



Dŵr Cymru
Welsh Water

Trosolwg

Datganiad o Risgiau, Cryfderau a
Gwendidau a Chynllun Sicrwydd Drafft
2018/19

Tachwedd 2018

Trosolwg – Tachwedd 2018

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 DCWW 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 yn ddiogel 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 nod

Ein nod yw 'Ennyn Ymddiriedaeth ein Cwsmeriaid' bob dydd, ac mae gennym set o werthoedd craidd a fydd yn sicrhau ein bod yn gwneud hyn heddiw, ac yn y dyfodol.



Pam ein bod yn sicrhau ein data

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 hamcan parhaus yw darparu gwybodaeth sy'n hawdd ei dilyn 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.



Ein Cynllun Sicrwydd Drafft

Diben y trosolwg hwn a'n prif ddogfen yw nodi a cheisio barn am ein Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau sy'n gysylltiedig â sicrwydd adroddiadau rheoleiddio a'r Cynllun Sicrwydd Drafft rydym yn bwriadu ei roi ar waith er mwyn rheoli a lliniaru'r fath risgiau a nodir.

Ein fframwaith sicrwydd

Ein nod cyffredinol yw sicrhau bod y data a'r wybodaeth a gyhoeddir gennym yn gywir ac yn ddibynadwy. Yn sail i hyn mae fframwaith sicrwydd sy'n cynnwys nifer o nodweddion, yn arbennig cyfundrefn diwylliant corfforaethol a llywodraethu sy'n hwyluso'r gwaith o brosesu gwybodaeth o ansawdd uchel i'r lefel a ddisgwylir gan ein cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill.



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. Ceir rhagor o wybodaeth ar ein tudalen gwe [Ein Fframwaith Sicrwydd](#)

Ymgysylltu â rhanddeiliaid

Y llynedd, gwnaethom ymgysylltu'n rhagweithiol ag amrywiaeth o rhanddeiliaid allweddol, trefnu cyfarfodydd a galwadau cynadledda lle y bo'n briodol yn ogystal â pharatoi pecynnau cyflwyno yn nodi ein fframwaith sicrwydd data.



Eleni eto, rydym yn ymgysylltu â'n rhanddeiliaid allweddol. Rydym hefyd wedi cyhoeddi ein hymgyngoriad ar ein Cynllun Sicrwydd Drafft ar ein gwefan er mwyn annog ein cwsmeriaid i leisio barn.

Beth mae ein rhanddeiliaid wedi ei ddweud yn y gorffennol

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."

Cyngor Defnyddwyr Dŵr

"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."

Beth rydym yn cynnig ei gynnwys yn ein cynllun ar gyfer 2018/19

Mae'r tudalennau canlynol yn dangos y meysydd sydd, yn ein barn ni, fwyaf pwysig i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ac felly rydym yn cynnig eu cynnwys yn ein cynllun.

Dilynwn broses sicrwydd seiliedig ar risg sy'n edrych ar ein prosesau adrodd yn eu cyfanrwydd er mwyn nodi'r risgiau, y cryfderau a'r gwendidau sy'n gysylltiedig â darparu gwybodaeth o ansawdd uchel y mae cwsmeriaid a rhanddeiliaid yn ymddiried ynddi. Mae hefyd yn ystyried pa mor debygol yw hi y daw'r risgiau hyn yn weithredol a'u heffaith bosibl. Mae hyn yn sicrhau ein bod yn canolbwyntio ar y meysydd a fyddai'n cael yr effaith fwyaf ac yn ein galluogi i gymryd camau i fonitro unrhyw risgiau perthnasol a'u rheoli.

Mae'r camau rydym wedi eu cymryd yn seiliedig ar fethodoleg Ofgem, a ddatblygwyd i ddarparu canllawiau ar arfer gorau ym maes cynnal asesiadau risg a gweithgareddau sicrhau data ac adrodd arnynt er mwyn sicrhau bod data cyflawn, cywir ac amserol yn cael eu cyflwyno.

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.

Mesurau Perfformiad

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.

Adroddiad Perfformiad Blynyddol

Mae'r APB yn cynnwys gwybodaeth sy'n galluogi cwsmeriaid a rhanddeiliaid i adolygu ein perfformiad a chymharu â chwmnïau eraill yn y sector. Mae hefyd yn rhoi gwybodaeth benodol am y cynnydd rydym wedi'i wneud wrth gyflawni canlyniadau i gwsmeriaid a lefelau gwasanaeth a'n perfformiad ariannol (gan gynnwys gwybodaeth fanwl am refeniw a chostau).

Mae'n ofynnol i ni gyhoeddi un Adroddiad Perfformiad Blynyddol mewn fformat a ragnodir gan Ofwat.

Cyhoeddiadau ar y Wefan

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 ein busnes.



Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau

Er mwyn caniatáu i drydydd partion 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 diweddarau yn flynyddol o leiaf. Mae'n rhaid i'r wybodaeth flynyddol hon gael ei chyhoeddi erbyn 31 Gorffennaf bob blwyddyn. 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.

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.

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.

Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad

Er mwyn cymhell trydydd partion 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 diweddarau 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 ddiweddarau'r wybodaeth am y farchnad fel ei bod yn cyfateb i'w Gynllun Rheoli Adnoddau Dŵr terfynol o fewn mis i'w gyhoeddi.

Adroddiadau Ariannol Statudol

Mae paratoi cyfrifon statudol yn ofyniad cyfreithiol ac rydym hefyd yn cyhoeddi datganiadau ariannol dros dro. 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.

Cyfoeth Naturiol Cymru – Tablau Cydymffurfio

Mae DCWW yn darparu data ar gyfer Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd a gaiff eu defnyddio i gwblhau'r Tablau Cydymffurfio blynyddol.

Mae'r Tablau Cydymffurfio yn cynnwys gwybodaeth am berfformiad ein gweithfeydd trin dŵr gwastraff yn erbyn eu trwydded gwaredu. Mae gan bob gwaith trin dŵr gwastraff drwydded a roddwyd gan Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd 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.

Perfformiad, Arferion a Pholisiau Talu

Yn ei hadroddiad ym mis Hydref 2017, gwnaeth yr Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol amlinellu bod miloedd o fusnesau bob blwyddyn yn destun beichiau gweinyddol ac ariannol enfawr am nad ydynt yn cael eu talu mewn pryd. Caiff ein systemau a gweithdrefnau ariannol eu cyflunio er mwyn sicrhau ein bod yn talu pob anfoneb gymeradwy yn unol â'r telerau talu y cytunwyd arnynt.



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. 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".



Cysylltiadau a chwynion gan gwsmeriaid dibreswyl

Ers 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.

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.

PR19

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 a'r pecyn gwasanaeth y mae cwsmeriaid yn ei gael.

Rydym wedi cyflwyno rhaglen o weithgareddau sicrwydd er mwyn adolygu ein dull o ddatblygu'r Cynllun Busnes.

Cyngor Defnyddwyr Dŵr

Mae'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn cyhoeddi amrywiaeth o adroddiadau ar berfformiad y cwmni ac, er mwyn ei helpu, rydym ninnau a chwmnïau eraill yn rhoi data ar berfformiad iddo. Felly, sicrhawn fod y data rydym yn eu rhoi iddo yn cyrraedd yr un lefel uchel o sicrwydd â'r hyn a rown i'n holl reoleiddwyr eraill.

Cydnherthedd Corfforaethol

Mae cydnherthedd bob amser wedi bod yn bwysig i ni, ond am y tro cyntaf rydym wedi cynnwys cydnherthedd corfforaethol yn ein cynllun sicrwydd drafft. Gall cydnherthedd corfforaethol gael ei grynhoi fel a ganlyn:

Gallu prosesau llywodraethu, atebolrwydd a sicrwydd sefydliad i helpu i osgoi amharu o bob math, ymdopi ag ef ac adfer ei hun ar ei ôl; a rhagweld tueddiadau ac amrywioldeb yn ei weithrediadau busnes.



Cydnherthedd Ariannol

Mae gan Glas Cymru un o'r statysau credyd gorau yn y sector dŵr, sy'n adlewyrchu lefel uchel y grŵp o deilyngdod credyd. Mae unrhyw ddata a roddir i'n buddsoddwyr yn destun ein proses sicrwydd lawn.

GDPR

Mae Rheoliad Cyffredinol yr UE ar Ddiogelu Data (GDPR) yn set newydd o reolau y bu'n rhaid i ni ei dilyn wrth gasglu, storio, trin neu ddefnyddio unrhyw wybodaeth bersonol ers 25 Mai 2018.

Rydym yn casglu ac yn storio gwybodaeth mewn sawl ffordd wahanol, ac am sawl rheswm gwahanol – o ysgrifennu manylion cwsmer i lawr ar bapur ar ôl ymweld â'i gartref, i storio cyfeiriad a gwybodaeth filio rhywun ar ein systemau cyfrifiadurol, neu gofnodion ein cydweithwyr ein hunain a gaiff eu cadw ar ein systemau adnoddau dynol.

Nid ydym yn berchen ar y wybodaeth hon. Yr unigolyn sy'n berchen arni. Fodd bynnag, rydym yn gyfrifol am ei diogelu wrth ei thrin neu ei rhoi i'n partneriaid er mwyn gwneud rhywbeth â hi ar ein rhan.

Y camau nesaf

Croesawn sylwadau gan gwsmeriaid a rhanddeiliaid ar ein Cynllun Sicrwydd Drafft erbyn 11 Ionawr 2019. Mae ein prif ddogfen ymgynghori ar gael [yma](#).

Byddwn yn ymateb i bob sylw a gawn ac yn egluro pa gamau rydym wedi eu cymryd i fynd i'r afael â'r sylwadau a gafwyd. Byddwn yn defnyddio unrhyw adborth a gawn i lywio ein Cynllun Sicrwydd Terfynol a gyhoeddir gennym ym mis Mawrth 2019.