data Asesu Cost 27
4.7 Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019 a chyflwyniadau cysylltiedig 29
4.8 Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau 31
4.9 Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad 32
4.10 Adroddiadau Ariannol Statudol 34
4.11 Cyfoeth Naturiol Cymru – Tablau Cydymffurfio (MD109) 35
4.12 Perfformiad, Arferion a Pholisiau Talu 37
4.13 Ymgysylltu a Chwsmeriaid 38
4.14 Cysylltiadau a chwynion gan gwsmeriaid dibreswyl 39
4.15 Ein Gwasanaethau a Blaenoriaeth i Gwsmeriaid sy'n Agored i Niwed 40
5. Y CAMAU NESAF 42
ATODIAD 1 Newidiadu perthnasol ers cynllun 2016/17 43
ATODIAD 2 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Gweithgareddau Eraill 45
ATODIAD 3 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Mesurau Perfformiad 46
ATODIAD 4 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Tablau Asesu Cost 47

1. CRYNODEB GWEITHREDOL

Rydym yn gwerthfawrogi'r ymgysylltiad rydym yn ei gael gyda'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid a'n her yw rhoi gwybodaeth gywir, dibynadwy, amserol a phriodol iddynt. Wrth baratoi'r ddogfen hon, rydym wedi ymgysylltu â'n rhanddeiliaid allweddol er mwyn sicrhau bod ein cynlluniau yn cwmpasu'r wybodaeth sy'n bwysig iddynt ac y bydd y sicrwydd arfaethedig yn rhoi hyder iddynt fod ein gwybodaeth yn gywir ac yn gyflawn.

Gwnaethom ofyn iddynt hefyd p'un a oedd y ddogfen yn hawdd ei darllen a ph'un a oedd modd ei gwella mewn unrhyw ffordd.

Mae'r ddogfen hon yn egluro sut rydym yn nodi unrhyw risgiau sy'n ymwneud â'r wybodaeth a gyhoeddir gennym, sut yr eir i'r afael â'r risgiau hyn a sut rydym yn rhoi sicrwydd.

Defnyddiwyd y canlyniadau o'n dadansoddiad o risgiau, cryfderau a gwendidau i ddatblygu Cynllun Sicrwydd Drafft wedi'i dargedu ar gyfer 2017/18. Fel mewn blynyddoedd blaenorol, roedd y Cynllun Sicrwydd Drafft yn cynnwys amrywiaeth eang o gamau rheoli a lliniaru a gynlluniwyd er mwyn sicrhau bod rhanddeiliaid yn gallu ymddiried yn y wybodaeth a gyhoeddir gennym.

Rhoddir crynodeb o allbynnau'r ymgynghoriad yn Adran 2 ac rydym yn egluro sut rydym wedi mynd ati i ystyried y sylwadau a dderbyniwyd. Roedd pob un o'r rhanddeiliaid allweddol y gwnaethom ymgysylltu â nhw yn gadarnhaol ynghylch y ddogfen a'r prosesau a ddilynwyd a chafwyd rhai awgrymiadau adeiladol ynglŷn â'r ffordd y gellir gwella'r cynllun sydd wedi'u hystyried gennym.

Yn Adran 3, rhoddir rhagor o wybodaeth am y ffordd y cymhwysir ein Fframwaith Monitro Cwmnïau ac, yn benodol, rydym yn egluro sut y cymhwyswyd elfennau allweddol o'r Fframwaith, megis cymhwyso egwyddorion sicrwydd cadarn, perchenogaeth ac atebolrwydd clir, llywodraethu effeithiol a thryloywder ac atebolrwydd.

Mae Adran 4 yn cynnwys ein Cynllun Sicrwydd Terfynol yn seiliedig ar risg. Rhan hanfodol o hyn yw cyflwyno adroddiadau ar berfformiad sy'n ymwneud â'r mesurau hynny (ariannol ac anariannol) sy'n rhan o'n Cynllun Cymhellion Cyflawni Canlyniadau, gan gynnwys y Mesurau Llwyddiant ym Mhenderfyniad Terfynol Ofwat 2014. Rydym yn cyflwyno adroddiadau ar y rhain mewn Adroddiad Perfformiad Blynyddol a gyhoeddir bob mis Gorffennaf.

At hynny, rydym yn cymhwyso'r Fframwaith at ddata rheoliadol y rhoddir sylw iddynt mewn mannau eraill. Y llynedd, nodwyd sawl maes adrodd rheoliadol newydd a chafodd y meysydd hynny eu cynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd. Eleni, fel rhan o raglen wella barhaus, rydym wedi adolygu'r gweithgareddau hyn ac wedi ychwanegu sawl maes targed newydd.

Yn Adran 4, rydym yn rhestru pob maes a gwmpesir gan y Cynllun Sicrwydd Terfynol ac yn cynnwys y wybodaeth ganlynol

- Gwybodaeth gefndirol a pham bod y maes penodol wedi'i gynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol hwn;
- Rhestr o'r camau rheoli a lliniaru sydd ar waith;
- Ar gyfer y meysydd hynny a oedd yn rhan o'r Cynllun Sicrwydd Terfynol ar gyfer 2016/17, y gwelliannau a wnaed yn ystod y flwyddyn neu, os ydynt yn feysydd newydd, y gwelliannau y bwriedir eu gwneud.

O ganlyniad i'r gwaith o ddadansoddi risgiau, cryfderau a gwendidau, yr adborth a gafwyd gan randdeiliaid allweddol fel rhan o'r ymgynghoriad, a chan ystyried y camau rheoli a lliniaru sydd ar waith gennym, rydym yn fodlon bod y Cynllun Sicrwydd Terfynol hwn yn mynd i'r afael â'r holl risgiau y gwyddys amdanynt a'n bod mewn sefyllfa dda i roi sicrwydd ynglŷn â'r data perthnasol. Drwy fabwysiadu'r dull

gweithredu hwn, gallwn sicrhau bod gan gwsmeriaid a rhanddeiliaid lefel uchel o ymddiriedaeth ynom a'u bod yn hyderus bod y wybodaeth a gyhoeddir gennym yn gywir ac yn ddibynadwy.

2. SUT MAE GWEITHGARWCH YMGYSYLLTU Â RHANDDEILIAID WEDI DYLANWADU AR EIN CYNLLUN SICRWYDD

Ym mis Mehefin 2015, cyflwynodd Ofwat y Fframwaith Monitro Cwmnïau ar gyfer y cyfnod 2015/20 er mwyn sicrhau y gall rhanddeiliaid ddibynnu ar y wybodaeth a ddarperir gan gwmnïau dŵr. Mae'r fframwaith yn ei gwneud yn ofynnol i bob cwmni ddarparu'r canlynol:

- cymeradwyo'r gweithgareddau sicrwydd a ddarperir yn glir;
- tryloywder llawn ar y gweithdrefnau archwilio;
- crynodeb o ganlyniad y sicrwydd.

Yn unol â'r mwyafrif o gwmnïau dŵr a dŵr gwastraff, aseswyd bod Dŵr Cymru yn y categori sicrwydd a dargedwyd. Mae hyn yn golygu, yn ogystal â'r gofynion adrodd sylfaenol, fod disgwyl i ni weithio gyda'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid i dargedu materion i fynd i'r afael â nhw ac ymgynghori ar ein cynlluniau sicrwydd drafft er mwyn sicrhau eu bod yn ddigonol.

Rydym yn cefnogi'r dull gweithredu hwn – ni allwn ddisgwyl adeiladu a chynnal ymddiriedaeth ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid os nad ydym, yn gyntaf, yn deall a oes ganddynt unrhyw bryderon, a cheisio mynd i'r afael â nhw. Er mwyn ein helpu yn y broses hon, rydym wedi datblygu Protocol Ymgysylltu â Rhanddeiliaid.

Mae'r gweithgareddau sicrwydd a gyflawnir gennym ar bob cam o'r broses a'r ffordd rydym yn ymgysylltu â rhanddeiliaid er mwyn sicrhau bod y wybodaeth a ddarparwn yn ddefnyddiol ac yn berthnasol i'w hanghenion yn allweddol i'n Fframwaith Monitro Cwmnïau.

Yn ystod yr ymarfer ymgynghori, gwnaethom ymgysylltu'n rhagweithiol ag amrywiaeth o randdeiliaid allweddol, trefnu cyfarfodydd a galwadau cynadledda lle y bo'n briodol yn ogystal â pharatoi pecynnau cyflwyno yn nodi ein fframwaith sicrwydd data.

Ystyriwyd yr adborth a gawsom o'r ymgynghoriad ar ein Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a'n Cynllun Sicrwydd Drafft ar gyfer 2017/18, a gyhoeddwyd ar ein gwefan ym mis Tachwedd 2017. Roedd rhanddeiliaid yn cytuno â'r meysydd a dargedwyd ac yn gefnogol i'r dull llywodraethu a fabwysiadwyd gennym. Rydym wedi gwrando ar randdeiliaid ac wedi ystyried awgrymiadau bod rhai meysydd newydd yn cael eu hychwanegu drwy eu cynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol.

Mae ein Grŵp Herio Cwsmeriaid yn helpu i sicrhau bod cwsmeriaid, nawr ac yn y dyfodol, wrth wraidd y ffordd rydym yn gweithredu. Mae darparu her annibynnol ychwanegol ac adolygu ein data yn rhan allweddol o rôl y Grŵp Herio Cwsmeriaid. Rydym yn ymrwymedig i weithio gyda'r Grŵp Herio Cwsmeriaid er mwyn sicrhau y gall herio'r cwmni a rhoi barn annibynnol ar ansawdd gweithgarwch ymgysylltu cwmni â chwsmeriaid a'r graddau y mae canlyniadau'r gweithgarwch ymgysylltu hwn yn llywio prosesau gwneud penderfyniadau.

Rhennir gwybodaeth yn rheolaidd â'r Grŵp, er mwyn ei alluogi i adolygu a herio'r cynnydd rydym wedi'i wneud o ran cyflawni ein hymrwymiadau perfformiad.

Cynhaliwyd trafodaethau ar wahân hefyd â Chadeirydd y Grŵp, lle y rhannwyd ein meddylfryd ac eglurwyd y dull gweithredu rydym yn ei gymryd yn llawn.

Byddwn yn parhau i weithio gyda'r Grŵp Herio Cwsmeriaid i ddatblygu ein prosesau adrodd ar berfformiad er mwyn sicrhau eu bod yn bodloni gofynion cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill.

Cawsom drafodaeth agored a chadarnhaol iawn hefyd â Chadeirydd y Cyngor Defnyddwyr Dŵr hefyd, sef y corff gwarchod defnyddwyr statudol ar gyfer y diwydiant dŵr yng Nghymru a Lloegr. Mae'n cynnig cyngor annibynnol i gwsmeriaid ynghylch cwmnïau dŵr a'i gylch gorchwyl yw cynrychioli buddiannau

cwsmeriaid. Llwyddwyd i ennyn gwell dealltwriaeth o'r hyn yr hoffai cwsmeriaid a rhanddeiliaid ei weld o ran sicrwydd pellach ac rydym wedi ystyried ei sylwadau a'i awgrymiadau - a sylwadau ac awgrymiadau'r holl rhanddeiliaid rydym wedi cynnal trafodaethau â nhw, gan gynnwys Llywodraeth Cymru, yr Arolygiaeth Dŵr Yfed a Cyfoeth Naturiol Cymru, wrth fynd ati i gwblhau'r cynllun hwn.

Rydym hefyd wedi ysgrifennu at bob un o'r ymatebwyr i ddiolch iddynt am eu mewnbwn ac ymdrin â'r pwyntiau a wnaed a, lle y bo'n briodol, eglurwyd sut rydym wedi ystyried y sylwadau hyn yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol.

Ymhlith y sylwadau a gafwyd gan randdeiliaid roedd y canlynol:

Ffigur 1 – Sylwadau rhanddeiliaid

Y Grŵp Herio Cwsmeriaid

"Rydych wedi mynychu un o gyfarfodydd y Grŵp Herio Cwsmeriaid yn flaenorol i gyflwyno'r fframwaith sicrwydd ac mae'n bleser gennyf ategu'r farn bod y prosesau sydd gennych ar waith yn rhoi'r hyder angenrheidiol yn y data a ddarperir i gwsmeriaid.

Hoffwn dynnu sylw yn arbennig at y pwyslais rydych yn ei roi ar ddiwylliant y cwmni gan ei bod bob amser yn bosibl tanseilio systemau os oes diffyg tryloywder, ymddiriedaeth a chefnogaeth i gydweithwyr wrth gymhwyso gwerthoedd y cwmni at y ffordd y caiff y busnes ei weithredu. Mae'n bwysig y gwelir tystiolaeth o hyn yn yr adroddiad sicrwydd. Dylid defnyddio gwybodaeth am y ffordd yr ymgysylltir â chyflogeion ac, yn bwysig iawn, dylid nodi'r ffordd y caiff gwerthoedd corfforaethol eu hatgyfnerthu ym mhob rhan o'r cwmni a sut yr eir ati i gymhwyso polisïau penodol, megis y polisi chwythu'r chwiban."

Y Cyngor

"Gallwn weld eich bod wedi cynnwys adran ar y farchnad Manwerthu Busnes a'r elfen newydd o'ch gwaith sy'n ymwneud â'r sicrwydd sydd ei angen yng nghyd-destun marchnad agored newydd ar gyfer cwmnïau sy'n gweithredu'n bennaf neu'n gyfan gwbl yn Lloegr. Rydym yn falch o weld eich bod wedi rhoi ystod lawn o systemau, prosesau a mesurau gwahanu busnesau ar waith, sy'n debyg i'r hyn sy'n ofynnol yn Lloegr."

Llywodraeth Cymru

"Cafodd y cynllun drafft ei gyflwyno'n dda ac roedd yn hawdd ei ddarllen. Rydym hefyd yn croesawu'r gwaith ymgysylltu a wnaed â rhanddeiliaid wrth baratoi'r cynllun."

Cyfoeth Naturiol Cymru

"Yn gyffredinol, cawn fod y ddogfen wedi'i chyflwyno'n dda ac mae'n hawdd ei dilyn.

Cydnabyddwn y camau y mae Dŵr Cymru wedi eu nodi a'u rhoi ar waith er mwyn sicrhau cywirdeb a dibynadwyedd eu data."

Mewn cyfarfod â'r Arolygiaeth Dŵr Yfed, nododd yr Arolygiaeth ei bod yn croesawu'r cyfle i adolygu ein cynlluniau a chydnabu ein bod yn "agored ac yn dryloyw wrth ymdrin â nhw".

Gwnaeth yr ymatebwyr i'r ymgynghoriad rai awgrymiadau hefyd a nodir y rhain yn Ffigur 2 isod. Rydym hefyd yn egluro sut yr aethpwyd i'r afael â'r rhain.

Ffigur 2 - Awgrymiadau gan randdeiliaid a sylwadau ynghylch sut rydym wedi mynd i'r afael â'r rhain.

Gwnaeth yr ymatebwyr i'r ymgynghoriad rai awgrymiadau hefyd:
Ymatebydd: Y Grŵp Herio Cwsmeriaid *"Mae'n bwysig bod y cwmni yn parhau i ddatblygu a gwella ffyrdd o sicrhau y gall y cwsmer gyrchu, deall a rhyngweithio â data perfformiad. Bydd hwn yn faes ffocws ar gyfer y Grŵp Herio Cwsmeriaid mewn perthynas â'r canlynol:* • *Hygyrchedd a'r gallu i ryngweithio drwy'r wefan, gan ddarparu gwybodaeth a data y gall y cwsmer ryngweithio â nhw. Adeiladu strwythur adrodd o'r manylion rheoliadol i'r crynodeb cwsmeriaid lefel uchel, gan ddefnyddio iaith sy'n briodol i'r gynulleidfa fwriadedig a monitro perfformiad cyfryngau cymdeithasol o flwyddyn i flwyddyn.* • *Gallu cwsmeriaid i feincnodi perfformiad gan ddefnyddio fframwaith Discover Water.* • *Datblygu'r gymuned ar-lein.* • Darparu adborth personol ar berfformiad a gwelliannau ar lefel leol – e.e. adborth sy'n gysylltiedig â buddsoddiadau, ymateb i anghenion cwsmeriaid ynghylch eu hardal. *Adborth gan gwsmeriaid ar effeithiolrwydd adroddiadau ar berfformiad – e.e. drwy'r bil blynyddol."*
Sylwadau Dŵr Cymru: *Y llynedd, nodwyd "cyhoeddiadau ar y wefan" fel maes targed newydd gan fod hwn yn llwyfan y mae cwsmeriaid a rhanddeiliaid yn dibynnu arno i gael gwybodaeth am berfformiad ac agweddau eraill ar y busnes. Bydd yn parhau i fod yn elfen bwysig o'n Cynllun Sicrwydd.* *Rydym wedi ailystyried "Cyhoeddiadau ar y Wefan" ac wedi diweddaru'r Cynllun Sicrwydd er mwyn adlewyrchu sylwadau'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr, yn enwedig o safbwynt diweddaru'r wefan a defnyddio gwefan annibynnol Discover Water. Byddwn yn sicrhau ein bod yn darparu dolenni i wefan Discover Water lle y bo'n briodol er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid a rhanddeiliaid yn gallu meincnodi perfformiad yn erbyn cwmnïau eraill yn y sector.*
Ymatebydd: Cyfoeth Naturiol Cymru *"Efallai yr hoffai Dŵr Cymru ystyried cynnwys deunyddiau a ddatblygwyd ar gyfer ymchwil cwsmeriaid yn ei gynllun sicrwydd. Byddai hyn yn helpu i sicrhau bod y deunydd a'r ymchwil yn gywir, yn ddibynadwy ac yn wrthrychol, ac yn helpu'r Grŵp Herio Cwsmeriaid i lywio'r ffyrdd y mae Dŵr Cymru yn ymgysylltu â chwsmeriaid a chraffu arnynt."*
Sylwadau Dŵr Cymru: *Eleni, rydym wedi ymgymryd â swm sylweddol o waith ymchwil cwsmeriaid fel rhan o'r adolygiad prisiau (PR19) ac rydym yn cydnabod yr awgrym y dylem gynnwys y maes hwn yn ein Cynllun. Felly, rydym wedi cynnwys adran newydd o dan y pennawd "Ymgysylltu â Chwsmeriaid" yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol (gweler Adran 4 paragraff 4.13).*
Ymatebydd: Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr

Gwnaeth yr ymatebwyr i'r ymgynghoriad rai awgrymiadau hefyd:
Yn ein barn ni, dylai'r ddogfen hon fod yn tynnu sylw at y ffordd rydych yn gweithio gyda ni ar hyn o bryd i ymateb i'n gofynion monitro o ran cysylltiadau a chwynion gan gwsmeriaid dibreswyl. Dylid cyfeirio at y fframwaith monitro a'ch sylwadau i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr sy'n helpu i roi sicrwydd i ni eich bod yn canolbwyntio ar wella gwasanaethau i gwsmeriaid dibreswyl yng Nghymru.
Sylwadau Dŵr Cymru: *Mewn ymateb i'r sylw hwn, rydym wedi ychwanegu adran newydd o dan y pennawd "Cysylltiadau a Chwynion gan Gwsmeriaid Dibreswyl" (gweler Adran 4 paragraff 4.14).*
Ymatebydd: Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr *Hoffem i chi ystyried cynnwys crynodeb o'r newidiadau allweddol a wnaed ers eich cynllun sicrwydd diwethaf (asesiad risg) yn eich cynllun terfynol, yn unol ag adborth a roddwyd gennym mewn blynyddoedd blaenorol pan ofynnwyd gennym 'i ddeall y risgiau ychwanegol sydd wedi codi ers i'r cynllun sicrwydd gael ei gyhoeddi y llynedd'. Dylai'r rhain gael eu crynhoi mewn adran benodol yn yr adroddiad. (Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr)*
Sylwadau Dŵr Cymru: *Rydym wedi cynnwys tabl cryno sy'n nodi'r newidiadau allweddol. (gweler Atodiad 1)*
Ymatebydd: Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr *Hoffem i chi gynnwys trosolwg o'r meysydd allweddol lle nodwyd risg (oren yn Atodiadau 1-3 yn DAP), gan egluro pam y gallai'r rhain fod wedi'u hasesu fel meysydd risg uwch a'r camau rydych yn eu cymryd i liniaru'r risg.*
Sylwadau Dŵr Cymru: *Rydym wedi cynnwys tabl gyda rhywfaint o naratif sy'n egluro'r newidiadau a pham bod rhai o'r meysydd/mesurau yn dal i fod yn y categori melyn "risg isel cymedrol" yn Atodiad 1. Lle y bo'n briodol, rydym yn egluro yng nghorff y Cynllun Sicrwydd Terfynol hwn y camau sy'n cael eu cymryd i liniaru'r risgiau perthnasol.*
Ymatebydd: Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr *Hoffem i chi egluro, yn eich cynllun terfynol, y materion sy'n cadw'r cwmni yn y categori cynllun sicrwydd wedi'i dargedu a'r hyn y gallech ei wneud, yn eich barn chi, i fynd i'r afael â'r materion hynny yn y dyfodol." (Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr).*
Sylwadau Dŵr Cymru: *Yn Adran 2, rydym yn cynnwys ein hasesiad o Fframwaith Monitro Cwmnïau Ofwat, gan dynnu sylw at ddau faes lle cafwyd mân bryderon ac egluro'r hyn rydym yn bwriadu ei wneud i fynd i'r afael â nhw. Cyflawnwyd gwelliannau ym mhedwar o wyth maes asesu Ofwat, gan "ragori ar ddisgwyliadau" mewn tri maes. Byddwn yn parhau i ddefnyddio arfer gorau ac ystyried y mesurau sy'n cael eu cymryd gan gwmnïau yn y categori "hunansicrwydd". Nid yw'r asesiad wedi nodi unrhyw feysydd sy'n achosi pryder a byddwn yn parhau i weithio tuag at gyflawni statws "hunansicrwydd".*
Ymatebydd: Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr *Byddem yn awgrymu bod y ddogfen hon yn cael ei defnyddio i sicrhau bod mwy o dryloywder ynghylch rhannu elw drwy egluro sut mae cwsmeriaid, rhanddeiliaid, y Cyngor Defnyddwyr Dŵr,*

Gwnaeth yr ymatebwyr i'r ymgynghoriad rai awgrymiadau hefyd:
rheoleiddwyr a'r Grŵp Herio Cwsmeriaid wedi cymryd rhan mewn penderfyniadau a wnaed i ailfuddsoddi elw yn eich busnes. (Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr)
Sylwadau Dŵr Cymru: Roedd ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon yn cynnwys gwybodaeth ynghylch sut y caiff pob £1 o incwm o filiau cwsmeriaid ei wario. Mae hefyd yn dangos, am bob £1 a gawn gan gwsmeriaid a wariwyd gennym (e.e. ar waith buddsoddi, treth, gwaith cynnal a chadw a chyflogau), rydym wedi buddsoddi 9c ychwanegol o'r cronfeydd wrth gefn sydd wedi cronni dros y blynyddoedd blaenorol. Gelwir hyn yn "werth ychwanegol i gwsmeriaid". Caiff yr holl ffigurau yn y cyfrifiad hwn eu harchwilio a nodir manylion yn y cyfrifon statudol. Yn Adran 4, caiff camau rheoli a lliniaru eu rhestru o dan y pennawd "Adroddiadau Ariannol Statudol". (Gweler paragraff 4.10).

Yn 2016, datblygwyd tudalen newydd ar ein gwefan o'r enw "Ein Fframwaith Sicrwydd". Mae'r dudalen hon yn cynnwys gwybodaeth am ein Fframwaith Monitro Cwmnïau yn ogystal â'r gyfres o ddogfennau sydd ar gael sy'n cynnwys gwybodaeth am ein perfformiad. Byddwn yn parhau i ddefnyddio'r dudalen hon i hysbysu cwsmeriaid a rhanddeiliaid o'r camau a gymerir gennym i roi sicrwydd ynghylch y data a nodir mewn cyhoeddiadau allweddol fel yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol.

Adborth gan Ofwat

Un o elfennau allweddol y Fframwaith Monitro Cwmnïau yw lefel y sicrwydd sydd ei angen ar Ofwat yn ychwanegol at gynigion sicrwydd cwmnïau eu hunain. Ym mis Tachwedd 2017, cyhoeddodd Ofwat ei ail asesiad blynyddol i nodi a ddylai cwmnïau symud rhwng y tri chategori canlynol:

- "hunansicrwydd", mae cwmni yn defnyddio ei ddisgresiwn ei hun er mwyn rhoi sicrwydd y tu hwnt i'r gofynion sicrwydd cyffredin;
- "sicrwydd wedi'i dargedu", mae cwmni yn colli ei ddisgresiwn o ran rhai meysydd sicrwydd y tu hwnt i'r gofynion sicrwydd cyffredin; neu
- "sicrwydd rhagnodedig", mae cwmni yn colli ei ddisgresiwn o ran llawer o feysydd sicrwydd y tu hwnt i'r gofynion sicrwydd cyffredin.

Mae Ofwat wedi asesu y dylai Dŵr Cymru aros yn y categori "sicrwydd wedi'i dargedu". Ein nod ar gyfer y cyfnod ar ôl 2017/18 yw bod yn y categori uchaf, sef "hunansicrwydd".

Gwnaethom ragori ar ddisgwyliadau Ofwat yn nhri o'r wyth maes asesu, sef:-

- Canlyniadau, h.y. cynigion adrodd dibynadwy, amserol a phriodol;
- y Cynllun Sicrwydd;
- y Datganiad Risg a Chydymffurfiaeth.

Ffigur 3 – Sylwadau Ofwat

Canlyniadau

"Mae tystiolaeth glir bod adroddiadau'r cwmni yn dryloyw ac yn hygyrch i gwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill. Mae Adroddiad Perfformiad Blynyddol 2016-17 Rhan 3 – Crynodeb o Berfformiad yn cynnwys gwybodaeth glir, hawdd ei deall ynghylch ymrwymiad perfformiad (mesurau llwyddiant)".

Cynllun Sicrwydd

"Mae'r cwmni wedi mynd i'r afael â'n pryderon ynghylch cwmpas yr ymarfer risgiau, cryfderau a gwendidau a chynllun sicrwydd y llynedd. Mae'r cwmpas bellach yn cynnwys yr holl wybodaeth a gynhyrchir ganddo ac mae'n nodi'n glir ymhle y caiff gweithgareddau eu targedu a pham. Mae'r tablau yn y ddogfen yn nodi'r gweithgareddau sicrwydd presennol (mewnol ac allanol) a gweithgareddau sicrwydd wedi'i dargedu newydd, gan ddefnyddio'r model tair llinell o amddiffyniad. Mae'r cynllun yn cwmpasu llywodraethu effeithiol, tryloywder ac atebolrwydd cyhoeddus a diwylliant y cwmni. Mae'r cwmni'n amlwg wedi adolygu ein sylwadau a'n hasesiad o gynlluniau cwmnïau eraill er mwyn nodi

Datganiad Risg a Chydymffurfiaeth

"Mae'r Bwrdd wedi darparu datganiad clir sy'n cadarnhau bod y cwmni yn deall ac yn cyflawni ei rwymedigaethau. Mae hefyd wedi cadarnhau bod gan y cwmni brosesau a systemau rheolaeth fewnol digonol ar waith i gyflawni'r rhwymedigaethau hynny a bod ganddo systemau a phrosesau ar waith i nodi, rheoli ac adolygu risgiau. Mae'r datganiad wedi'i gymeradwyo'n briodol ar ran y Bwrdd. Caiff y datganiad a ddarparwyd gan y Bwrdd ei ategu gan lythyr gan gynghorydd technegol annibynnol y cwmni ar faterion adrodd rheoliadol sy'n crynhoi'r adolygiad a gynhaliwyd mewn perthynas â'r dulliau a'r prosesau a ddefnyddir gan y cwmni i asesu cydymffurfiaeth â'i rwymedigaethau. Mae hyn yn helpu i roi hyder i randdeiliaid yn y datganiad a ddarperir gan y Bwrdd".

Nodwyd mân bryderon mewn dau o'r asesiadau. Mae'r tabl isod yn nodi'r pryderon hyn ac yn egluro sut rydym wedi mynd i'r afael â'r naill a'r llall neu sut rydym yn bwriadu gwneud hynny.

Sylw Ofwat	*Ein hymateb*
<u>Fframwaith monitro ariannol</u> Canfu ein hadolygiad nifer o fân wallau a nododd nad oedd Dŵr Cymru wedi dilyn ein canllawiau adrodd. Ni fyddai'r un o'r gwallau hynny wedi cael effaith sylweddol ar farn y darllenydd o berfformiad y cwmni.	
• Nodwyd bod y cynnyrch difidend wedi'i nodi fel ffigur positif yn lle ffigur negatif	Gwnaethom nodi bod y gwerth yn ffigur negatif i ddechrau ond, yn sgil ymholiad gan Ofwat, fe'i diwygiwyd i fod yn ffigur positif. Rydym wedi sicrhau bod ein gweithdrefnau ysgrifenedig yn nodi y dylid defnyddio'r polaredd cywir yn 2018/19.
• Cyfrifwyd y gyfradd dreth effeithiol drwy gyfeirio at gyfanswm y dreth gorfforaeth ar gyfer y flwyddyn (yn cynnwys addasiadau'r flwyddyn flaenorol) yn hytrach na'r dreth gorfforaeth gyfredol	Roedd cynnwys gwerth addasiadau'r flwyddyn flaenorol wrth gyfrifo'r gyfradd dreth effeithiol yn wall a ddeilliodd o ddefnyddio tâl treth gorfforaeth 2017/18 yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol. Nid oedd y ffigur yn berthnasol (newid o 0.35%). Rydym wedi diwygio ein dogfennaeth fewnol ac wedi adolygu ein gweithdrefnau er mwyn sicrhau na fydd y gwall hwn yn digwydd eto.
• Roedd un eitem gysoni fach mewn perthynas â deilliannau ariannol na chafodd ei hegluro'n llawn.	Gwnaethom ddarparu rhywfaint o naratif esboniadol yn y llythyr eglurhaol ar yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol a roddwyd i Ofwat, ond byddwn yn sicrhau bod dogfennaeth glir sy'n ymwneud ag unrhyw eitemau cysoni yn cael ei chynnwys yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol ei hun yn 2018/19.
<u>Crynodeb sicrwydd data</u> Cyhoeddodd y cwmni grynodeb byr o'r broses sicrwydd data. Nid yw'r crynodeb sicrwydd data yn rhoi digon o fanylion am y gweithgareddau sicrwydd a gynhaliwyd na chanlyniadau'r gweithgareddau hynny. Caiff y crynodeb sicrwydd data ei ysgrifennu mewn arddull sy'n hawdd ei darllen ond, gan ei fod yn rhan o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol, nid yw'n amlwg ar wefan y cwmni. Ceir cyfeiriadau at y fframwaith sicrwydd mewn gwahanol rannau o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol, sy'n ei gwneud hi'n anodd i randdeiliaid ddod o hyd i'r holl wybodaeth. Byddai'n ddefnyddiol i ddarllenwyr gael crynodeb o fewn y crynodeb sicrwydd data.	Cafodd crynodeb sicrwydd data cynhwysfawr ei gynnwys yng nghorff yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol a gyhoeddwyd ym mis Gorffennaf 2017. Nododd Ofwat y dylai hwn gael mwy o sylw. Rydym yn cydnabod y bydd yr hyn a awgrymir yn cynnig mwy o dryloywder ac, yn y dyfodol, yn sicrhau bod crynodeb sicrwydd yn cael ei gyhoeddi fel dogfen ar wahân. Caiff y ddogfen hon ei chynnwys hefyd yn yr adran "Ein Fframwaith Sicrwydd" ar ein gwefan.

Gwnaethom achub ar y cyfle hefyd i adolygu asesiad Ofwat o Fframweithiau Monitro Cwmnïau eraill. Ein hamcan oedd adolygu'r sylwadau, negyddol a chadarnhaol, a wnaed gan Ofwat fel y gallem eu hystyried a hefyd nodi unrhyw feysydd o arfer gorau a fabwysiadwyd gan gwmnïau eraill. Cafodd canlyniad yr adolygu ei rannu hefyd â Thîm Gweithredol Dŵr Cymru ac unigolion eraill yn y busnes.

3. EIN FFRAMWAITH MONITRO CWMNÏAU

Mae'r adran hon yn darparu trosolwg o'n dull gweithredu o ymdrin â sicrwydd.

Ym mis Mehefin 2015 cyhoeddodd Ofwat ganllawiau ar ei Fframwaith Monitro Cwmnïau – nododd y canlynol.

"The Company Monitoring Framework is a tool to challenge all companies to provide information for customers and stakeholders that is reliable, timely, appropriate to the audience, and for companies to be transparent with customers and stakeholders about the data assurance they put in place."

Mae'n bwysig ein bod yn darparu gwybodaeth i gwsmeriaid a rhanddeiliaid a gaiff ei harwain gan gwsmeriaid ac sy'n hygyrch, yn glir, yn dryloyw ac yn amserol. Felly, ein nod parhaus yw darparu gwybodaeth sy'n hawdd ei deall a'i defnyddio ac sy'n eu galluogi i ddeall sut rydym yn perfformio. Cydnabyddwn hefyd fod hyn yn helpu i feithrin hyder ac ymddiriedaeth yn y busnes.

Mae dibynadwyedd a chywirdeb data yn bwysig iawn i ni. O fewn y busnes mae gennym brosesau llywodraethu ac atebolrwydd sefydledig. Mae ein cynllun sicrwydd arfaethedig ar gyfer y flwyddyn ariannol hon, sef 2017/18, yn parhau i adeiladu ar y sylfaen gadarn a sefydlwyd gennym yng nghynlluniau sicrwydd blynyddoedd blaenorol.

Wrth wraidd ein fframwaith sicrwydd data mae pum conglfaen allweddol, sef:

- Egwyddorion sicrwydd cadarn – rydym yn gweithredu model tair llinell o sicrwydd, sydd wedi'i dargedu at feysydd sy'n peri'r risg fwyaf;
- Perchenogaeth ac atebolrwydd clir – mae gennym linellau perchenogaeth ac atebolrwydd clir ar gyfer cyflawni perfformiad a chywirdeb a dibynadwyedd y data a ddarperir;
- Llywodraethu effeithiol – rydym yn destun craffu gan ein Bwrdd, y Pwyllgor Archwilio a Thîm Gweithredol Dŵr Cymru gyda her ychwanegol yn cael ei darparu gan y Grŵp Herio Cwsmeriaid, Rheoleiddwyr fel yr Arolygiaeth Dŵr Yfed, Cyfoeth Naturiol Cymru a'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn ei rôl bwysig fel corff gwarchod cwsmeriaid statudol;
- Tryloywder ac atebolrwydd – rydym yn adrodd ar ein perfformiad yn gyhoeddus ac yn dwyn ein hunain i gyfrif os na fyddwn yn cyflawni ein hymrwymiadau;
- Diwylliant y cwmni – sicrhau bod gennym y diwylliant iawn sy'n annog ein pobl i weithredu mewn ffordd gyfrifol a "gwneud y peth iawn".

Egwyddorion sicrwydd cadarn

Mae gennym fframwaith sefydledig i ddarparu ar gyfer rheoli risg yn effeithiol. Rydym yn gweithredu'r 'model tair llinell o sicrwydd' sy'n gwahaniaethu rhwng y llinell gyntaf (risgiau a rheolaethau), yr ail linell (swyddogaethau goruchwylio) a'r drydedd linell (sicrwydd annibynnol).

Tabl 1: Y model tair llinell o sicrwydd

Llinell	Ardal	Rôl	Math o Weithgarwch
1 Risgiau a rheolaethau:	Gweithrediadau Busnes	Darparu gwasanaeth a chyflawni perfformiad	⟩ Darparu gwybodaeth ffynhonnell
	Rheoli Busnes	Monitro a chofnodi perfformiad	⟩ Diffinio a dogfennu methodolegau a phrosesau ⟩ Nodi newidiadau perthnasol i systemau a phrosesau

Llinell	Ardal	Rôl	Math o Weithgarwch
			) Cynnal gwiriadau ac adolygiadau ansawdd) Cofnodi gwybodaeth am berfformiad
2 Swyddogaethau goruchwylio:	Rheoleiddio, Cyllid, Cwnsler Cyffredinol, Cydymffurfiaeth	Diffinio polisi a darparu'r fframwaith galluogi ar gyfer adrodd rheoliadol	) Datblygu'r fframwaith sicrwydd) Adolygu gwybodaeth am berfformiad a gyflwynir) Monitro'r modd y cyflawnir rhwymedigaethau) Cyflwyno adroddiadau i'r Bwrdd) Cynnal gwiriadau ac adolygiadau ansawdd) Rhoi cyngor, arweiniad a chymorth
	Y Bwrdd, y Pwyllgor Archwilio, y Pwyllgor Ansawdd a'r Amgylchedd, y Grŵp Herio Cwsmeriaid, y Cyngor Defnyddwyr Dŵr, yr Arolygiaeth Dŵr Yfed, Cyfoeth Naturiol Cymru	Craffu a herio	) Adolygu gwybodaeth am berfformiad a gyflwynir) Monitro'r modd y rhoddir cynlluniau gwella ar waith) Adolygu'r proffil risg
3 Sicrwydd Annibynnol:	Sicrwydd Busnes, darparwyr sicrwydd allanol	Adolygiad annibynnol o lefelau o sicrwydd a ddarperir gan y Llinell Gyntaf a'r Ail Linell	) Adolygu methodolegau a phrosesau) Adolygu'r defnydd o fethodolegau a phrosesau) Rhoi barn ar gywirdeb data) Adolygu priodoldeb y fframwaith sicrwydd

Rydym yn ystyried bod sicrwydd yn rhan o'n rhaglen gwella parhaus. Cynhelir gweithgareddau'r llinell gyntaf a'r ail linell drwy gydol y flwyddyn, gan amlygu meysydd risg posibl yn glir. Rydym yn defnyddio sicrwydd trydedd linell allanol ar adegau perthnasol o'r flwyddyn, y mae llawer ohono yn cael ei ddwyn ynghyd ac yn arwain at lunio ein hadroddiadau ariannol a'n hadroddiadau ar berfformiad ar ddiwedd y flwyddyn.

Perchenogaeth ac atebolrwydd

Mae perchenogaeth bersonol a chydberchenogaeth gref yn hanfodol er mwyn sicrhau cywirdeb gwybodaeth a gynhyrchir gennym, ysgogi gwelliannau a dwyn ein hunain i gyfrif. Drwy gyflwyno adroddiadau mewnol ar berfformiad i Dîm Gweithredol Dŵr Cymru a'r Bwrdd (ym mhob cyfarfod) yn rheolaidd bob mis, ac adroddiadau ar berfformiad i'r Grŵp Herio Cwsmeriaid rydym yn atgyfnerthu'r diwylliant hwn o berchenogaeth ac atebolrwydd. Bob blwyddyn rydym yn diweddaru ein fframwaith cydymffurfio er mwyn sicrhau y caiff atebolrwyddau unigol eu cysylltu â'n rhwymedigaethau rheoliadol a statudol. Rydym hefyd yn gweithredu proses gymeradwyo drylwyr ar gyfer ein data perfformiad – sy'n gofyn am gymeradwyaeth perchennog y data, yr uwch reolwr cyfrifol (lle y bo'n briodol) ac, yn olaf, y cyfarwyddwr atebol. Mae hyn yn ychwanegol at drefniadau llywodraethu ein Bwrdd.

Mae ein model tair llinell o sicrwydd yn sicrhau bod gwahaniad clir o atebolrwyddau rhwng y rhai sy'n gyfrifol am gyflawni ymrwymiad perfformiad neu rwymedigaeth reoliadol/statudol a'r rhai sy'n gyfrifol am sicrhau cywirdeb y data hynny. Adlewyrchir y gwahaniad hwn yn ein trefniadau llywodraethu.

Llywodraethu effeithiol

Byddwn yn parhau i adolygu ein trefniadau llywodraethu er mwyn sicrhau ein bod yn parhau i gydymffurfio â newidiadau i God Llywodraethu Corfforaethol y DU yn y dyfodol. Yn benodol, mae'r Cod sydd ar waith gennym yn adlewyrchu ein hegwyddorion adrodd ar berfformiad a'n trefniadau llywodraethu er mwyn sicrhau'r canlynol:

- ein bod yn llunio adroddiadau tryloyw er mwyn cyrraedd y safonau yn Rheolau'r Awdurdod Ymddygiad Ariannol ar Ddatgelu a Thryloywder, neu ragori arnynt;
- her briodol gan ein Bwrdd drwy sicrhau bod ganddo'r cydbwysedd priodol o sgiliau, profiad, annibyniaeth a gwybodaeth am y cwmni.

Mae ein Cynllun Sicrwydd yn darparu ar gyfer llywodraethu ein hymrwymiadau perfformiad ac adroddiadau allanol eraill gyda gwahaniad clir o atebolrwyddau ac mae ganddo'r nodweddion allweddol canlynol:

- Rôl y Bwrdd yw cyflawni ei rwymedigaethau i randdeiliaid y cwmni. Mae'n adolygu perfformiad gan ystyried amcanion strategol y cwmni a'r ymrwymiadau yn ei gynllun busnes – gan sicrhau y cymerir unrhyw gamau unioni angenrheidiol;
- Mae Pwyllgor Archwilio'r Bwrdd yn helpu'r Bwrdd i gyflawni ei gyfrifoldebau am sicrhau cywirdeb datganiadau ariannol y cwmni, asesu rheolaethau mewnol ar gyfer data ariannol ac anariannol a sicrhau eu bod yn effeithiol a sicrhau bod archwilwyr mewnol ac allanol yn effeithiol;
- Mae'r Grŵp Herio Cwsmeriaid yn darparu her allanol annibynnol i'n perfformiad yn erbyn ein hymrwymiadau ac unrhyw wybodaeth ategol a ddarparwn amdano. Mae ein Rheoleiddwyr, yr Arolygiaeth Dŵr Yfed a Cyfoeth Naturiol Cymru, a'r corff gwarchod defnyddwyr y Cyngor Defnyddwyr Dŵr, hefyd yn darparu prosesau craffu a herio annibynnol.

Tryloywder ac atebolrwydd

Ein Gweledigaeth yw ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid bob dydd ac rydym yn ymrwymedig i fod yn agored ac yn onest o ran ein holl ohebiaeth ac adroddiadau ar berfformiad. Mae ein dulliau cyfathrebu yn seiliedig ar dryloywder, uniondeb, hygyrchedd ac amseroldeb. Mae ein gwybodaeth a'n hadroddiadau yn destun gwiriadau ar sawl lefel cyn iddynt gael eu cynnwys yn ein cyhoeddiadau craidd, ac mae hyn yn cynnwys adolygiadau gan gymheiriaid, cymeradwyaeth uwch reolwyr ac adolygiadau gan Dîm Gweithredol Dŵr Cymru neu ein Bwrdd yn ôl yr angen. Eleni byddwn yn parhau i ddwyn ein hunain i gyfrif drwy gyhoeddi ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol ar gyfer 2017/18 a fydd yn ymgorffori gofynion adrodd Ofwat.

Diwylliant ein cwmni

Mae ein dull o ymdrin â sicrwydd data yn ein galluogi i ystyried risgiau sy'n gysylltiedig â phrosesau a nodi rheolaethau penodol sydd ar waith i reoli neu liniaru'r risgiau unigol hynny. Fodd bynnag, mae'n bwysig cofio nad yw'r rheolaethau hyn yn gweithredu mewn gwagle ond o fewn sefydliad sydd â'i ddiwylliant a'i drefniadau llywodraethu ei hun sydd ynddo'i hun yn rhoi rhywfaint o dawelwch meddwl mewn perthynas â llawer o'r risgiau a nodir.

Diffinnir diwylliant ein cwmni gan y gwerthoedd rydym yn eu mabwysiadu a gwybodaeth, sgiliau ac agweddau ein cyflogeion. Ein Gweledigaeth yw ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid bob dydd. Mae'n hanfodol bwysig ein bod yn ymddwyn yn gyfrifol fel unigolion ac fel cwmni bob amser — nid dim ond pan fydd yn ofynnol i ni wneud hynny o dan y gyfraith, ond hefyd yn gyffredinol, yn ein bywydau gwaith.

Rydym yn ymrwymedig i sicrhau bod ein cyflogeion yn cael yr adnoddau sydd eu hangen arnynt i wneud eu gwaith, dyna pam rydym yn buddsoddi mewn llawer o gynlluniau datblygu mewnol. Rydym yn ymfalchïo yn y ffaith ein bod wedi'n hachredu fel Buddsoddwyr mewn Pobl ar gyfer y gwaith a wnawn i sicrhau bod pobl yn cyflawni hyd eithaf eu gallu.

Rydym yn gweithio mewn amgylchedd lle nad yw rheolwyr yn cuddio mewn swyddfeydd ac mae polisi drws agored ar waith bob amser. Felly os bydd gan gydweithiwr gwestiwn, bydd yn gallu cael ateb bob amser. Mae hyn yn ein galluogi i feithrin cydberthnasau gweithio agosach, hyrwyddo hygyrchedd a sefydlu llif agored o gyfathrebu.

Mae ein diwylliant yn un o gonglfeini'r broses sicrwydd data ac yn seiliedig ar werthoedd a chredoau a rennir. Mae'n helpu i lywio'r ffordd rydym yn cynnal ein busnes bob dydd ac yn sicrhau ein bod yn ymdrechu i "wneud y peth iawn". Oherwydd ei bwysigrwydd, mae diwylliant cwmni weithiau yn cael ei ddisgrifio fel haen o reolaeth sy'n rhagflaenu'r llinell amddiffyn gyntaf rhag gwybodaeth anghywir hyd yn oed. Mae cynnal diwylliant cadarnhaol yn bwysig i ni am y rhesymau canlynol:

- mae pawb yn ymwybodol o'r disgwyliadau o ran gwybodaeth o ansawdd uchel;
- bydd rheolaethau eraill yn canolbwyntio ar chwilio am wallau a'u cywiro, ond mewn diwylliant corfforaethol cadarnhaol, mae gwallau yn llai tebygol o godi gan fod unigolion yn creu, yn cofnodi ac yn trosglwyddo gwybodaeth yn gyflawn ac yn gywir fel rhan o'r ffordd maent yn gweithio;
- mae rheolaethau eraill wedi'u gosod ar ben y broses cofnodi gwybodaeth, ond mae rheolaethau diwylliannol wedi'u hymgorffori ynddi;
- gallai rheolaethau eraill fod yn rhai achlysurol neu gyfnodol, ond mae diwylliant yn barhaus ac yn barhaol;
- mae pawb yn gwybod y gallant fod yn onest am wallau sy'n ymwneud â data.

Meysydd ar gyfer sicrwydd wedi'i dargedu

Credwn fod ein dull o asesu risg, llywodraethu a rhoi sicrwydd wedi gweithio'n dda mewn blynyddoedd blaenorol ac rydym yn ystyried bod hyn yn gryfder allweddol yn ein system adrodd. Felly, rydym wedi adeiladu ar y dull hwn o weithredu ar gyfer fframwaith adrodd 2017/18. Ceir rhagor o wybodaeth am ein dull o asesu risg yn ein Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau/Cynllun Sicrwydd Drafft.

4. CYNLLUN SICRWYDD TERFYNOL AR GYFER 2017/18

Yn yr adran hon, nodwn ein Cynllun Sicrwydd ar gyfer 2017/18.

Yn sgil ailwerthusiad o'r gweithgareddau data a oedd yn deilwng o gael eu cynnwys yng Nghynllun Sicrwydd y llynedd, penderfynwyd nad oedd angen targedu dau weithgaredd mwyach (gweler Atodiad 1). Ystyriwn y gallwn ddangos cryfderau priodol yn y meysydd hyn nawr, fel y dangosir yn y tabl isod. Bydd y camau rheoli a lliniaru priodol sy'n berthnasol i'r meysydd hyn yn gymwys o hyd.

Daeth yr ymgynghoriad ar ein Cynllun Sicrwydd Drafft i ben ar 12 Ionawr 2018, ac roedd ein rhanddeiliaid yn hapus gyda'r dull gweithredu hwn.

Ystyriwn y gallwn ddangos cryfderau priodol yn y ddau faes hyn ac felly nid ydynt yn gwarantu unrhyw weithgareddau sicrwydd wedi'u targedu.

Cyf	Gweithgareddau Eraill	Wedi'i dargedu
1	Adroddiad Perfformiad Blynyddol	Ydy
2	Gwasanaethau Datblygwyr	Nac ydy
3	Adrodd Cylchrannol	Ydy
4	Marchnad Manwerthu Busnes	Nac ydy
5	Cynllun Taliadau	Ydy
6	Cyhoeddiadau ar y Wefan	Ydy
7	Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019 a chyflwyniadau cysylltiedig	Ydy
8	Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau	Ydy
9	Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad	Ydy
10	Adroddiadau Ariannol Statudol	Ydy
11	Tablau Cydymffurfio Cyfoeth Naturiol Cymru (MD109)	Ydy
12	Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu	Ydy
13	Ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth ar gyfer Cwsmeriaid sy'n Agored i Niwed	Ydy

<u>Gwasanaethau Datblygwyr</u>

Ers i ni gyhoeddi Cynllun Sicrwydd 2016/17, mae CH2M (Halcrow Management Services) wedi cynnal archwiliad cynhwysfawr o gydymffurfiaeth a threfniadau adrodd pob cwmni dŵr. Cadarnhaodd yr archwiliad fod trefniadau llywodraethu, trefniadau rheoli cyffredinol a chofnodion hynod ddibynadwy prosesau Gwasanaethau Datblygwyr Dŵr Cymru yn gadarn iawn a nodwyd bod Dŵr Cymru yn gwmni sy'n gosod esiampl.

<u>Marchnad Manwerthu Busnes</u>

- Ar ôl darparu'r llythyrau Sicrwydd i Ofwat yn cadarnhau ein bod yn cydymffurfio ag amodau'r Drwydded, rydym yn fodlon bod y trefniadau cofnodi data wedi'u hymgorffori'n gadarn yn y busnes.
- Ar ôl i'r farchnad agor, comisiynwyd PricewaterhouseCoopers gan MOSL i gynnal archwiliad o holl gyfranogwyr y Farchnad Agored. Cafwyd dau argymhelliad blaenoriaeth isel ac mae camau gweithredu wedi'u cymryd mewn perthynas â'r ddau.

Fel rhan o'r broses hon, nodwyd hefyd nifer o weithgareddau newydd a oedd yn haeddu cael eu hystyried yn ein dadansoddiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau. Mae'r gweithgareddau hyn, ynghyd â'r

gweithgareddau sy'n weddill o Gynllun Sicrwydd y llynedd, wedi'u cynnwys yn y Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd yn Atodiad 2.

4.1 Adroddiad Perfformiad Blynyddol (2017/18)

Bydd yr holl ddata a gofnodir yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol yn destun proses tair llinell o sicrwydd strwythuredig:

- Yn y llinell gyntaf o sicrwydd y rheolwyr sy'n gyfrifol am nodi risgiau a'u rheoli drwy ddatblygu a chynnal prosesau, systemau a rheolaethau cadarn yn ystod eu gweithrediadau arferol;
- Yn yr ail linell o sicrwydd y tîm Rheoleiddio neu Gyllid sy'n gyfrifol am ddarparu'r fframwaith a'r trefniadau llywodraethu ar gyfer cyflwyno adroddiadau rheoliadol;
- Mae'r drydedd linell o sicrwydd yn darparu gweithgareddau archwilio a gweithgareddau sicrwydd annibynnol drwy ein tîm Sicrwydd Busnes sy'n adolygu'r fframwaith sicrwydd ac yn rhoi sicrwydd seiliedig ar risg mewn perthynas ag elfennau unigol. Rydym hefyd yn defnyddio gwasanaethau archwilwyr technegol ac ariannol allanol.

Adran	Disgrifiad	Gweithgareddau sicrwydd
Adroddiad Perfformiad Blynyddol Adran 1: Adroddiadau ariannol rheoliadol	Gwybodaeth ariannol am gostau hanesyddol. Dadgyfuno incwm, o safbwynt cyfrifyddu rheoliadol, gan gysoni â chyfrifon statudol Dŵr Cymru.	1. Mae darparwyr data, eu rheolwyr a chyfarwyddwyr unedau busnes yn cynhyrchu data ac yn llunio sylwebaethau, methodolegau a thrywyddau archwilio, ac yn eu cymeradwyo, er mwyn ategu'r perfformiad a gofnodwyd a dangos y gwiriadau rheoli a ddefnyddiwyd. 2. Adolygiad y tîm cyllid o wybodaeth a thrywyddau archwilio. 3. Gwaith archwilio a barn yr Archwilwyr Ariannol (KPMG) yn unol â gofynion archwilio Ofwat.
Adroddiad Perfformiad Blynyddol Adran 2: Adolygu prisiau ac adroddiadau cylchrannol eraill	Gwahanu refeniw a chostau ymhellach er mwyn galluogi rhanddeiliaid i adolygu perfformiad cwmnïau yn erbyn Penderfyniad Terfynol Adolygiad Prisiau 2014 (PR14).	1. Mae darparwyr data, eu rheolwyr a chyfarwyddwyr unedau busnes yn cynhyrchu data ac yn llunio sylwebaethau, methodolegau a thrywyddau archwilio, ac yn eu cymeradwyo, er mwyn ategu'r perfformiad a gofnodwyd a dangos y gwiriadau rheoli a ddefnyddiwyd. 2. Adolygiad y tîm cyllid o wybodaeth a thrywyddau archwilio. 3. Gwaith archwilio a barn yr Archwilwyr Ariannol (KPMG) yn unol â gofynion archwilio Ofwat.
Adroddiad Perfformiad Blynyddol Adran 3: Crynodeb o berfformiad	Adroddiad lefel uchel ar berfformiad gweithredol y busnes yn erbyn yr ymrwymiadau perfformiad a nodir ym Mhenderfyniad Terfynol PR14, gan nodi unrhyw gymhellion ariannol	1. Mae darparwyr data, eu rheolwyr a chyfarwyddwyr unedau busnes yn cynhyrchu data ac yn llunio sylwebaethau, methodolegau a thrywyddau archwilio, ac yn eu cymeradwyo, er mwyn ategu'r perfformiad a gofnodwyd a dangos y gwiriadau rheoli a ddefnyddiwyd.

Adran	Disgrifiad	Gweithgareddau sicrwydd
	a grynhowyd yn ystod y flwyddyn.	2. Adolygiad y tîm rheoleiddio o wybodaeth a thrywyddau archwilio. 3. Mae'r Archwilwyr Technegol (Jacobs) yn adolygu'r data a'r sylwebaeth ac yn rhoi eu barn i'r Bwrdd.
Adroddiad Perfformiad Blynyddol Adran 4: Tablau rheoliadol ychwanegol	Gwybodaeth ariannol ac anariannol ychwanegol, gan gynnwys perfformiad cyfanswm gwariant cyfanwerthol yn erbyn tybiaethau Penderfyniad Terfynol PR14 a metrigau cost uned rhwng cwmnïau, dadansoddiad o gostau gweithredu manwerthol a metrigau ariannol. Data Asesu Cost fydd yn helpu Ofwat i lywio ei waith yn y farchnad a'i waith pennu prisiau yn y dyfodol (a elwir yn "Water 2020").	1. Mae darparwyr data, eu rheolwyr a chyfarwyddwyr unedau busnes yn cynhyrchu data ac yn llunio sylwebaethau, methodolegau a thrywyddau archwilio, ac yn eu cymeradwyo, er mwyn ategu'r perfformiad a gofnodwyd a dangos y gwiriadau rheoli a ddefnyddiwyd. 2. Adolygiad y timau cyllid a rheoleiddio o wybodaeth a thrywyddau archwilio. 3. Adolygiad yr Archwilwyr Ariannol (KPMG) neu'r Archwilwyr Technegol (Jacobs) o dablau perthnasol yn unol â gweithdrefnau y cytunwyd arnynt.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Cynhaliwyd ymarfer "gwersi a ddysgwyd" cynhwysfawr a oedd yn cynnwys trawstoriad o berchenogion a rheolwyr data a dyfeisiwyd cynllun gweithredu i fonitro'r camau gweithredu a nodwyd.	√
Eleni, caiff data Asesu Cost eu nodi yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol. Rydym wedi defnyddio model Ofgem a ddisgrifir yn yr Adolygiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a'r Cynllun Sicrwydd Drafft i gynnal asesiad o risgiau rheoliadol ar y 26 o dablau a gafodd eu cynnwys y llynedd yn y ffurflen data Asesu Cost ar wahân a gyflwynwyd i Ofwat ym mis Gorffennaf 2017.	√
Cyhoeddodd Ofwat ei Ganllawiau diweddaraf ar Gyfrifon Rheoleiddio ym mis Tachwedd 2017. Rydym wedi gwirio'r gofynion ac wedi sicrhau bod pob perchennog data perthnasol yn gwbl gyfarwydd â'r newidiadau gofynnol.	√

4.2 Mesurau Perfformiad (Cynllun Cymhellion Cyflawni Canlyniadau)

Ym mis Ebrill 2015 cyflwynwyd ein Cynllun Cymhellion Cyflawni Canlyniadau newydd. Mae'n darparu cyfres gynhwysfawr o fesurau ariannol ac anariannol y bwriedir iddynt ein herio i fodloni disgwyliadau cwsmeriaid ym mhob ffordd ac ar bob achlysur a sicrhau y cânt eu digolledu'n briodol pan fyddwn yn methu â bodloni'r disgwyliadau hynny.

Defnyddiwyd y Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd ar gyfer 2017/18 (Atodiad 3) er mwyn asesu a oedd angen rhoi unrhyw weithgareddau sicrwydd ychwanegol ar waith mewn perthynas ag unrhyw fesurau penodol. Gellir gweld o Atodiad 3 nad oes unrhyw Fesurau Perfformiad yn y parth coch (risg uchel) nac yn y parth oren (risg ganolig i uchel) ar hyn o bryd.

Nid ydym yn bwriadu targedu unrhyw un o'r saith mesur perfformiad yn y parth melyn (risg isel i ganolig) gan fod y sicrwydd lefel uchel a geir gan yr Archwilydd Technegol a'n rheolaethau mewnol ein hunain yn briodol, yn ein barn ni.

Byddwn yn parhau i ddefnyddio'r broses tair llinell o sicrwydd ac yn dibynnu ar y rhaglen waith sydd ar waith, gan gynnwys y gwaith a gaiff ei wneud gan yr Archwilydd Technegol:

- Dadansoddi rheolaethau rheoli, trefniadau llywodraethu, prosesau adolygu a goruchwylio annibynnol, cwmpas archwiliadau, effaith, risg gynhenid a rheolaethau ar gyfer pob mesur;
- Adolygu'r fethodoleg a ddefnyddiwyd a digonolrwydd dogfennau methodoleg;
- Sicrhau bod y fethodoleg a ddefnyddiwyd yn cydymffurfio â'r Datganiadau am Fethodoleg;
- Cadarnhau'r ffynonellau a digonolrwydd a chyflawnder y data a ddefnyddiwyd ar gyfer y dadansoddiad;
- Archwilio'r ffigurau a gofnodwyd er mwyn sicrhau eu bod yn gyson â'r data sylfaen a'u bod wedi'u crynhoi'n gywir o'r data sylfaen hynny;
- Cadarnhau bod trywyddau archwilio cadarn a thryloyw ar waith;
- Gwneud argymhellion er mwyn gwella sicrwydd, os oes angen.

Nodir isod y camau rheoli a lliniaru sydd ar waith gennym.

Camau rheoli a lliniaru

- Mae cardiau sgorio mewnol yn dangos perfformiad yn erbyn y Mesurau bob mis ym mhob rhan o'r busnes a hyd at lefel y Bwrdd.
- Adolygu'r broses gyda'n Grŵp Herio Cwsmeriaid sydd â rôl i'w chwarae o ran herio ein hadroddiadau.
- Pecynnau Gwybodaeth a sesiynau hyfforddi a drefnir gan y Tîm Rheoleiddio ar gyfer pob perchennog data. Mae'r Archwilydd Technegol yn rhan o'r hyfforddiant hefyd.
- Datblygwyd Datganiadau am Fethodoleg mewnol manwl sy'n cynnwys canllaw cam wrth gam ar sut y ceir y data, y rhwystrau a'r gwrthbwysau sydd ar waith, unrhyw dybiaethau a wneir ac unrhyw hepgoriadau.
- Caiff Datganiadau am Fethodoleg eu hadolygu a rhoddir sgôr iddynt gan yr Archwilydd Technegol.
- Cymeradwyir y data gan berchennog y data, y rheolwr busnes (lle y bo'n briodol) a'r Cyfarwyddwr perthnasol.
- Gan fabwysiadu dull ar sail risg, mae'r Tîm Rheoleiddio yn cynnal cyfarfodydd diwydrwydd dyladwy â pherchenogion data er mwyn adolygu data, methodoleg, perfformiad a thrywyddau archwilio ategol.
- Archwiliad manwl trydydd parti o'r broses casglu a chofnodi data gan ein Harchwilydd Technegol, er mwyn rhoi sicrwydd y gellir cofnodi'r data yn ddibynadwy ac yn gywir ac yn unol ag unrhyw ofynion adrodd perthnasol. Mae hyn yn cynnwys hapwiriadau i brofi'r

broses, y tybiaethau, y fethodoleg, y broses o'i rhoi ar waith, y trefniadau llywodraethu a'r canlyniadau.

- Archwiliad lefel uchel o'r fframwaith adrodd a gynhelir gan y Tîm Sicrwydd Busnes mewnol.
- Cynhelir adolygiad gan Dîm Gweithredol Dŵr Cymru a rhoddir diweddariadau i'r Pwyllgor Archwilio.
- Datganiad Sicrwydd gan y Bwrdd ar gyfer data perfformiad yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Y llynedd, gwnaeth y Cyngor Defnyddwyr Dŵr nifer o awgrymiadau, e.e. cynnwys y targedau sy'n deillio o Benderfyniad Terfynol 2014 yn y darluniau o berfformiad, a gwneud rhannau o'r ddogfen yn haws i'w dilyn. Cytunwyd â'r awgrymiadau hyn a gwnaethpwyd y newidiadau priodol.	√
Wrth nodi perfformiad cymharol, byddwn yn dangos sut rydym wedi perfformio yn erbyn cwmnïau dŵr yn unig, nid dim ond cwmnïau dŵr a charthffosiaeth. Byddwn hefyd yn cynnwys dolenni i wefan "Discover Water".	Yn mynd rhagddo

4.3 Adrodd cylchrannol

Dechreuodd cyfnod rheoli prisiau newydd yn 2015/16 ac mae gennym systemau rheoli prisiau ar wahân ar gyfer cyfanwerthu (dŵr a dŵr gwastraff) a manwerthu (preswyl a dibreswyl). Yn sgil y penderfyniad i gyflwyno mwy o gystadleuaeth, rydym am sicrhau y gall ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid barhau i fod yn hyderus bod costau yn cael eu hadlewyrchu'n gywir yn eu taliadau a'u dyrannu'n gywir rhwng cyfanwerthu (dŵr a dŵr gwastraff) a manwerthu (preswyl a dibreswyl).

Roedd ein Hadroddiadau Perfformiad Blynyddol ar gyfer 2015/16 a 2016/17 yn cynnwys cryn dipyn o wybodaeth ariannol wedi'i dadgyfuno gydag incwm a gwariant yn cael eu hadrodd yn erbyn y systemau rheoli prisiau gwahanol yn ogystal ag unedau cyfrifyddu gwahanol, ac mae hyn yn dal i ddigwydd. At hynny, caiff dwy System Rheoli Prisiau newydd eu cyflwyno yn 2020, h.y. Bioadnoddau ac Adnoddau Dŵr. Felly, byddwn yn parhau i ganolbwyntio ar gofnodi gwybodaeth ariannol yn unol â'r canllawiau rheoliadol gofynnol ar adroddiadau cylchrannol. Bydd y gweithgareddau sicrwydd arfaethedig, sy'n cynnwys gweithgarwch sicrwydd allanol a gynhelir gan drydydd parti annibynnol, yn parhau i roi cryn dipyn o hyder yn y ffigurau a gofnodir gennym.

Nodir isod y camau rheoli a lliniaru sydd ar waith gennym. Rydym hefyd yn tynnu sylw at y gwelliannau a wnaed yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.

Camau rheoli a lliniaru

- Adolygiadau misol gan ddeiliaid cyllidebau er mwyn esbonio amrywiannau a nodi gwallau dyrannu posibl.
- Adolygir cyfrifon rheoli misol gan uwch reolwyr a Thîm Gweithredol Dŵr Cymru.
- Caiff y rhestr wirio o Ganllawiau Cyfrifyddu Rheoliadol Ofwat ei chwblhau a'i hadolygu gan Reolwr Ariannol y Grŵp.
- Caiff systemau rheoli prisiau ac adroddiadau cylchrannol yn adran 2 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol eu harchwilio gan yr Archwilydd Ariannol a fydd yn rhoi barn arnynt, yn unol â gofynion archwilio Ofwat.
- Caiff systemau rheoli prisiau ac adroddiadau ariannol segmentu yn y tablau rheoliadol ychwanegol yn Adran 4 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol eu hadolygu gan yr Archwilydd Ariannol yn unol â gweithdrefnau y cytunwyd arnynt.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Newidiwyd rôl y Cyfrifydd Ariannol a Rheoliadol o luniwr data i gydgysylltydd y gwaith o lunio data er mwyn sicrhau y caiff yr allbynnau gan y tîm cyfrifyddu rheoli eu cyflwyno'n amserol a'u hadolygu'n feirniadol. Mae hyn yn sicrhau mwy o reolaeth ac yn rhoi mwy o sicrwydd	√
Lefel adolygu ychwanegol ac adnoddau ychwanegol i ymdrin â gofynion adrodd newydd.	Yn mynd rhagddo
Datblygwyd Datganiadau am Fethodoleg er mwyn darparu canllaw cam wrth gam ar sut i lunio pob tabl.	√
Mae'r tîm Cyfrifyddu Rheoliadol wedi cyflwyno cyfres o sesiynau hyfforddi i'r tîm cyfrifyddu rheoli er mwyn sicrhau bod pob unigolyn sy'n gyfrifol am lunio data ariannol i'w cynnwys mewn adroddiadau rheoleiddiol yn ymwybodol o'i gyfrifoldebau ei hun a'r Canllawiau Cyfrifyddu Rheoliadol perthnasol.	√
Byddwn yn parhau i adolygu'r maes hwn yn sgil gofynion cyfreithiol a rheoliadol newydd neu ddiwygiedig.	Yn mynd rhagddo.

4.4. Cynlluniau Taliadau

Mae'n ofynnol i ni gyhoeddi nifer o gynlluniau taliadau bob blwyddyn yn unol ag Amod Trwydded D a Rheolau Ofwat ar gyfer Cynlluniau Taliadau. Mae'r dogfennau hyn yn nodi taliadau'r cwmni am wasanaethau a ddarperir a thelerau ac amodau'r taliadau hynny. Y dogfennau hyn yw:

Cynllun Taliadau – Mae'r ddogfen hon yn nodi taliadau'r cwmni am wasanaethau dŵr a charthffosiaeth ar gyfer cwsmeriaid preswyl a dibreswyl.

Dogfen Tariff Cyfanwerthu – Mae'r ddogfen hon yn nodi'r taliadau sylfaenol ar gyfer cyflenwadau dŵr a gwasanaethau cyfanwerthol i safleoedd y gellid eu cyflenwi â dŵr gan drwyddedai cyflenwi dŵr gydag awdurdodiad manwerthu neu fanwerthu cyfyngedig. Mae'r ddogfen hon hefyd yn cynnwys taliadau nad ydynt yn rhai sylfaenol a fyddai'n daladwy gan fanwerthwr dŵr am wasanaethau amrywiol a ddarperir gan ein busnes cyfanwerthu.

Rhestr Taliadau Gwasanaethau Datblygwyr – Mae'r ddogfen hon yn nodi'r taliadau ar gyfer cysylltiadau newydd a gweithgareddau eraill i gefnogi datblygwyr.

Bydd ein prosesau sicrwydd yn parhau i gael eu datblygu o fewn y fframwaith a'r canllawiau sy'n cael eu cyhoeddi gan Lywodraeth Cymru a chafodd fframwaith sicrwydd ar gyfer 2018/19 ei gyhoeddi ym mis Chwefror 2018.

Nodir isod y camau rheoli a lliniaru sydd ar waith gennym. Rydym hefyd yn tynnu sylw at y gwelliannau a wnaed yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.

Camau rheoli a lliniaru

Mae pob Cynllun Taliadau yn dilyn yr un broses sicrwydd:

- Mae'r Cynlluniau Taliadau yn destun cyfres o adolygiadau gan aelodau o Dîm Cyfreithiol y cwmni er mwyn sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth berthnasol.
- Ar ôl cael ei chwblhau, caiff pob adran o'r taliadau ei hadolygu a'i chymeradwyo gan y Grŵp Llywio Polisi Taliadau.
- Cymeradwyir y taliadau terfynol gan y Bwrdd.
- Rhoddir sicrwydd allanol, annibynnol ynglŷn â modelau taliadau a chaiff rheolau ac egwyddorion taliadau eu cymhwyso'n briodol.
- Rhoddir sicrwydd allanol, annibynnol ynglŷn â mewnbynnau data.

O ran y Datganiad Sicrwydd ar gyfer Cynllun Taliadau, mae'r Bwrdd yn rhoi ei gymeradwyaeth er mwyn cadarnhau:

- Bod cydymffurfiaeth â rhwymedigaethau cyfreithiol sy'n ymwneud â'r taliadau a nodir yn y Cynllun Taliadau.
- Bod effaith y taliadau newydd ar filiau cwsmeriaid wedi'i hasesu ar gyfer amrywiaeth o fathau gwahanol o gwsmeriaid.
- Bod systemau a phrosesau priodol ar waith er mwyn sicrhau bod y data a'r wybodaeth a geir yn y Cynllun Taliadau ac unrhyw wybodaeth ychwanegol yn gywir.
- Bod y cwmni wedi ymgynghori â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr mewn ffordd amserol ac effeithiol mewn perthynas â'i Gynllun Taliadau.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Mae Llawlyfr Cydymffurfio â Thaliadau wedi'i baratoi ar gyfer taliadau 2018/19 sy'n cynnwys gwybodaeth i ddangos cydymffurfiaeth â	√

deddfwriaeth, rhwymedigaethau'r drwydded a rheolau taliadau. Mae'n dangos y broses sicrwydd a ddilynwyd ac yn cynnwys nifer o dablau a ddefnyddiwyd yn y broses i ddangos cydymffurfiaeth ac i ddarparu sicrwydd.	

4.5 Cyhoeddiadau ar y wefan

Mae'r gwaith o ddatblygu ein gwefan yn mynd rhagddo ac rydym yn cyhoeddi nifer o gyhoeddiadau allweddol ar ein gwefan bob blwyddyn er mwyn helpu i roi gwybodaeth i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid. Y llynedd, wrth fynd ati i ystyried cwmpas ein proses sicrwydd data, nodwyd bod hwn yn faes a ddylai gael ei gynnwys yn ein fframwaith sicrwydd. Rydym yn dal i gredu hynny ac, yn ein barn ni, mae'n bwysig bod cwsmeriaid a rhanddeiliaid yn gallu cael gafael ar ystod eang o gyhoeddiadau y rhoddwyd sicrwydd priodol yn eu cylch ac nid dim ond gwybodaeth sydd wedi'i chynnwys yn ein cyhoeddiadau rheoliadol craidd. Mae hwn yn faes rydym yn canolbwyntio arno o hyd.

Byddwn yn parhau i ymgysylltu â'n rhanddeiliaid allweddol a'r Grŵp Herio Cwsmeriaid i adolygu'r rhestr o gyhoeddiadau er mwyn sicrhau ei bod yn berthnasol. Dangosir y cyhoeddiadau rydym wedi'u cynnwys yn ein hadolygiad isod.

Cyhoeddiad	Disgrifiad	Camau Lliniaru
Adroddiad Perfformiad Blynyddol	Gwybodaeth am sut rydym wedi perfformio	) Adolygiad y Tîm Cyllid/Tîm Rheoleiddio.) Cysoni data yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol â data yn yr Adroddiad Blynyddol.) Craffu gan y Pwyllgor Archwilio.) Cymeradwyaeth y Bwrdd.) Archwiliad a barn annibynnol.) Crynodeb o wybodaeth a dolen i Discover Water yn cael eu cynnwys ar ein gwefan.
Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon	Gwybodaeth sy'n galluogi rhanddeiliaid i asesu perfformiad, model busnes a strategaeth y cwmni	) Cânt eu drafftio gan uwch reolwyr gyda chydgysylltu gan Ddirprwy Ysgrifennydd y Cwmni.) Mae'r Cwnsler Cyffredinol ac Ysgrifennydd y Cwmni yn gweithredu fel golygyddion er mwyn sicrhau cysondeb.) Adolygiadau gan aelodau o'r Tîm Gweithredol a phroses wirio sy'n cynnwys Archwilydd Ariannol y cwmni.) Adolygir y fersiwn ddrafft derfynol gan y Pwyllgor Archwilio cyn iddi gael ei hadolygu a'i chymeradwyo gan y Bwrdd, a'i chyflwyno i Aelodau.
Cynllun Taliadau	Gwybodaeth am ein taliadau a'n polisïau presennol	) Sicrheir cydymffurfiaeth gyfreithiol gan y Tîm Cyfreithiol.

Cyhoeddiad	Disgrifiad	Camau Lliniaru
		⁾ Cymeradwyaeth gan y Grŵp Llywio Polisi Taliadau. ⁾ Ymgynghori â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr. ⁾ Cymeradwyaeth y Bwrdd. ⁾ Archwiliad a barn annibynnol.
Codau Ymarfer	Manylion y lefelau gwasanaeth y gall cwsmeriaid eu disgwyl gennym	⁾ Sicrheir cydymffurfiaeth gyfreithiol/reoliadol gan y Tîm Cyfreithiol. ⁾ Ymgynghori â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr. ⁾ Cymeradwyaeth y Cyfarwyddwr. ⁾ Cyflwynir y codau i Ofwat.
Gwybodaeth safonol am ein llenyddiaeth filio	Gwybodaeth safonol a gynhwysir mewn biliau cwsmeriaid	⁾ Sicrheir cydymffurfiaeth gyfreithiol/reoliadol gan y Tîm Cyfreithiol. ⁾ Ymgynghori â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr. ⁾ Cymeradwyaeth y Grŵp Llywio Bilio Blynyddol.
Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr – adroddiadau chwarterol a blynyddol	Gwybodaeth a roddir i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr am wasanaethau cwsmeriaid, cwynion, gollyngiadau dŵr, mewnbwn dosbarthu a defnydd y pen	• Pan geir data o ymrwymiadau perfformiad e.e. Mecanwaith Cymhelliant Gwasanaeth, mae'n destun y broses sicrwydd briodol. • Pan na cheir data o ymrwymiadau perfformiad mae'r data yn destun proses sicrwydd ail linell.
Rhannu Data	Y diwydiant yn rhannu data perfformiad blynyddol. Cyhoeddir hefyd ar wefan Discover Water.	• Adolygiad annibynnol gan yr Archwilydd Technegol. • Cysoni â data yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol. • Proses diwydrwydd dyladwy a gynhelir gan y Tîm Rheoleiddio. • Cymeradwyaeth y Cyfarwyddwr.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Rydym wrthi'n datblygu ein gwefan ar hyn o bryd a byddwn yn achub ar bob cyfle i sicrhau ei bod yn parhau i fod yn llwyfan dibynadwy sy'n rhoi gwybodaeth i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ar agweddau ar y busnes.	Yn mynd rhagddo

4.6 Data Asesu Cost

Ym mis Mai 2017, cyhoeddodd Ofwat Hysbysiad Gwybodaeth (IN 17/03) a oedd yn nodi ei ddisgwyliadau ar gyfer cyflwyno Adroddiadau Perfformiad Blynyddol 2016/17. Roedd yr Hysbysiad yn datgan ei fod yn gofyn i gwmnïau ddarparu gwybodaeth a fydd yn llywio ei asesiad cost o fewn marchnadoedd a'i waith o osod prisiau yn y dyfodol. Disgrifiodd 2016/17 fel "blwyddyn bontio" ac er ei bod yn gofyn i gwmnïau ddarparu gwybodaeth i Ofwat ar wahân, nid oedd hynny'n rhan o Adroddiadau Perfformiad Blynyddol y cwmnïau. Fodd bynnag, dywedodd Ofwat y dylai cwmnïau gyhoeddi a chynnwys data Asesu Cost yn eu Hadroddiadau Perfformiad Blynyddol ar gyfer 2017/18.

Felly, rydym wedi defnyddio'r un dull gweithredu ag a fabwysiedir ar gyfer gweddill yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol, a bydd data Asesu Cost yn mynd drwy'r un broses "tair llinell o sicrwydd" strwythuredig ganlynol, sef:

- Yn y llinell gyntaf o sicrwydd y rheolwyr sy'n gyfrifol am nodi risgiau a'u rheoli drwy ddatblygu a chynnal prosesau, systemau a rheolaethau cadarn yn ystod eu gweithrediadau arferol;
- Yn yr ail linell o sicrwydd y tîm Rheoleiddio neu Gyllid sy'n gyfrifol am ddarparu'r fframwaith a'r trefniadau llywodraethu ar gyfer cyflwyno adroddiadau rheoliadol;
- Mae'r drydedd linell o sicrwydd yn darparu gweithgareddau archwilio a gweithgareddau sicrwydd annibynnol drwy ein tîm Sicrwydd Busnes, y mae'r ddau ohonynt yn adolygu'r fframwaith sicrwydd ac yn rhoi sicrwydd seiliedig ar risg mewn perthynas ag elfennau unigol. Rydym hefyd yn defnyddio gwasanaethau archwilwyr technegol ac ariannol allanol.

Defnyddiwyd data Asesu Cost y Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd ar gyfer 2017/18 (Atodiad 4) i benderfynu a oedd angen targedu unrhyw weithgareddau sicrwydd ychwanegol at unrhyw setiau data penodol tra'n cynnal ein fframwaith sicrwydd presennol. Mae Atodiad 4 yn dangos nad oes unrhyw setiau data yn y parth coch (risg uchel) na'r parth oren (risg ganolig i uchel).

Nid ydym yn bwriadu targedu unrhyw setiau data yn y categori 'isel-canolig' gan fod y fframwaith sicrwydd a gymhwysir, gan gynnwys adolygiad annibynnol gan yr Archwilydd Ariannol/Technegol, yn ddigon cadarn yn ein barn ni.

Nodir isod y camau rheoli a lliniaru sydd ar waith gennym. Rydym hefyd yn tynnu sylw at y gwelliannau y bwriedir eu gwneud yn ystod y flwyddyn.

Camau rheoli a lliniaru

- Y Tîm Rheoleiddio yn trefnu pecynnau gwybodaeth a sesiynau hyfforddiant ar gyfer pob perchennog data gyda sesiynau un-i-un lle y bo'n briodol. Mae ein Harchwilydd Technegol yn rhan â'r hyfforddiant hefyd.
- Datblygwyd Datganiadau am Fethodoleg mewnol manwl sy'n cynnwys canllaw cam wrth gam ar sut y ceir y data, y rhwystrau a'r gwrthbwysau sydd ar waith, unrhyw dybiaethau a wneir ac unrhyw hepgoriadau.
- Caiff Datganiadau am Fethodoleg eu hadolygu a rhoddir sgôr iddynt gan yr Archwilydd Technegol.
- Cymeradwyir y data gan berchennog y data, y rheolwr busnes (lle y bo'n briodol) a'r Cyfarwyddwr perthnasol.
- Bydd y Tîm Rheoleiddio yn cynnal proses diwydrwydd dyladwy er mwyn adolygu data, methodoleg, perfformiad a thrywyddau archwilio ategol.
- Archwiliad manwl trydydd parti o'r broses casglu a chofnodi data gan ein Harchwilydd Technegol, er mwyn rhoi sicrwydd y gellir cofnodi'r data yn ddibynadwy ac yn gywir ac yn unol ag unrhyw ofynion adrodd perthnasol. Mae hyn yn cynnwys hapwiriadau i brofi

prosesau, tybiaethau, y broses o roi methodolegau ar waith, trefniadau llywodraethu a chanlyniadau.

- Archwiliad lefel uchel o'r fframwaith adrodd a gynhelir gan y Tîm Sicrwydd Busnes mewnol.
- Cynhelir adolygiad gan Dîm Gweithredol Dŵr Cymru a rhoddir diweddariadau i'r Pwyllgor Archwilio.
- Datganiad Sicrwydd gan y Bwrdd ar gyfer data perfformiad yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Gan y bydd data Asesu Cost yn cael eu cofnodi yn Adroddiad Perfformiad Blynyddol 2017/18, rydym wedi defnyddio'r un dull gweithredu a fabwysiadwyd ar gyfer gweddill yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol, a bydd hyn oll yn destun yr un broses strwythuredig "tair llinell o sicrwydd".	Yn mynd rhagddo

4.7 Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019 a chyflwyniadau cysylltiedig

Bob pum mlynedd, mae Ofwat yn gosod cyfyngiadau ar y prisiau y gall cwmnïau dŵr yng Nghymru a Lloegr eu codi ar eu cwsmeriaid. Adwaenir y broses hon fel adolygiad prisiau. Ar hyn o bryd, mae Ofwat yn gweithio ar adolygiad prisiau 2019 (a elwir yn PR19) a fydd yn gosod rheolaeth brisiau i gwmnïau ar gyfer y cyfnod rhwng 2020 a 2025, h.y. y pris, y buddsoddiad a'r pecyn gwasanaeth y mae cwsmeriaid yn ei gael. Gosod cyfyngiadau ar brisiau er mwyn galluogi cwmnïau i ddarparu'r gwasanaethau y mae'n ofynnol iddynt eu darparu yn ystod y cyfnod, ac maent yn cynnwys caniatâd ar gyfer gwariant cyfalaf ar waith cynnal a chadw asedau, sicrhau diogelwch y cyflenwad a bodloni gofynion o ran ansawdd dŵr yfed a'r amgylchedd.

Mae'n ofynnol i bob cwmni gyhoeddi Cynllun Busnes ar gyfer cyfnod yr adolygiad. Caiff y Cynllun Busnes ei gyflwyno i Ofwat ym mis Medi 2018. Cyn y dyddiad hwnnw, byddwn yn rhoi rhaglen o weithgareddau sicrwydd ar waith er mwyn adolygu'r ffordd rydym yn mynd ati i ddatblygu'r Cynllun Busnes, gan gynnwys meysydd fel Enillion ar Ecwiti Rheoleiddiol (RORE) a'r Cynllun Cymhellion Cyflawni Canlyniadau (ODI). Caiff y rhaglen hon ei hymestyn i 2018/19.

Yn ei gyhoeddiad Water 2020 (ym mis Mai 2016), cynigiodd Ofwat nifer o ddogfennau ychwanegol y mae angen eu cyflwyno cyn cyhoeddi'r Cynllun Busnes ym mis Medi 2018. Fersiynau drafft yw'r rhain o wybodaeth a gaiff ei chynnwys yn y brif ddogfen a gyflwynir ac y mae eu hangen er mwyn galluogi Ofwat i adolygu a rhoi adborth i gwmnïau. O'r herwydd, byddant yn rhwym wrth yr un camau rheoli a lliniaru â'r brif ddogfen a gyflwynir. Mae'r dogfennau drafft a gyflwynir yn cynnwys y canlynol:

- **Gwerth Cyfalaf Rheoleiddiol Bioadnoddau** – Mae angen gwahanu gwerth cyfalaf rheoleiddio'r Gwasanaeth Dŵr Gwastraff er mwyn i Ofwat sefydlu rheolaeth orfodol ar gyfer Bioadnoddau a hwyluso'r farchnad arfaethedig ar gyfer gwasanaethau Bioadnoddau. Mae Ofwat wedi cyhoeddi canllawiau ar sut y dylid cyfrifo hyn a chafodd ein dogfen ei chyflwyno ym mis Medi 2017.
- **Gwerth Cyfalaf Rheoleiddiol Adnoddau Dŵr** – Mae angen gwahanu gwerth cyfalaf rheoleiddio'r Gwasanaeth Dŵr er mwyn i Ofwat sefydlu rheolaeth orfodol ar gyfer Adnoddau Dŵr a hwyluso'r farchnad arfaethedig ar gyfer Adnoddau Dŵr. Mae Ofwat wedi cyhoeddi canllawiau ar sut y dylid cyfrifo hyn a chafodd ein dogfen ei chyflwyno ym mis Chwefror 2018.
- **Diffiniadau drafft o ymrwymiad perfformiad** – Bydd ein proses sicrwydd yn cynnwys adolygu'r diffiniadau er mwyn sicrhau eu bod yn glir ac yn hawdd eu deall. Caiff y ddogfen ei chyflwyno ym mis Mai 2018.
- **Hawliadau asesu cost cynnar** – Caiff unrhyw hawliadau 'Ffactorau sy'n Benodol i'r Cwmni' sy'n egluro pam y credwn fod y costau sy'n gysylltiedig â rhannau o'n busnes yn uwch na rhai cwmnïau eraill yn y sector, ynghyd ag unrhyw "fuddsoddiadau annodweddiadol o fawr", eu cyflwyno ym mis Mai 2018.
- **Asesu perfformiad 2015–2020** – Mae Ofwat yn gofyn am asesiad rhagarweiniol o berfformiad y cwmni o'i gymharu â thargedau FD14. Caiff perfformiad hanesyddol (o 2015/16 hyd at 2017/18) a pherfformiad arfaethedig 2018/19 a 2019/20 eu cyhoeddi ym mis Gorffennaf 2018 yn unol â'r "Reconciliation Rulebook" a gyhoeddwyd gan Ofwat.

Nodir isod y camau rheoli a lliniaru sydd ar waith gennym. Rydym hefyd yn tynnu sylw at y gwelliannau y bwriedir eu gwneud yn ystod y flwyddyn.

Camau rheoli a lliniaru

- Mae gan Gynllun Busnes cyffredinol PR19 (sy'n cynnwys yr holl ddata a gwybodaeth ategol) reolwr cyhoeddi penodedig sy'n gyfrifol am sicrhau bod y cwmni wedi dilyn yr holl brosesau

sicrwydd ac y bydd y Cynllun Busnes a gyhoeddir ym mis Medi 2018 yn gywir, yn hygyrch ac yn hawdd ei ddeall.

- Sefydlwyd tîm prosiect PR19, sy'n cyfarfod yn fisol, er mwyn goruchwylio rhaglen PR19. Caiff y gwaith o ddatblygu'r cynllun ei reoli gan Grwpiau Rheoli 'Cyfanswm Gwariant' dŵr, dŵr gwastraff a manwerthu, a gadeirir gan Gyfarwyddwyr yr adrannau Dŵr, Dŵr Gwastraff a Manwerthu yn y drefn honno, y mae pob un ohonynt yn aelodau o Dîm Gweithredol Dŵr Cymru.
- Mae Grŵp Llywio Rheoleiddiol yn bodloni sy'n adolygu'r gofynion rheoleiddio perthnasol ar gyfer PR19 ac yn sicrhau eu bod yn cael eu bodloni.
- Mae darparwyr data (sy'n darparu'r data) a rheolwyr data penodol (sydd hefyd yn cymeradwyo'r data) wedi'u dynodi ar gyfer pob adran o'r Cynllun Busnes ac maen nhw'n gyfrifol am ddarparu gwybodaeth gywir yn unol ag unrhyw ganllawiau a ddarparwyd.
- Bydd uwch reolwyr a Chyfarwyddwyr yn adolygu ac yn cymeradwyo'r wybodaeth yn y cyhoeddiad.
- Darperir sicrwydd annibynnol allanol gan yr Archwilydd Technegol sy'n cadarnhau bod y data yn gywir a, lle y bo'n berthnasol, bod y ddogfen wedi'i llunio yn unol â'r canllawiau a roddwyd. Bydd yr Archwilydd Ariannol hefyd yn rhoi barn ar agweddau ariannol perthnasol ar y Cynllun Busnes.
- Bydd y Bwrdd yn darparu Datganiad Sicrwydd i gadarnhau bod yr holl ofynion sicrwydd ar gyfer y Cynllun Busnes wedi'u bodloni.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Bydd gennym Gynllun Sicrwydd ar gyfer dogfen PR19 yn ei chyfanrwydd a fydd hefyd yn cwmpasu unrhyw wybodaeth PR19 a gyflwynir gennym i Ofwat cyn mis Medi 2018. Bydd y cynllun hwn yn ategu datganiadau sicrwydd y Bwrdd a gyflwynir i Ofwat, i ddangos bod y Bwrdd yn hyderus bod yr hyn a gyflwynir yn bodloni gofynion Ofwat.	Yn mynd rhagddo

4.8 Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau

Mae Ofwat yn awyddus i hyrwyddo gweithgareddau datblygu'r farchnad Bioadnoddau (a elwir hefyd yn slwtsh) gyda'r bwriad o ddarparu gwasanaethau rhatach, gwneud y defnydd gorau o adnoddau, gwella cydnerthedd a dod o hyd i ffyrdd arloesol newydd o wneud pethau. Mae modd i gyfleoedd o'r fath fod yn sail, yn fodd ac yn gymhelliant i fod yn effeithlon ac arloesol er budd cwsmeriaid, yr amgylchedd a'r gymdeithas ehangach.

Mae gwybodaeth am y farchnad o ran lle y cynhyrchir bioadnoddau ac ansawdd data yn allweddol i gefnogi'r farchnad Bioadnoddau, cyn belled ag y bo hynny'n helpu i hyrwyddo ac annog datblygiad effeithlon y farchnad a mynediad effeithlon iddi.

Er mwyn caniatáu i drydydd partïon nodi cyfleoedd yn y farchnad a thrwy hynny hwyluso trafodaethau, mae'n rhaid i gwmnïau gyhoeddi Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau mor aml ag sydd ei angen, yn eu tyb nhw. Fodd bynnag, mae'n rhaid i'r wybodaeth honno gael ei diweddaru yn flynyddol o leiaf. Mae'n rhaid i'r wybodaeth flynyddol hon gael ei gyhoeddi erbyn 31 Gorffennaf bob blwyddyn ac mae'n rhaid iddi gael ei chyhoeddi gyntaf cyn 31 Gorffennaf 2018. Nod ein gweithgareddau sicrwydd yw cyhoeddi gwybodaeth y gall rhanddeiliaid fod ag ymddiriedaeth a ffydd ynddi ac sy'n hawdd ei dilyn a'i deall.

Nodir isod y camau rheoli a lliniaru sydd ar waith gennym. Rydym hefyd yn tynnu sylw at y gwelliannau y bwriedir eu gwneud yn ystod y flwyddyn.

Camau rheoli a lliniaru

- Mae darparwyr a rheolwyr data penodol yn gyfrifol am ddarparu gwybodaeth gywir yn unol â'r canllawiau a ddarparwyd. Mae rheolwr cyflwyno wedi'i benodi i sicrhau bod pob darparwr a rheolwr data yn cael ei nodi a bod y ddogfen a gyflwynir yn cael ei chwblhau ar amser ac yn unol â gofynion a chanllawiau.
- Mae uwch reolwyr penodol yn mynd ati i adolygu a chymeradwyo'r wybodaeth yn y ddogfen gyhoeddedig. Yna bydd cydweithiwr yn adolygu'r wybodaeth a chaiff y ddogfen ei chyflwyno.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Darperir sicrwydd annibynnol allanol gan yr Archwilydd Technegol er mwyn cadarnhau bod data 2017/18 yn gywir ac yn cydymffurfio â'r canllawiau cyhoeddedig.	Yn mynd rhagddo

4.9 Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad

Yn ystod y misoedd nesaf, byddwn yn cyhoeddi Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr 2018 ac, fel rhan o'r broses, byddwn yn ymgynghori â Llywodraeth Cymru.

Mae rheidrwydd cyfreithiol ar gwmnïau i baratoi Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr ac mae'n rhaid iddynt nodi sut y maent yn bwriadu cynnal y cydbwysedd rhwng y cyflenwad dŵr a'r galw amdano. Mae'n rhaid i'r cynllun edrych i'r hirdymor (o leiaf 25 mlynedd).

Yn sgil dadansoddiad yn 2015/16 ac ymgynghoriad a oedd yn edrych ar sut i reoleiddio'r gwaith o hyrwyddo marchnadoedd adnoddau dŵr, nododd Ofwat bod trydydd partïon sydd â diddordeb mewn nodi cyfleoedd newydd ym maes adnoddau dŵr, rheoli galw a gollyngiadau, yn wynebu rhwystrau dirifedi o'u cymharu â chwmnïau dŵr sydd eisoes yn gweithredu. Gyda'r nod o fynd ati i leihau'r rhwystrau a nodwyd, mae gofyn i gwmnïau sicrhau bod y wybodaeth sydd ganddynt yn fwy gweladwy a hygyrch, gan gynnwys rhagdybiaethau allweddol a data allweddol sy'n sail i adnoddau dŵr a phrosesau cynllunio cwmnïau dŵr gweithredol.

Er mwyn cymell trydydd partïon i ymwneud â'r maes, mae'n rhaid i gwmnïau sy'n gweithredu'n gyfan gwbl neu'n bennaf yng Nghymru gyhoeddi gwybodaeth am y farchnad ar ffurf ddrafft ar gyfer ymgynghoriad cyhoeddus ochr yn ochr â fersiwn ddrafft nesaf eu Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr yn 2018. Mae angen i gwmnïau sicrhau hefyd fod y wybodaeth a gyhoeddir am y farchnad sy'n deillio o'r Cynlluniau Rheoli Adnoddau Dŵr drafft yn cael ei diweddaru pan lunnir fersiynau terfynol y Cynlluniau Rheoli Adnoddau Dŵr. Yn amodol ar gymeradwyaeth derfynol Gweinidogion Cymru, byddwn yn cyhoeddi ein Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr terfynol ym mis Chwefror 2019. Mae Ofwat yn gofyn i gwmnïau ddiweddaru'r wybodaeth am y farchnad fel ei bod yn cyfateb i'w Gynllun Rheoli Adnoddau Dŵr terfynol o fewn mis i'w gyhoeddi. Diben ein gweithgareddau sicrwydd yw cyhoeddi gwybodaeth y gall rhanddeiliaid fod ag ymddiriedaeth a ffydd ynddi ac sy'n hawdd ei dilyn a'i deall.

Nodir isod y camau rheoli a lliniaru sydd ar waith gennym. Rydym hefyd yn tynnu sylw at y gwelliannau y bwriedir eu gwneud yn ystod y flwyddyn.

Camau rheoli a lliniaru

- Proses sicrwydd ansawdd amlhaenog o ran datblygu'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a data cysylltiedig. Mae hyn yn cynnwys monitro ansawdd y llinellau data unigol drwy gyfrwng ymgynghorwyr allanol ac adolygiad staff Dŵr Cymru, adolygiad cydweithwyr o brosesau data a sicrhau ansawdd ein prosesau yn gyffredinol drwy gyfrwng archwiliad allanol.
- Defnyddir ymgynghorwyr fframwaith allanol i ddatblygu a chynhyrchu'r rhan fwyaf o'r data am y cyflenwad a'r galw ar gyfer y Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr, e.e. ystyriaethau ynghylch faint o ddŵr sydd ar gael, toriad yn y llif neu'r gwahaniaeth rhwng galw a chyflenwad. Mae gan ein hymgynghorwyr eu prosesau sicrwydd eu hunain i sicrhau bod y data'n gadarn, a bydd Dŵr Cymru wedyn yn adolygu a chadarnhau'r wybodaeth hon.
- Mae'r Archwilydd Technegol yn cynnal archwiliad annibynnol o'n prosesau ac yn adolygu'r dulliau a ddefnyddiwyd gennym ni a'n partneriaid i fynd i'r afael â'r elfennau hynny o'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr drafft y nodwyd eu bod yn rhai risg uchel. Mae hyn yn amlygu'r risgiau posibl o ran cydymffurfio â chanllawiau'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr ac yn ystyried sut mae ein prosesau drafft yn y Cynllun hwnnw yn gydnaws ag egwyddorion arweiniol Llywodraeth Cymru ac â blaenoriaethau Ofwat ar gyfer Adolygiad Prisiau 2019. Y prif gwestiynau a ofynnwyd oedd:
    - A ydym wedi dangos dealltwriaeth dda o'r Canllawiau Cynllunio Adnoddau Dŵr a dogfennau cysylltiedig?
    - A oedd y prosesau a ddefnyddiwyd yn gyson â'r Canllawiau Cynllunio, gydag unrhyw wyro oddi wrth hynny wedi ei egluro a'i gyfiawnhau?

- A oedd y cynllun yn adlewyrchu'n ddigonol egwyddorion arweiniol Llywodraeth Cymru a themâu allweddol Ofwat ar gyfer Adolygiad Prisiau cydgysylltiedig 2019?
- A yw'r prosesau a ddefnyddir yn cynnwys lefelau priodol o sicrwydd ansawdd?

- Datblygwyd systemau coladu ar gyfer rhagolygon galw a chydbwysedd cyflenwad a galw gan ymgynghorwyr allanol ac mae cydweithwyr wedi cynnal adolygiadau arbenigol mewnol. Mae'r system adrodd hon yn defnyddio data sydd wedi'u harchwilio ac yn llunio'r tablau data sydd eu hangen ar reoleiddwyr yn awtomatig. Mae hyn yn cynnwys y Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a data gwybodaeth am y farchnad. Mae'r system adrodd hon wedi cael ei hadolygu gan gydweithwyr.

Mae perthynas agos rhwng y Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a'r data a gyflwynir am y farchnad, ac mae'r camau lliniaru a restrir uchod yn berthnasol i'r ddau i'r un graddau.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Caiff y Cynllun ei gyhoeddi ar gyfer ymgynghoriad cyhoeddus llawn ar ddechrau 2018 ac erbyn mis Medi 2018 byddwn yn cynhyrchu fersiwn ddrafft ddiwygiedig o'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr sy'n ystyried yr adborth a ddaeth i law.	Yn mynd rhagddo

4.10 Adroddiadau Ariannol Statudol

Mae paratoi cyfrifon statudol yn ofyniad cyfreithiol ac rydym hefyd yn cyhoeddi datganiadau ariannol dros dro fel sy'n ofynnol yn ôl ein Cytundeb Telerau Cyffredin gyda buddsoddwyr. Mae Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon y grŵp yn nodi ein strategaeth, ein trefniadau llywodraethu a'n perfformiad yng nghyd-destun ein hamcanion strategol. Rydym hefyd yn adrodd ar ganlyniad ein hasesiad cydnerthedd ariannol yn ein datganiad hyfywedd hirdymor.

Caiff ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon eu cyhoeddi ar ein gwefan bob blwyddyn ym mis Gorffennaf, a'n Datganiadau Dros Dro ym mis Tachwedd.

Nodir isod y camau rheoli a lliniaru sydd ar waith gennym. Rydym hefyd yn tynnu sylw at y gwelliannau y bwriedir eu gwneud yn ystod y flwyddyn.

Camau rheoli a lliniaru

- Mae ein cyfrifwyr yn gwneud y gwaith cyfrifyddu beunyddiol sy'n cynnwys cynnal a chadw'r systemau cyfrifyddu a'r gwaith cysoni ar ddiwedd y mis.
- Mae perchenogion a rheolwyr data yn gyfrifol am ddarparu gwybodaeth gywir yn unol â'r canllawiau rheoleiddio a chyfrifyddu statudol diweddaraf.
- Mae goruchwyliaeth rheolwyr o weithgareddau'r cyfrifwyr yn cynnwys adolygiadau rheolaidd o wybodaeth a chymeradwyaeth derfynol cyn cyhoeddi.
- Mae Archwilwyr Ariannol, sy'n gweithio yn unol â'r Safonau Cyfrifyddu Rhyngwladol, yn adolygu'r wybodaeth a gyflwynir yn ein cyfrifon statudol ac yn rhoi eu barn archwilio annibynnol ynghylch a yw'r wybodaeth honno yn gywir ac yn deg yn seiliedig ar ei chydymffurfiaeth â'r Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol a Deddf Cwmnïau 2006.
- Cynhelir adolygiad gan Dîm Gweithredol Dŵr Cymru a rhoddir diweddariadau i'r Pwyllgor Archwilio.
- Mae'r Bwrdd yn rhoi cymeradwyaeth cyn cyhoeddi.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Cynhaliwyd adolygiad blynyddol o bolisïau cyfrifyddu ym mis Chwefror 2018 er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â newidiadau i'r fframwaith cyfrifyddu a'n gallu i gydymffurfio ag unrhyw newidiadau yn y dyfodol.	√

4.11 Cyfoeth Naturiol Cymru – Tablau Cydymffurfio (MD109)

Yn ystod y cyfnod rheoli prisiau yn 2010-15, parhaodd Ofwat i fonitro perfformiad cwmnïau o ran cyflawni canlyniadau a darparu rhaglenni gwella drwy gyfrwng yr hyn a adwaenid bryd hynny fel Ffurflen Mehefin a chyflwyniadau MD109. Er bod gweithdrefnau adrodd a monitro Ofwat wedi datblygu, rydym yn parhau i dderbyn adroddiad o'r math MD109, sef y "Tablau Cydymffurfio" fel y'u gelwir bellach. Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd sy'n gyfrifol am gwblhau'r Tablau Cydymffurfio blynyddol ond mae'r wybodaeth yn y tablau yn seiliedig ar ddata a gynhyrchwyd gan Dŵr Cymru.

Mae'r Tablau Cydymffurfio yn cynnwys gwybodaeth am berfformiad ein gweithfeydd trin carthion yn erbyn eu trwydded gwaredu. Mae gan bob gwaith trin carthion drwydded a roddwyd gan Cyfoeth Naturiol Cymru sy'n rheoleiddio ansawdd y dŵr gwastraff y caniateir i'r cwmni ei ryddhau i afonydd a dyfroedd arfordirol. Mae'r Tablau hefyd yn cynnwys manylion am unrhyw achosion o lygredd.

Mae manylder a chyflawnder y wybodaeth yn y Tablau Cydymffurfio yn bwysig i Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd yn benodol ond hefyd i gwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill yn gyffredinol ac mae hyn yn cyfiawnhau ei chynnwys yn y Cynllun hwn.

Nodir isod y camau rheoli a lliniaru sydd ar waith gennym. Rydym hefyd yn tynnu sylw at y gwelliannau y bwriedir eu gwneud yn ystod y flwyddyn.

Camau rheoli a lliniaru
Cydymffurfiaeth Dŵr Gwastraff

- Caiff manylion y cyfyngiadau o ran nifer y trwyddedau a roddir gan Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd eu cynnwys yng Nghronfa Ddata Ansawdd Dŵr Cymru.
- Nid yw'r rhaglen samplu hunanfonitro gweithredwyr yn weledol i staff gweithredol sy'n gyfrifol am berfformiad gollyngiadau.
- Mae cyfres o ddogfennau a chanllawiau ar gael i staff yn System Reolaeth Integredig Dŵr Cymru.
- Mae'r staff sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda'n proses hunanfonitro yn rhydd o unrhyw wrthdaro buddiannau posibl gan eu bod yn adrodd i Benaethiaid Busnes gwahanol.
- Mae canlyniadau samplu yn cael eu dadansoddi gan labordai achrededig annibynnol a labordai achrededig Gwasanaeth Achredu'r Deyrnas Unedig (UKAS).
- Mae methiannau samplu yn cael eu hadrodd yn awtomatig o'r Gronfa Ddata Ansawdd.
- Mae'r cwmni yn gwneud gwiriadau cysoni awtomatig a gwiriadau cysoni â llaw er mwyn sicrhau bod setiau data Cyfoeth Naturiol Cymru, Asiantaeth yr Amgylchedd a Dŵr Cymru yn gywir.
- Cynhelir cyfarfodydd cyswllt rheolaidd rhwng Cyfoeth Naturiol Cymru/Asiantaeth yr Amgylchedd a Dŵr Cymru.
- Mae Uwch Reolwr yn cymeradwyo data diwedd y flwyddyn ar y cyd â Cyfoeth Naturiol Cymru.
- Mae Gwasanaeth Achredu'r Deyrnas Unedig yn cynnal archwiliad annibynnol blynyddol o brosesau Dŵr Cymru.
- Mae Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd yn cynnal archwiliad blynyddol o'r system reoli hunanfonitro gweithredwyr.
- Mae Sicrwydd Busnes yn cynnal archwiliad blynyddol o dechnegwyr samplu a'r System Reoli.

Llygredd

- Cofnodir achosion o lygredd ar system Cynllun Gweithredu Strategol Dŵr Cymru.
- Ceir cysoni cyson rhwng y system Cynllun Gweithredu Strategol a System Cofnodi Digwyddiadau Cenedlaethol Cyfoeth Naturiol Cymru.

- Mae trafodaethau ffurfiol ac anffurfiol â Cyfoeth Naturiol Cymru yn rhoi sicrwydd am gywirdeb a dosbarthiad data am lygredd.
- Rhoddir rhagor o sicrwydd gyda datblygiad canllawiau staff ar ddosbarthu a diffinio achosion o lygredd a ddiffinnir yng ngweithdrefnau'r System Reoli Integredig.
- Mae gweithdrefnau wedi'u datblygu ar gyfer cofnodi a rhoi gwybod am achosion o lygredd gydag elfen o fapio prosesau yn ofynnol ac yn cael ei darparu drwy'r System Reoli Integredig.
- Caiff y System Cofnodi Digwyddiadau Cenedlaethol ei gwirio ar ddiwedd y flwyddyn yn unol ag amserlen Cyfoeth Naturiol Cymru.
- Y Pennaeth Asedau Dŵr Gwastraff yn cymeradwyo'r ffurflen ddrafft i'w dychwelyd i Cyfoeth Naturiol Cymru

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Mae Grŵp Llywio dan arweiniad Rheolwr Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Dŵr Gwastraff wedi bod yn weithredol ers peth amser er mwyn goruchwylio gweithrediad y system newydd a'r broses o symud i'r llwyfan newydd. Mae'r Grŵp Llywio yn adrodd yn ôl yn rheolaidd i'r Bwrdd Systemau a Newid, a gadeirir gan y Cyfarwyddwr Cyllid a Masnachol.	√
Mae system newydd yn cael ei chyflwyno yn lle'r Gronfa Ddata Ansawdd ym mis Mai 2018.	Yn mynd rhagddo

4.12 Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu

Mae'r Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol yn amlinellu yn ei adroddiad ym mis Hydref 2017 bod miloedd o fusnesau bob blwyddyn yn destun beichiau gweinyddol ac ariannol enfawr am nad ydynt yn cael eu talu mewn pryd. Mae taliadau hwyr yn fater allweddol i sefydliadau, yn enwedig i fusnesau llai, oherwydd gall gael effaith negyddol ar eu llif arian parod a pheryglu eu gallu i fasnachu. Yn yr achosion gwaethaf, gall taliadau hwyr arwain at fethdaliad.

Mae rheoliadau a wnaed o dan Adran 3 o Ddeddf Busnesau Bach, Menter a Chyflogaeth 2015 (ac, ar gyfer partneriaethau atebolrwydd cyfyngedig, Ddeddf Partneriaethau Atebolrwydd Cyfyngedig 2000), yn gosod dyletswydd ar gwmnïau mwyaf y DU a phartneriaethau atebolrwydd cyfyngedig i adrodd bob chwe mis ar eu perfformiad, eu polisïau a'u harferion talu ar gyfer blynyddoedd ariannol yn dechrau ar, neu ar ôl, 6 Ebrill 2017. Mae'n rhaid i'r wybodaeth gael ei chyhoeddi drwy wasanaeth ar-lein a ddarperir gan y llywodraeth, a bydd ar gael i'r cyhoedd.

Nodir isod y camau rheoli a lliniaru sydd ar waith gennym. Rydym hefyd yn tynnu sylw at y gwelliannau y bwriedir eu gwneud yn ystod y flwyddyn.

Camau rheoli a lliniaru

- Caiff systemau a gweithdrefnau ariannol eu cyflunio er mwyn sicrhau y gallwn dalu pob anfoneb gymeradwy yn unol â'r telerau talu y cytunwyd arnynt.
- Caiff rhestr o anfonebau dyledus eu cylchredeg ymhlith rheolwyr llinell a'r rheini sy'n caffael gwasanaethau er mwyn sicrhau bod pawb yn eu gweld.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Rydym yn gwella ein systemau er mwyn ei gwneud hi'n haws i'r rheini sy'n caffael gwasanaethau neu nwyddau gadarnhau eu bod wedi eu derbyn ac er mwyn sicrhau bod rheolwyr llinell yn ymwybodol o unrhyw eitemau sy'n destun oedi mewn da bryd.	Yn mynd rhagddo

4.13 Ymgysylltu â Chwsmeriaid

Rydym yn sicrhau bod gwybodaeth a data a ddefnyddir i lywio ymchwil cwsmeriaid yn deillio o ffynhonnell ddibynadwy a chywir a'u bod yn cael eu prosesu'n gywir. Yn ystod y 12 mis diwethaf, gwelwyd cryn dipyn o weithgarwch wrth i ni baratoi ar gyfer yr adolygiad prisiau sydd ar ddod. Rydym hefyd yn cynnal ymchwil cwsmeriaid "busnes fel arfer", gan gynnwys arolygon er mwyn nodi lefelau ymddiriedaeth cwsmeriaid ac ymwybyddiaeth o'n statws "nid er elw".

Mae gennym fframwaith ymgysylltu â chwsmeriaid sy'n sail i unrhyw waith ymchwil a wneir. Mae'r fframwaith hwn yn cynnwys:

- "Map llwybr" cyffredinol ar gyfer ymgysylltu â chwsmeriaid o ran PR19;
- Nodiadau canllaw ar gyfer bodloni gofynion arfer da wrth ymgysylltu â chwsmeriaid;
- Dull o driongli rhwng ffynonellau data gwahanol, gan gynnwys egwyddorion arweiniol ar gyfer rhoi barn yn y broses driongli.

Er bod gweithgareddau diweddar wedi canolbwyntio'n bennaf ar yr adolygiad prisiau, rydym yn cymhwyso'r egwyddorion sy'n sail i'r gwaith ymchwil hwn a'r camau rheoli a lliniaru a nodir isod at bob gweithgarwch ymgysylltu â chwsmeriaid er mwyn sicrhau bod yr ymchwil yn seiliedig ar ddata cywir a dibynadwy a ddarperir gan y cwmni.

Camau rheoli a lliniaru

Rydym yn sicrhau bod gwybodaeth a data a ddefnyddir i lywio ymchwil cwsmeriaid yn dod o ffynhonnell ddibynadwy a chywir a bod canlyniadau ymchwil cwsmeriaid yn cael eu prosesu a'u cyflwyno'n gywir. Rydym yn gwneud hyn drwy sicrhau:

- Bod ymchwil cwsmeriaid yn cael ei gynnal gan gwmni ymchwil dibynadwy sydd â record dda ym maes ymchwil cwsmeriaid. Rydym yn defnyddio tri chwmni ymchwil o dan gontract fframwaith a oedd yn destun proses dendro gystadleuol. Mae pob un o'r cwmnïau yn aelodau o'r Gymdeithas Ymchwil i'r Farchnad ac felly'n rhwym wrth ei chod ymddygiad ar sut y dylid cynnal gwaith ymchwil.
- Yn gyffredinol, daw'r data a ddefnyddir yn yr ymchwil o ddogfennau a gyhoeddwyd gennym fel ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol neu'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon sydd wedi bod yn destun lefel briodol o sicrwydd ynddynt hwy eu hunain.
- Lle y defnyddir data o ddogfennau a gyhoeddwyd gan gyrff allanol dibynadwy, e.e. Cyfoeth Naturiol Cymru, rydym yn tybio bod y data wedi bod yn destun proses sicrwydd briodol.
- Mae perchenogion data o fewn y busnes yn gyfrifol am brosesu'r data a bodloni eu hunain bod y data'n ddibynadwy ac yn gywir.
- Yn gyffredinol, caiff gweithgarwch ymgysylltu â chwsmeriaid a gynhelir mewn perthynas â PR19 ei rannu â'r Grŵp Herio Cwsmeriaid a chânt gyfle i herio a chraffu ar y dull a ddefnyddiwyd a'r deunyddiau a ddarparwyd. Caiff ein briffiau ymchwil, ein holiaduron a'r holl adroddiadau terfynol ar y canlyniadau eu rhannu â'r Grŵp Herio Cwsmeriaid.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Ar ôl cwblhau'r ymchwil ar gyfer PR19, byddwn yn cynnal ymarfer gwersi a ddysgwyd gyda'r Grŵp Herio Cwsmeriaid a fydd yn cynnwys adolygiad o'r ffordd y dilynwyd y camau rheoli a lliniaru a restrir uchod.	Yn mynd rhagddo

4.14 Cysylltiadau a chwynion gan gwsmeriaid dibreswyl

Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr yw'r corff gwarchod defnyddwyr statudol ar gyfer y diwydiant dŵr yng Nghymru a Lloegr. Mae'n cynnig cyngor annibynnol i gwsmeriaid ynghylch cwmnïau dŵr. Os yw cwsmeriaid wedi cael gwasanaeth gwael, gall ymchwilio i'w cwyn.

Bob chwarter, rydym ni a chwmnïau eraill yn rhoi diweddariad chwarterol i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr ar ein perfformiad yn erbyn nifer o fesurau allweddol, gan gynnwys y Mecanwaith Cymhelliant Gwasanaeth.

Cynhelir cyfarfod â phob cwmni dŵr bob chwarter lle mae'r Cyngor yn trafod perfformiad y cwmni ac yn cael y cyfle i godi unrhyw faterion sy'n peri pryder. Mae'r cyfarfod ar agor i aelodau'r cyhoedd unwaith y flwyddyn. O 1 Ebrill 2017, mae cwsmeriaid dibreswyl yn Lloegr wedi gallu newid eu manwerthwr dŵr. Yng Nghymru, dim ond cwsmeriaid dibreswyl mawr sy'n gallu gwneud hyn. Er mwyn sicrhau bod ein cwsmeriaid dibreswyl yn parhau i gael gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog, rydym wedi penodi sefydliad ymchwil i'r farchnad i gynnal dau arolwg boddhad hanner blwyddyn ar sampl ar hap o 1,000 o'n cwsmeriaid. Rydym yn cyhoeddi'r canlyniadau yn ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol.

Hefyd, yn dilyn trafodaethau â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr, rydym wedi llunio adroddiad ar weithgarwch dibreswyl a gyflwynir gennym i'r Cyngor bob chwarter. Mae'r adroddiad yn cynnwys gwybodaeth am nifer y galwadau ffôn a'r cwynion ysgrifenedig a dderbyniwyd. Mae'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr hefyd yn adolygu ac yn trafod yr adroddiad hwn yn y cyfarfodydd chwarterol rheolaidd.

Camau rheoli a lliniaru

- Daw data a ddarperir yn flynyddol o ddogfennau a gyhoeddwyd gennych fel ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol neu'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon, sydd wedi bod yn destun lefel briodol o sicrwydd ynddynt hwy eu hunain.
- Daw data chwarterol a chwemisol o ddogfennau mewnol allweddol, yn enwedig yr "Adroddiad Rheoli Misol" a adolygir gan Dîm Gweithredol Dŵr Cymru a'r Bwrdd. Mae'r Tîm Rheoleiddio yn cynnal proses gwirio synnwyr er mwyn sicrhau ei fod fwy neu lai'n unol â disgwyliadau a pherfformiad blaenorol a nodwyd.
- Cyflwynir adroddiadau perfformiad chwarterol i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr. Mae'n rhain yn cynnwys gwybodaeth am nifer y cysylltiadau a'r cwynion ysgrifenedig a gafwyd gan ein cwsmeriaid dibreswyl.
- Mae Uwch Reolwyr a Chyfarwyddwyr yn mynychu cyfarfodydd chwarterol y Cyngor Defnyddwyr Dŵr i drafod perfformiad, gan gynnwys perfformiad sy'n ymwneud â chwsmeriaid dibreswyl.
- Mae'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn cyhoeddi nifer o adroddiadau blynyddol ar berfformiad cwmnïau dŵr fel bod cwsmeriaid a rhanddeiliaid allweddol yn gallu cymharu pa mor dda mae cwmnïau wedi perfformio.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Caiff y dulliau adrodd eu hadolygu'n rheolaidd.	Yn mynd rhagddo

4.15 Ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth i Gwsmeriaid sy'n Agored i Niwed

Rydym am sicrhau ein bod yn rhoi'r gwasanaeth gorau posibl i bob un o'n cwsmeriaid, bob amser. Os oes gan gwsmeriaid ofynion penodol oherwydd eu hoedran, iechyd, cyflwr meddygol neu ofynion cyfathrebu ychwanegol, gofynnwn iddynt gofrestru ar gyfer Gwasanaethau â Blaenoriaeth fel y gallwn helpu i addasu ein gwasanaethau i ddiwallu eu hanghenion. Mae gennym lyfryn 'Gwasanaethau â Blaenoriaeth' sy'n egluro beth sydd ar gael, sut y gallwn helpu, a sut i wneud cais. Caiff hyn ei atgyfnerthu hefyd yng nghyfarwyddyd Mesurau Argyfwng Diogelwch (ymgymerwr dŵr a charthffosiaeth) 1998, lle rhoddir blaenoriaeth i sectorau o'r boblogaeth sy'n agored i niwed.

Rydym yn hyrwyddo ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth drwy ein canolfan alwadau a chydweithwyr rheng flaen eraill, yn ogystal â gweithio gyda sefydliadau partner cymunedol i godi ymwybyddiaeth o'r gwasanaethau a ddarperir gennym. Mae gennym gytundebau â dau sefydliad cyfleustodau eraill, Wales and West Utilities a Western Power Distribution, i gymryd gwybodaeth am gwsmeriaid sydd wedi cofrestru â'u cynlluniau gwasanaethau â blaenoriaeth, ac sydd wedi rhoi caniatâd iddynt drosglwyddo eu manylion i ni i'w cynnwys yn ein cynllun.

Cafodd y problemau gweithredol heriol a wynebwyd yn ddiweddar yn dilyn y tywydd gwael a gafwyd ar ddiwedd mis Chwefror a dechrau mis Mawrth 2018 effaith fawr ar ein rhwydwaith. Gwelwyd pibellau'r rhwydwaith a phibellau ar eiddo ein cwsmeriaid yn byrstio ac yn gollwng yn sgil y tywydd rhewllyd a'r dadmer sydyn, gan dorri'r cyflenwad i rai o'n cwsmeriaid. Roedd ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth yn allweddol o ran sicrhau ein bod yn cynnig cyflenwad arall i unrhyw gwsmeriaid a oedd yn agored i niwed yn ystod y digwyddiad. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael i gwsmeriaid sydd â chyflwr meddygol sy'n golygu bod angen iddynt ddefnyddio dŵr, yn ogystal â chwsmeriaid sydd â symudedd cyfyngedig neu anableddau sy'n eu hatal rhag sicrhau cyflenwadau eraill yn ystod digwyddiad. Hefyd, gofynnwyd i bob aelod o staff rheng flaen a oedd yn delio â chwsmeriaid fynd ati i nodi cwsmeriaid a allai fod yn agored i niwed (hyd yn oed os nad oeddent ar ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth) er mwyn i ni allu nodi p'un a oedd angen unrhyw gymorth ychwanegol arnynt.

Camau rheoli a lliniaru

- Mae'r cwmni yn cynnal ein cofrestr ar gyfer ein gwasanaethau â blaenoriaeth, sy'n cynnwys dros 26,000 o gwsmeriaid.
- Caiff gwybodaeth am gwsmeriaid a'u hanghenion eu cofnodi ar systemau busnes perthnasol, lle y gellir llunio adroddiadau.
- Mae mynediad i'r gofrestr yn gyfyngedig er mwyn sicrhau ein bod yn cydymffurfio â pholisi Dŵr Cymru ar wybodaeth sensitif.
- Cytundebau rhannu data gyda darparwyr cyfleustodau eraill i gael manylion cwsmeriaid sydd wedi cofrestru â'u cynlluniau gwasanaethau â blaenoriaeth.
- Caiff y gofrestr ei chynnal mewn sawl ffordd, megis ffurflen gais a dderbynnir gan y cwsmer, gwybodaeth a dderbynnir gan Unedau Dialysis Arennol ynghylch cwsmeriaid sydd angen gwasanaeth ychwanegol a gwybodaeth a dderbynnir yn ystod galwad ffôn â chwsmer, er enghraifft os na all gwblhau ffurflen gais.

Gwelliannau	Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo'
Byddwn yn adolygu ein prosesau ac yn sicrhau eu bod yn ddigon cadarn er mwyn sicrhau bod y manylion yn y gofrestr yn cael eu diweddaru.	Yn mynd rhagddo
Ehangu'r rhwydwaith o sefydliadau partner er mwyn hyrwyddo ymwybyddiaeth o'n Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth.	Yn mynd rhagddo

5. Y CAMAU NESAF

Byddwn yn cyhoeddi crynodeb o ganlyniad y gweithgarwch sicrwydd hwn ar yr un pryd â'n Hadroddiad Perfformiad Blynyddol ym mis Gorffennaf 2018.

Bydd canlyniad ein gweithgarwch sicrwydd ar gyfer 2017/18 yn llywio'r Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau ar gyfer 2018 a gyhoeddir yn yr hydref.

Mae'n bwysig ein bod yn parhau i adolygu pa wybodaeth sydd ei heisiau a'i hangen ar ein cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill. Mae angen i ni hefyd barhau â'n dull cymesur a thryloyw o ymdrin â'r gweithgareddau sicrwydd data a gynhelir gennym i roi hyder i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ynghylch y wybodaeth a gyhoeddwn. I'r perwyl hwn byddwn yn parhau â'n hymrwymiad i sicrhau ein bod yn ymgysylltu'n rheolaidd ac yn effeithiol â'n rhanddeiliaid.

Gellir gweld manylion pellach am ein fframwaith sicrwydd cyffredinol a mynediad i'r holl ddogfennau sydd ar gael ar ein tudalen gwefan "Ein Fframwaith Sicrwydd". Dylai unrhyw bryderon penodol am y ddogfen hon gael eu cyfeirio at assuranceplanconsultation@dwrcymru.com.

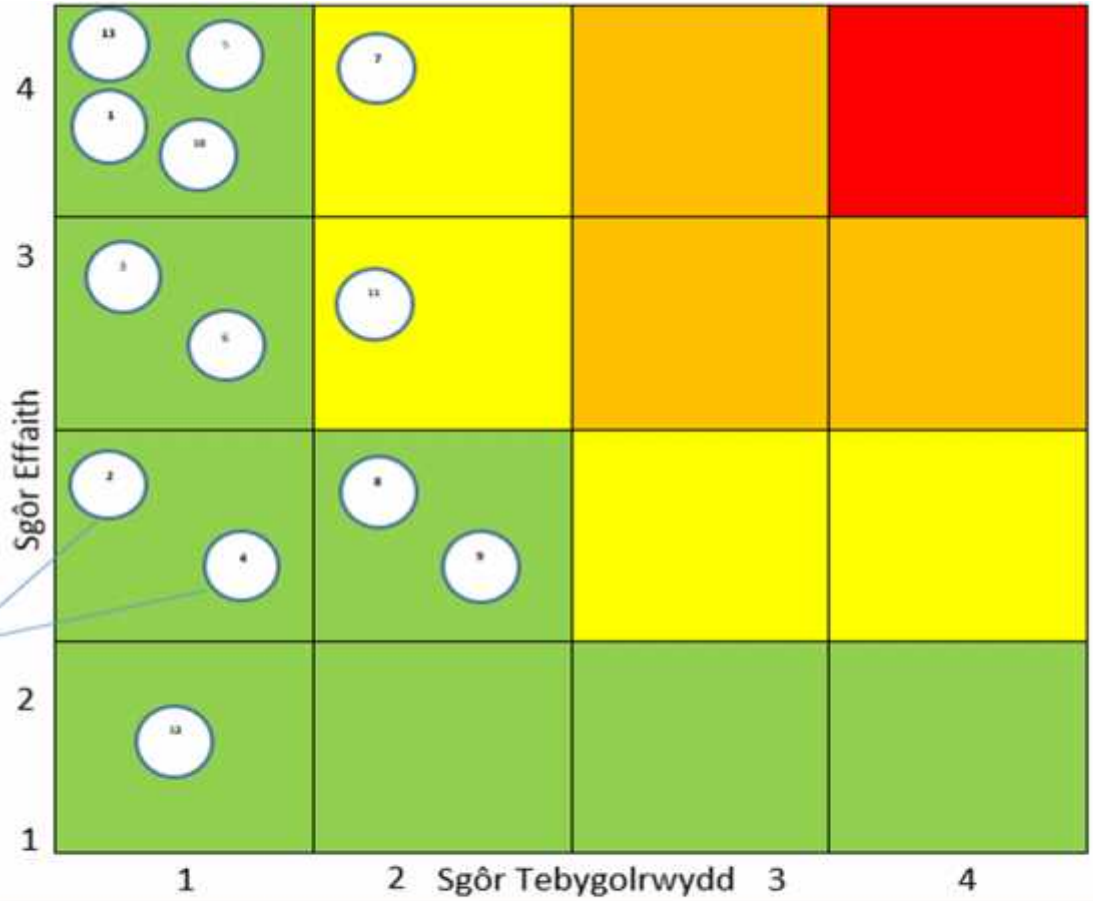
ATODIAD 1 Newidiadau perthnasol ers cynllun 2016/17

Maes	2016/17	2017/18	Sylwadau	Cyfeirnod	
	Wedi'i gynnwys yn y FAP			Adran	Atodiad
Adroddiad Perfformiad Blynyddol	√	√	Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.	4.1	2
Mesurau Perfformiad	√	√	Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid. Mae saith mesur yn risgiau melyn (canolig/isel) o hyd. Y rheswm am hyn yw eu bod: ➢ yn naturiol gymhleth ac mae angen barn oddrychol arnynt; ➢ yn dibynnu ar ddata o ffynonellau allanol; a/neu ➢ yn arwyddocaol o ran y cosbau ariannol a roddir os na fydd perfformiad yn cyrraedd y targedau a bennwyd ym Mhenderfyniad Terfynol 2014.	4.2	3
Gwasanaethau Datblygwyr	√	X	Ystyriwn fod gennym ddigon o gryfder yn y maes hwn ac nad yw'n gwarantu sicrwydd wedi'i dargedu. Roedd rhanddeiliaid yn hapus â'r dull gweithredu hwn pan ymgynghorwyd arno yn ein Cynllun Sicrwydd Drafft.	Dd/G	
Adrodd cylchrannol	√	√	Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.	4.3	2
Diwygio'r farchnad manwerthu busnes	√	X	Ystyriwn fod gennym ddigon o gryfder yn y maes hwn ac nad yw'n gwarantu sicrwydd wedi'i dargedu. Roedd rhanddeiliaid yn hapus â'r dull gweithredu hwn pan ymgynghorwyd arno yn ein Cynllun Sicrwydd Drafft.	Dd/G	
Cynllun taliadau	√	√	Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.	4.4	2
Cyhoeddiadau ar y Wefan	√	√	Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.	4.5	2

Maes	2016/17	2017/18	Sylwadau	Cyfeirnod	
	Wedi'i gynnwys yn y FAP			Adran	Atodiad
Data Asesu Cost	X	√	Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.	4.6	4
CB Adolygiad Prisiau 2018	√	√	Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid. Mae'r maes hwn yn cael ei gategoreiddio'n risg isel-ganolig (melyn) oherwydd natur gymhleth a graddfa'r gofynion adrodd. Mae'r camau rheoli, y camau lliniaru a'r gwelliannau wedi'u cynllunio i sicrhau yr eir i'r afael â'r risgiau cysylltiedig.	4.7	2
Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau	X	√	Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.	4.8	2
Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad	X	√	Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.	4.9	2
Adroddiadau Ariannol Statudol	√	√	Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.	4.10	2
Cyfoeth Naturiol Cymru - Tablau Cydymffurfio (MD109)	X	√	Wedi'i lywio gan y Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau. Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.	4.11	2
Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu	X	√	Wedi'i lywio gan y Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau.	4.12	2
Ymgysylltu â Chwsmeriaid	X	√	Wedi'i lywio gan y Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau. Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.	4.13	2
Cysylltiadau a chwynion gan gwsmeriaid dibreswyl	X	√	Wedi'i lywio gan y Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau. Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.	4.14	2

ATODIAD 2 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Gweithgareddau Eraill

Cyf	Gweithgareddau Eraill	Yn cael ei dargedu
1	Adroddiad Perfformiad Blynyddol	Ydy
2	Gwasanaethau Datblygu	Nac ydy
3	Adrodd Cylchrannol	Ydy
4	Marchnad Manwerthu Busnes	Nac ydy
5	Cynllun Taliadau	Ydy
6	Cyhoeddiadau ar y wefan	Ydy
7	Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019 a chyflwyniadau cysylltiedig	Ydy
8	Gwybodaeth Marchnata Bioadnoddau	Ydy
9	Cynllun Rheolaeth Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth Farchnata	Ydy
10	Adrodd Ariannol Statudol	Ydy
11	Tablau Cydymffurfio Cyfoeth Naturiol Cymru (MD109)	Ydy
12	Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu (BEIS)	Ydy
13	Ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth i Gwsmeriaid sy'n Agored i Niwed	Ydy

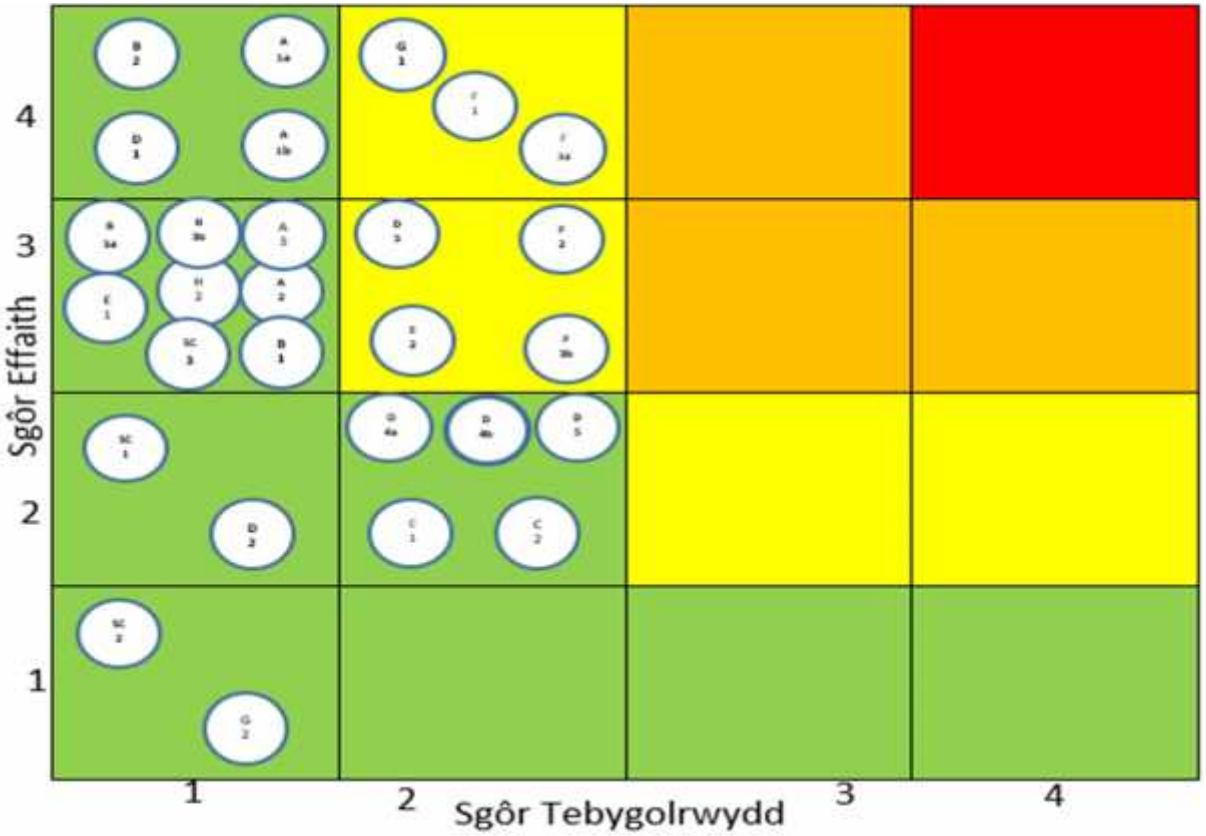


Nid oes angen sicrwydd wedi'i dargedu mwyach, gweler adran 4 am ragor o fanylion

Mae dau weithgaredd yn ymddangos yn y parth melyn am y rhesymau canlynol:
7: Gan fod Adolygiad Prisiau 2019 a'r cynllun busnes mewnol yn ymarfer mor fawr a chymhleth, mae ein matrics risg a thebygolrwydd wedi gosod y gweithgarwch hwn yn y parth melyn (gweler adran 4.7)
11: Mae ein matrics risg a thebygolrwydd wedi gosod y gweithgarwch hwn yn y parth melyn gan fod system newydd yn cael ei chyflwyno i gyflwyno adroddiadau ar y data i Cyfoeth Naturiol Cymru (gweler adran 4.11)

ATODIAD 3 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Mesurau Perfformiad

Cyf	Mesur Perfformiad MoS	Risg
A1a	Dŵr Yfed Diogel % cydymffurfiaeth samplau	
A1b	Cydymffurfiaeth Gymedrig Ardal Dŵr Yfed Diogel	
A2	I ba raddau yr ydym yn dderbyniol i gwsmeriaid	
A3	Dibynadwyedd y cyflenwad	
B1	Tynnu dŵr i'w ddefnyddio	
B2	Trin dŵr gwastraff	
B3a	Atal achosion llygredd Cat 1,2 & 3	
B3b	Atal achosion llygredd Cat 3 yn unig	
C1	Ymateb i newid hinsawdd	
C2	Ôl-troed carbon	
D1	Mecanwaith Cymhelliant Gwasanaeth	
D2	Gwasanaeth i gwsmeriaid bregus	
D3	Eiddo lle cafwyd llifogydd yn ystod y flwyddyn	
D4a	Bodlonrwydd cwsmeriaid di-breswyl %	
D4b	Sgôr bodlonrwydd cwsmeriaid di-breswyl	
D5	Ennill ymddiriedaeth cwsmeriaid	
E1	Biliau fforddiadwy	
E2	Cymorth i gwsmeriaid dan anfantais	
F1	Rhwyddineb trin asedau dŵr/gwastraff	
F2	Gollyngiadau	
F3a	Cydnerthedd asedau (Dŵr)	
F3b	Cydnerthedd asedau (Gwastraff)	
G1	Digwyddiadau H&S RIDDOR	
G2	Yn gymwys i gyflawni'r swyddogaeth	
H2	Ariannu effeithlonrwydd – graddfa gredyd	
SC1	Dyled ddrwg	
SC2	Sgôr hyrwyddwr net	
SC3	Cwynion	



Fel yr eglurwyd yn adran 4.2, nid ydym yn bwriadu targedu unrhyw un o'r saith mesur perfformiad yn y parth melyn (isel/canolig) gan fod y lefel uchel o sicrwydd a gawn gan yr Archwilydd Technegol a thrwy ein rheolaethau ein hunain yn briodol, yn ein barn ni. Mae'r saith mesur yn ymddangos yn y parth melyn am y rhesymau canlynol:

D3: Effaith ar enw da ac aflonyddu ar gwsmeriaid yr effeithir arnynt

E2: Data a gafwyd o sawl ffynhonnell mewn perthynas â Water Connect

F2: Mesur cymhleth sydd angen ymyrraeth sylweddol â llaw

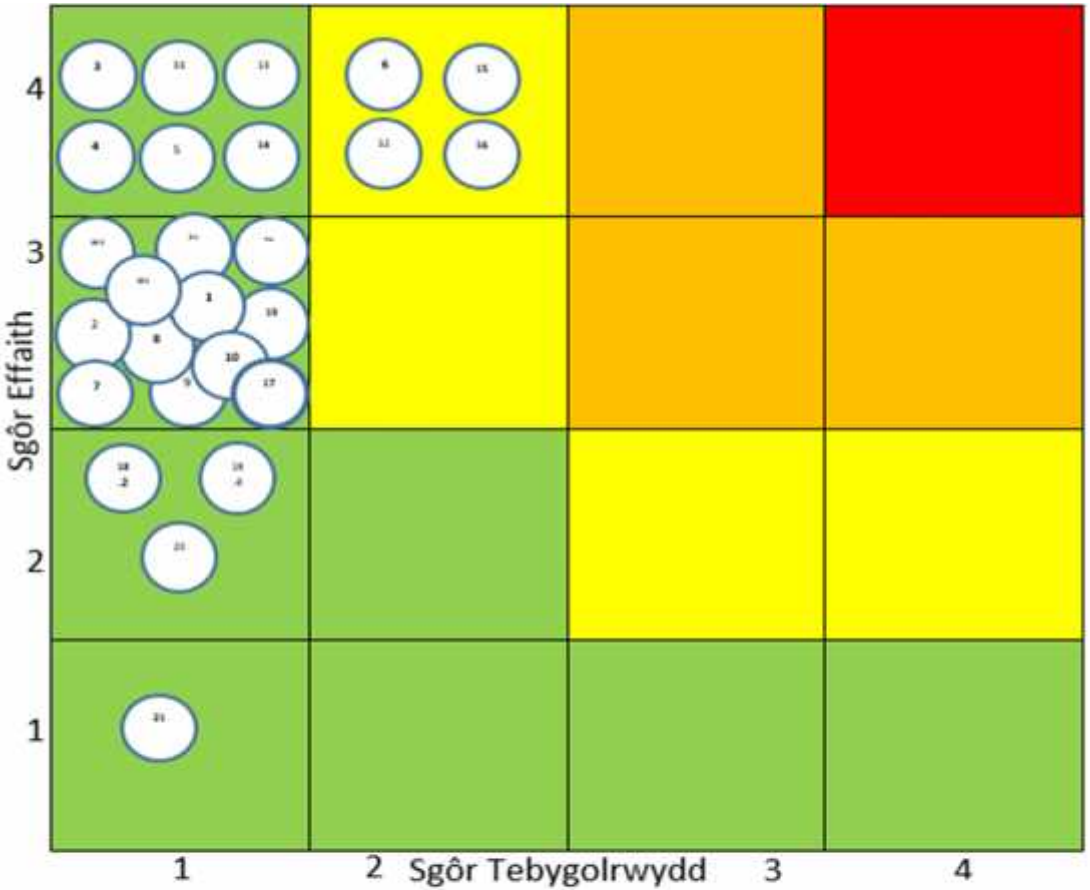
G1: Natur gymhleth ffynonellau data a chynnwys data a ddelir gan ein partneriaid

F1: 20 o is-gydrannau a'r potensial i gael cosbau ariannol uchel am golli targedau

F3a/F3b: Nifer o feini prawf asesu a'r potensial i gael cosbau ariannol uchel am golli targedau

ATODIAD 4 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Tablau Asesu Cost

Cyf	Tablau Asesu Cost	Risg
1	Gwariant DC yn ôl uned busnes	
2	Gwariant DC yn ôl diben	
2.1	Gwariant cronnus DC yn ôl diben	
3	Adnoddau DC	
4	Triniaeth DC	
5	Dosbarthiad DC	
6	Eiddo a phoblogaeth DC	
7	DC - arall	
8	Gwariant DGC yn ôl uned busnes	
9	Gwariant cyfalaf ychwanegol DGC yn ôl diben	
9.1	Gwariant cyfalaf cronnus ychwanegol DGC yn ôl diben	
10	Gwariant gweithredu DGC. – Trin Carthffosiaeth	
11	Gweithfeydd trin carthffosiaeth mawr DGC	
12	Eiddo a Phoblogaeth DGC.	
13	Rhwydwaith Dŵr Gwastraff	
14	Gwasanaeth Dŵr Gwastraff – Amrywiadau esboniadwy posibl	
15	Slwtsh DGC	
16	Proses trin slwtsh a llwybr gwaredu	
17	DGC - arall	
18.1	DC – Gwariant gweithredol arall	
18.2	DC - arall	
18.3	DGC Gwariant gweithredol arall	
18.4	Slwtsh - arall	
19	Manwerthu	
20	Cyfraddau Dŵr Gwastraff Cyfanwerthol awdurdodau lleol	
21	Costau a ddaeth i'n rhan oherwydd sefydlu marchnad manwerthu NH	



DC – Dŵr Cyfanwerthol, DGC– Dŵr Gwastraff Cyfanwerthol

Mae pedwar maes yn ymddangos yn y categori risg melyn (isel/canolig) am y rhesymau canlynol:

6 a 12: Defnyddir gwybodaeth am eiddo a phoblogaeth yn helaeth mewn nifer o feysydd, sy'n egluro'r sgôr a roddwyd ar ein matrics risg a thebygolrwydd

15 a 16: Mae gwybodaeth sy'n ymwneud â slwtsh (a elwir bellach yn Bioadnoddau) yn faes y gallai'r farchnad gael ei hagor iddo yn y dyfodol, sy'n egluro'r sgôr a roddwyd ar ein matrics risg a thebygolrwydd