Dŵr Cymru
Welsh Water

Trosolwg
Cynllun Sicrwydd Terfynol 2018/19

Mawrth 2019

Trosolwg o'r Cynllun Sicrwydd Terfynol – Mawrth 2019

Pwy ydym ni

Dŵr Cymru yw'r chweched cwmni mwyaf o'r 11 cwmni dŵr a dŵr gwastraff a reoleiddir yng Nghymru a Lloegr. Mae Dŵr Cymru 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 Terfynol

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 ystyried yr adborth a dderbyniwyd o'r ymgynghoriad ar ôl cyhoeddi ein datganiad o risgiau, cryfderau a gwendidau ym mis Tachwedd 2018 ac wedi gwrando ar farn rhanddeiliaid am ein cynllun sicrwydd drafft drwy ymgorffori rhai meysydd newydd i'r Cynllun Sicrwydd Terfynol hwn.

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.

Categori Ofwat

Bob blwyddyn, mae Ofwat yn gosod cwmnïau mewn categorïau sef hunansicrwydd, sicrwydd wedi'i dargedu neu sicrwydd rhagnodedig. Ym mis Ionawr 2019, cawsom ein **dyrchafu** i'r **categori hunansicrwydd**.

“Mae Dŵr Cymru dangos y lefel uchel gyson sydd ei hangen mewn cwmni "hunansicrwydd" a gwnaethant fodloni'r meini prawf i gael eu dyrchafu i'r categori hunansicrwydd. Rydym wedi edrych ar ba mor dda mae'r cwmni wedi perfformio i gyflawni ein disgwyliadau ar gyfer pob un o'n hasesiadau.”

Mae Ofwat wedi dod i'r casgliad ein bod yn gallu darparu gwybodaeth gywir a dibynadwy sy'n rhoi ffydd a hyder i randdeiliaid. Ein dyhead yw cadw'r statws hunansicrwydd.

Barn ein rhanddeiliaid

Y Grŵp Herio Cwsmeriaid

“Mae manylder y prosesau sydd ar waith i sicrhau bod y data yn gywir fel sail i adroddiadau perfformiad y cwmni yn fy syfrdanu o hyd. Mae hyn yn hollbwysig i gyflawni gweledigaeth y cwmni i "ennyn ymddiriedaeth cwsmeriaid bob dydd”. Rwyf hefyd yn croesawu'r crynodeb o'r trosolwg sy'n hawdd i gwsmeriaid a rhanddeiliaid ei ddeall ac sy'n rhoi hyder iddynt yn y ffordd y caiff y fframwaith adroddiadau ei lywodraethu.”

Ofwat

“Gwnaeth cynllun sicrwydd y cwmni ragori ar ein disgwyliadau. Mae'r cwmni wedi llunio cynllun sicrwydd cadarn o'r ymarfer risgiau, cryfderau a gwendidau. Mae amlinelliad helaeth o sut y mae barn rhanddeiliaid a defnyddwyr wedi helpu i nodi'r meysydd a dargedwyd sydd angen sicrwydd. Mae'r tabl tair llinell o amddiffyniad yn nodi'r gweithgareddau a berfformiwyd o dan bob llinell, y risgiau a'r rheolaethau, swyddogaethau goruchwylio a sicrwydd annibynnol yn bennaf. Disgrifir yr 11 maes a dargedwyd yn drylwyr o ran y gweithdrefnau sicrwydd amrywiol a ddefnyddir. Mae'r cynllun hefyd yn diweddaru egwyddorion llywodraethu effeithiol, tryloywder ac atebolrwydd cyhoeddus a diwylliant y cwmni. Mae tabl yn yr atodiad yn nodi'r hyn sydd wedi newid yn glir o ran y meysydd a dargedwyd o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, ac yn egluro ac yn rhesymu'n dda.”

Beth rydym yn 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 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.

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.

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.

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.

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 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 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.

Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad

Mae rheidrwydd cyfreithiol ar gwmnïau i baratoi Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr sy'n nodi sut y maent yn bwriadu cynnal y cydbwysedd rhwng y cyflenwad dŵr a'r galw amdano. Rhaid i'r Cynllun fod yn un hirdymor (o leiaf 25 mlynedd) a chyfrif am yr holl ffactorau posibl a allai effeithio ar y cydbwysedd rhwng y cyflenwad sydd ar gael a'r galw am ddŵr gan gwsmeriaid, fel newid hinsawdd.

Mae ein Cynllun yn dangos ein bod yn ystyried cyflenwadau dŵr gan drydydd partïon mewn ffordd agored a thryloyw a'n bod yn cefnogi'r defnydd o brosesau cystadleuol. Fel rhan o broses ymgynghori'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr, gwnaethom gyhoeddi barn ar yr angen am adnoddau dŵr a'u hargaeledd ar draws ein hardal gyflenwi ar ein gwefan.
Rydym wedi derbyn cyfarwyddyd gan Lywodraeth Cymru i gyhoeddi ein Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr Terfynol ar gyfer 2019 sydd ar gael ar ein gwefan erbyn hyn.

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 Dŵr Cymru 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 Pholisïau 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".

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.

Adrodd i'r 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.

Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019

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.

Cydnerthedd 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.

Cydnerthedd Corfforaethol

Mae cydnerthedd bob amser wedi bod yn bwysig i ni, ond am y tro cyntaf rydym wedi cynnwys cydnerthedd corfforaethol yn ein cynllun sicrwydd drafft. Gall cydnerthedd 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.

Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR)

Mae ein busnes yn cadw swm anferth o wybodaeth bersonol am ein cwsmeriaid a'n cydweithwyr. Gwnaeth y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data a'r Ddeddf Diogelu Data 2018 a gyflwynwyd ar 25 Mai y llynedd olygu bod angen i ni wneud rhywfaint o newidiadau i'r ffordd rydym yn delio â gwybodaeth bersonol ein cwsmeriaid a'n cydweithwyr, gan gynnwys newid systemau a rheolaethau.

CYNLLUN SICRWYDD TERFYNOL

Mae mwy o wybodaeth am ein Cynllun Sicrwydd Terfynol ar ein gwefan i'r cwsmeriaid a'r rhanddeiliaid sydd am ddysgu mwy amdano.

Arweinyddiaeth Bwrdd, Tryloywder a Llywodraethu

Cyflwynodd Ofwat yr egwyddorion arweinyddiaeth bwrdd, tryloywder a llywodraethu yn ogystal ag egwyddorion ategol cwmnïau daliannol yn 2014. Ers cyflwyno'r egwyddorion yn 2014, mae Ofwat yn ystyried y gwnaed rhywfaint o welliannau yn nhrefniadau llywodraethu cwmnïau, ond bod datblygiadau yn y sector a'r economi ehangach wedi atgyfnerthu rôl bwysig llywodraethu corfforaethol effeithiol ac arweinyddiaeth bwrdd cadarn er mwyn llywio safonau uchel ac ymgymryd â swyddogaethau cwmnïau dŵr rheoledig.

Cyhoeddodd Ofwat egwyddorion diwygiedig ym mis Ionawr 2019.

Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau

Mae'r bwlch cyflog rhwng y rhywiau yn cyfeirio at y gwahaniaeth cyfartalog mewn cydnabyddiaeth ar gyfer dynion a menywod sy'n gweithio. Yn gyffredinol, mae menywod yn cael cyflog is na dynion yn y DU, er y gall hyn fod yn briodol i gyfran uwch o fenywod sy'n dewis galwedigaethau sy'n cynnig llai o wobr ariannol (e.e. gwaith gweinyddol).

Mae gofyn i gwmnïau tebyg i Dŵr Cymru sy'n gyflogwyr mawr, gyhoeddi eu bwlch cyflog rhwng y rhywiau a bwlch bonws rhwng y rhywiau.

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 2019.

Bydd canlyniad ein gweithgarwch sicrwydd ar gyfer 2018/19 yn llywio'r Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a'r Cynllun Sicrwydd Drafft ar gyfer 2019 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.