Dŵr Cymru
Welsh Water

# Cynllun Sicrwydd Terfynol ar gyfer 2019/20

dwrcymru.com

# CYNLLUN SICRWYDD TERFYNOL

## Pwy ydym ni

Dŵr Cymru (DCWW) yw'r chweched cwmni mwyaf o'r 11 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 cyhoeddus 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 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.

## COVID-19 (Coronavirus) – Neges i'n Cwsmeriaid a'n Rhanddeiliaid

Wrth gyhoeddi'r Cynllun Sicrwydd Terfynol ym mis Mawrth 2020, gwyddom fod hwn yn gyfnod anodd oherwydd COVID-19 (Coronafeirws). Gwyddom hefyd fod y gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff rydym yn eu darparu yn bwysig iawn o ran diogelu iechyd y cyhoedd a diogelu'r cwsmeriaid a'r cymunedau rydym yn eu gwasanaethu.

Rydym yn cymryd camau ychwanegol bellach fel y gallwn amddiffyn ein cydweithwyr ynghyd â chynnal ein gwasanaethau i gwsmeriaid.

Nid yw ein diwydiant erioed wedi wynebu her o'r fath o'r blaen. FOdd bynnag, mae ein ymdeimlad o gymuned a'n hymrwymiad i wneud y peth cywir i'n cwsmeriaid mor gryf ag erioed.

Er y byddwn yn cymryd pob cam rhesymol i sicrhau bod yr holl weithgareddau ac amserlenni a amlinellir yn y cynllun hwn yn cael eu cyflawni, rydym yn ymddiheuro os bydd yn rhaid oedi cyn cynnal rhai gweithgareddau wrth i ni wneud popeth posibl i barhau i ddarparu ein gwasanaethau hanfodol. Diolch am eich amynedd.

## Y ddogfen hon

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

*"Mae'r Fframwaith Monitro Cwmnïau yn adnodd i herio pob cwmni i ddarparu gwybodaeth ddibynadwy, amserol ac sy'n briodol i'r gynulleidfa i gwmnïau a rhanddeiliaid ac yn gorfodi cwmnïau i drafod y sicrwydd data sydd ganddynt ar waith yn dryloyw â chwsmeriaid a rhanddeiliaid".*

Yn asesiad blynyddol diwethaf y Fframwaith, daeth Ofwat i'r casgliad ein bod wedi dangos y safonau uchel cyson sydd eu hangen mewn cwmni "hunansicrwydd" ac wedi bodloni'r meini prawf i gael ein dyrchafu i'r categori "hunansicrwydd" uchaf. Dywedodd Ofwat:

***"Yn unol â'n disgwyliadau ar gyfer cwmni hunansicrwydd, dangosodd Dŵr Cymru ymddygiadau a oedd yn bodloni ein disgwyliadau yn llwyr yn y rhan fwyaf o'r meysydd asesu a rhagorodd ar ein disgwyliadau, gan ddangos ymddygiad arweiniol mewn dau faes, datganiad risg a chydymffurfiaeth a chynllun sicrwydd".***

Ym mis Awst 2019, cyhoeddodd Ofwat Hysbysiad Gwybodaeth 19/04 – Update on information quality and assurance, sy'n nodi'r ffordd mae'n disgwyl i gwmnïau ddarparu gwybodaeth gywir sydd ar gael yn hawdd am eu perfformiad. Mae'n esbonio ymhellach, ers i'r Fframwaith gael ei gyflwyno yn 2015, er mwyn annog cwmnïau i wneud gwaith sicrwydd o ansawdd uchel ar y wybodaeth maent yn ei llunio, fod safon y gwaith adrodd wedi codi a cheir enghreifftiau da o gwmnïau yn cynnwys gofynion sicrwydd yn eu harferion busnes.

Ni fydd Ofwat yn cyhoeddi rhagor o asesiadau o dan y Fframwaith Monitro Cwmnïau, ond bydd yn parhau i graffu ar ddulliau cwmnïau o sicrhau ansawdd data a'u hadroddiadau perfformiad ac yn eu herio.

***"Mae angen i gwmnïau barhau i ymgeisio i sicrhau arferion gorau yn eu trefniadau sicrwydd, ac rydym yn disgwyl i bob cwmni o leiaf fabwysiadu'r gofynion a bennwyd gan y categori 'targedwyd' o dan y fframwaith monitro cwmnïau".***

Er ein bod wedi cael ein dyrchafu i'r categori hunansicrwydd ym mis Ionawr 2019, byddwn yn parhau i fabwysiadu'r un prosesau sicrwydd cadarn a thryloyw sydd wedi ein gwasanaethu mor dda dros yr

ychydig flynyddoedd diwethaf. Rydym unwaith eto wedi cynnal asesiad risg o waith adrodd mewn perthynas â'r holl ddata perthnasol a gaiff eu cynnwys yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol a dogfennau allweddol eraill. Roedd hwn yn ymarfer pwysig a oedd yn sail i'n Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau.

Ein nod cyffredinol yw sicrhau bod y data a'r wybodaeth a gyhoeddir gennym yn gywir ac yn ddibynadwy. Byddwn 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 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 i weld a oes modd gwneud mwy o welliannau.

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 2019.

Mae ein Cynllun Sicrwydd Terfynol yn nodi'r camau sydd angen eu cymryd, yn ein barn ni, er mwyn mynd i'r afael â phob un o'r risgiau a'r gwendidau a nodwyd gennym. Rydym wedi ystyried yr adborth a dderbyniwyd o'r ymgynghoriad ac wedi gwrando ar farn rhanddeiliaid drwy ymgorffori rhai meysydd newydd i'r Cynllun Sicrwydd Terfynol hwn.

Rydym wedi cynnwys tabl sy'n crynhoi'r newidiadau perthnasol i'r Cynllun Sicrwydd Terfynol hwn o gynlluniau 2016/17, 2017/18 a 2018/19 - (Gweler Atodiad 1).

# Cynnwys

1. CRYNODEB GWEITHREDOL ..... 5

2. SUT MAE GWEITHGARWCH YMGYSYLLTU Â RHANDDEILIAID WEDI DYLANWADU AR EIN CYNLLUN SICRWYDD ..... 7

3. EIN FFRAMWAITH MONITRO CWMNÏAU ..... 12

4. CYNLLUN SICRWYDD TERFYNOL AR GYFER 2019/20 ..... 16

4.1 Adroddiad Perfformiad Blynyddol 2019/20 ..... 17

4.2 Mesurau Perfformiad (Cymhellion Cyflawni Canlyniadau) ..... 20

4.3 Adrodd cylchrannol ..... 21

4.4 Cynlluniau Taliadau ..... 23

4.5 Cyhoeddiadau ar y wefan ..... 24

4.6 Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau ..... 26

4.7 Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad ..... 27

4.8 Adroddiadau Ariannol Statudol ..... 29

4.9 Cyfoeth Naturiol Cymru – Tablau Cydymffurfio (MD109) ..... 30

4.10 Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu ..... 32

4.11 Ymgysylltu â Chwsmeriaid ..... 33

4.12 Ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth i Gwsmeriaid sy'n Agored i Niwed ..... 35

4.13 Adroddiadau'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr ..... 37

4.14 Cydnerthedd Corfforaethol ..... 38

4.15 Cydnerthedd Ariannol ..... 40

4.16 Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR) ..... 41

4.17 Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau ..... 42

4.18 Egwyddorion Arweinyddiaeth Bwrdd, Tryloywder a Llywodraethu ..... 44

4.19 Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon ..... 46

4.20 Datganiadau Methodoleg ..... 47

4.21 Hunanfonitro Gweithredwyr ..... 48

4.22 Boddhad Cwsmeriaid ..... 50

4.23 Seiberddiogelwch ..... 52

5. Y CAMAU NESAF ..... 53

ATODIAD 1 Newidiadau perthnasol ers cynllun 2016/17 ..... 54

ATODIAD 2 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Gweithgareddau Eraill ..... 60

ATODIAD 3 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Mesurau Perfformiad ..... 61

# 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 y wybodaeth rydym yn ei chyhoeddi 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 ar gyfer 2019/20. Fel mewn blynyddoedd blaenorol, roedd y Cynllun Sicrwydd Drafft yn cynnwys amrywiaeth eang o gamau rheoli a lliniaru a gynlluniwyd er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid a rhanddeiliaid yn gallu ymddiried yn y wybodaeth a gyhoeddir gennym.

Rhoddir crynodeb o'r allbynnau o'n hymgynghoriad cyhoeddus ym mis Tachwedd 2019 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. Gwnaed rhai awgrymiadau adeiladol ynglŷn â gwella'r cynllun ymhellach ac rydym wedi'u hystyried.

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. Mae hyn yn cynnwys 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 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 2018/19, y gwelliannau a wnaed yn ystod y flwyddyn; ac
- 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 y gall cwsmeriaid a rhanddeiliaid gael lefel uchel o ymddiriedaeth ynom a'u bod yn hyderus bod y wybodaeth a gyhoeddir gennym yn gywir ac yn ddibynadwy o hyd.

# 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 ddarparwyd yn glir;
- tryloywder llawn ar y gweithdrefnau archwilio; a
- a chrynodeb o ganlyniad y sicrwydd.

DCWW oedd yr unig gwmni yn 2019 i gael ei ddyrchafu i'r categori hunansicrwydd, a dim ond dau gwmni a lwyddodd i gyflawni'r statws y flwyddyn honno. Er bod hyn yn golygu bod angen i ni fodloni'r gofynion sicrwydd gofynnol, mae gennym yr hawl i benderfynu ar y trefniadau sicrwydd ychwanegol rydym yn eu rhoi ar waith.

Dengys y tabl isod safle pob cwmni.

| **Asesiad Ofwat o dan y Fframwaith** | **2016** | **2017** | **2018** | **Symudiad ers y flwyddyn flaenorol** |
|---|---|---|---|---|
| United Utilities | Hunansicrwydd | Hunansicrwydd | Hunansicrwydd | ↔ |
| **Dŵr Cymru** | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | Hunansicrwydd | ↑ |
| South East | Hunansicrwydd | Hunansicrwydd | Wedi'i dargedu | ↓ |
| Northumbrian | Wedi'i dargedu | Hunansicrwydd | Wedi'i dargedu | ↓ |
| Anglian | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | ↔ |
| South West | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | ↔ |
| South Staffordshire | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | ↔ |
| Portsmouth | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | ↔ |
| Affinity | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | Rhagnodedig | ↓ |
| Wessex | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | ↔ |
| SES (Sutton & East Surrey) | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | ↔ |
| Severn Trent | Hunansicrwydd | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | ↔ |
| Yorkshire | Rhagnodedig | Wedi'i dargedu | Wedi'i dargedu | ↔ |
| Thames | Wedi'i dargedu | Rhagnodedig | Wedi'i dargedu | ↑ |
| Dee Valley Water (Hafren Dyfrdwy) | Rhagnodedig | Rhagnodedig | Rhagnodedig | ↔ |
| Southern | Rhagnodedig | Rhagnodedig | Rhagnodedig | ↔ |
| Bristol | Rhagnodedig | Rhagnodedig | Wedi'i dargedu | ↑ |

Mae categori hunansicrwydd Ofwat yn gofyn i ni fodloni'r gofynion canlynol:

| Gofynion Ofwat | Beth rydym wedi ei wneud i fodloni'r gofynion |
|---|---|
| Gofyn i gwmnïau lunio Adroddiad Perfformiad Blynyddol. Bydd hyn yn cynnwys:<br>1. adroddiadau ariannol rheoliadol;<br>2. rheoli prisiau ac adroddiadau cylchrannol ychwanegol;<br>3. crynodeb o berfformiad;<br>4. gwybodaeth reoleiddiol ychwanegol;<br>5. lefel sylfaenol o adroddiadau a sicrwydd a nodir yn y Canllawiau Cyfrifyddu Rheoliadol. | Rydym wedi cyhoeddi ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol erbyn y dyddiad a osodwyd gan Ofwat bob blwyddyn. Mae ein Hadroddiadau Perfformiad Blynyddol ar gyfer 2015/16 ar gael ar ein gwefan yma. |
| Rhaid i'r cwmnïau yn y tri chategori sicrhau bod adrannau 1 a 2 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol yn cynnwys barn archwilio ariannol o leiaf. | Mae adroddiad yr Archwilwyr Ariannol annibynnol ar dudalen 9 o'n Adroddiad Perfformiad Blynyddol ar gyfer 2018/19 (rhan 1) yma. |
| Ar gyfer yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol, rydym yn disgwyl i bob cwmni gynnwys crynodeb o'u cynllun sicrwydd, canfyddiadau sicrwydd ac ymateb y cwmni neu ddolenni sy'n arwain atynt. Dylai'r holl gwsmeriaid a'r rhanddeiliaid allu cael gafael arnynt. | Mae ein tudalen gwe ar gyfer y Fframwaith Sicrwydd yn cynnwys gwybodaeth am ein holl weithgareddau sicrwydd yma. |
| Rhaid i gwmnïau gyhoeddi eu cynlluniau taliadau bob blwyddyn a darparu (a chyhoeddi) datganiad sicrwydd gan eu Byrddau Cyfarwyddwyr ynglŷn â'u cynlluniau taliadau. | Mae'r adran Taliadau ar ein gwefan yn cynnwys ein cynlluniau taliadau presennol a blaenorol a gellir gweld datganiad sicrwydd ein Bwrdd yma. |
| Yn ystod y flwyddyn adrodd, rhaid i bob Bwrdd gadarnhau ei fod wedi cydymffurfio â'i holl rwymedigaethau statudol, trwydded a rheoleiddiol a'i fod yn cymryd camau priodol i reoli a/neu leihau'r risgiau y mae'n eu hwynebu. | Rydym wedi cyhoeddi datganiad Bwrdd blynyddol yn cadarnhau ein bod wedi cydymffurfio â'r holl rwymedigaethau statudol, trwydded a rheoleiddiol. Gellir gweld y datganiad hwn yma. |
| Bydd y cwmni yn sicrhau bod y gweithdrefnau archwilio a roddwyd ar waith mewn perthynas â sicrhau data yn dryloyw. | Mae ein tudalen gwe ar gyfer y Fframwaith Sicrwydd yn cynnwys gwybodaeth am ein holl weithgareddau sicrwydd yma. |
| Bydd y cwmni yn rhoi crynodeb o ganlyniad y sicrwydd data a gyflawnwyd. | Rydym yn cyhoeddi ein crynodeb llawn o'n sicrwydd data ar ein gwefan. Gellir gweld y crynodeb ar gyfer 2018/19 yma. |

Rydym yn cefnogi dull gweithredu Ofwat o ran y Fframwaith Monitro Cwmnïau yn llawn – 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 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 2019/20, a gyhoeddwyd ar ein gwefan ym mis Tachwedd 2019. Fel cwmni hunansicrwydd, mae Ofwat yn ystyried ein bod wedi dangos y gall cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ymddiried yn y wybodaeth rydym yn ei darparu, a bod yn hyderus yn ei chylch. Byddwn yn parhau i gadw'r holl brosesau sydd wedi ein helpu i gyrraedd y sefyllfa gadarn hon. 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 ein gweithgarwch ymgysylltu 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.

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.

Rydym hefyd wedi darparu adborth ysgrifenedig yn diolch i unigolion am eu mewnbwn ac yn ymdrin â'r pwyntiau a wnaed a, lle y bo'n briodol, gan egluro 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

*Cwsmer*

"Mae eich cynllun drafft yn rhoi blaenoriaeth i ddiogelu data. Nid oes amheuaeth bod hyn yn bwysig, fodd bynnag, o ystyried y risg gynyddol i weithgarwch gweithredol yn sgil seiberfygythiadau (rwy'n tybio bod safleoedd cynhyrchu dŵr Dŵr Cymru yn rhwydweithiol / awtomataidd), efallai y dylid rhoi blaenoriaeth i'r categori risg Diogelwch Gwybodaeth ehangach yn hytrach na dim ond yr elfen diogelu data."

O ganlyniad i'r sylw hwn, rydym bellach wedi cynnwys Seiberddiogelwch yn y Cynllun Sicrwydd hwn. Gweler Adran 4.23 ar dudalen 48.

Mae tudalen "Ein Fframwaith Sicrwydd" ar ein gwefan 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 yw lefel y sicrwydd sydd ei angen ar Ofwat yn ychwanegol at gynigion sicrwydd cwmnïau eu hunain. Ym mis Ionawr 2019, cyhoeddodd Ofwat ei drydydd asesiad blynyddol a'r un terfynol 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.

Gwnaeth Ofwat asesu ym mis Ionawr 2019 bod angen **dyrchafu** DCWW i'r categori "hunansicrwydd" uchaf.

Gwnaethom ragori ar ddisgwyliadau Ofwat mewn dau o'r 11 maes asesu. Roedd yr amodau fel a ganlyn:-

- y Cynllun Sicrwydd;
- y Datganiad Risg a Chydymffurfiaeth.

## Ffigur 2 – Sylwadau Ofwat

*Cynllun Sicrwydd*

*"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,*

*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.*
*Gwnaeth y cwmni ragori ar ein disgwyliadau gan fod llythyr gan gynghorydd technegol annibynnol y cwmni yn cyd-fynd â datganiad y Bwrdd yn crynhoi'r adolygiad a gwblhawyd ar y ffordd y mae'r cwmni'n asesu cydymffurfiaeth â'i rwymedigaethau. Mae hyn yn ddefnyddiol i gynyddu hyder rhanddeiliaid yn natganiadau'r Bwrdd".*

# 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.

*"Mae'r Fframwaith Monitro Cwmnïau yn fod o herio pob cwmni i ddarparu gwybodaeth i gwsmeriaid a rhanddeiliaid sy'n ddibynbadwy, yn amserol, yn briodol i'r gynulleidfa, ac i gwmnïau fod yn dryloyw gyda chwsmeriaid a rhanddeiliaid ynghylch y sicrwydd data a roddir ar waith ganddynt."*

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 2019/20, 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; a
- Diwylliant ein 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).

## Y model tair llinell o sicrwydd

| Llinell | Ardal | Rôl | Math o Weithgarwch |
|---|---|---|---|
| 1<br>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<br>• Nodi newidiadau perthnasol i systemau a phrosesau |

| Llinell | Ardal | Rôl | Math o Weithgarwch |
|---|---|---|---|
| | | | • Cynnal gwiriadau ac adolygiadau ansawdd<br>• 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<br>• Adolygu gwybodaeth am berfformiad a gyflwynir<br>• Monitro'r modd y cyflawnir rhwymedigaethau<br>• Cyflwyno adroddiadau i'r Bwrdd<br>• Cynnal gwiriadau ac adolygiadau ansawdd<br>• 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, Asiantaeth yr Amgylchedd | Craffu a herio | • Adolygu gwybodaeth am berfformiad a gyflwynir<br>• Monitro'r modd y rhoddir cynlluniau gwella ar waith<br>• 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<br>• Adolygu'r defnydd o fethodolegau a phrosesau<br>• Rhoi barn ar gywirdeb data<br>• Adolygu priodoldeb y fframwaith sicrwydd |

Rydym yn ystyried bod sicrwydd yn rhan o'n rhaglen gwelliant 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 clir

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 a'n Hamodau Trwydded yn y dyfodol. Yn benodol, mae'r Cod Llywodraethu Corfforaethol 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, Asiantaeth yr Amgylchedd 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 2019/20 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 datblygu ein pobl. Rydym yn ymfalchïo yn ein hachrediad fel Buddsoddwyr mewn Pobl, a dderbyniwyd ym mis Mehefin (statws aur), am ein gwaith yn creu diwylliant sy'n annog pobl i ffynnu a chyflawni eu potensial.

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

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 2019/20. 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 2019/20

Yn yr adran hon, nodwn y meysydd rydym yn bwriadu canolbwyntio arnynt yn ein Cynllun Sicrwydd ar gyfer 2019/20.

Rydym wedi cyflwyno pum maes newydd i'n cynllun Sicrwydd. Rydym wedi ail-werthuso'r gweithgareddau data a oedd yn deilwng o gael eu cynnwys yng Nghynllun Sicrwydd y llynedd ac arweiniodd hyn at ddileu un maes (Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019) . Cyhoeddwyd ein Penderfyniad Terfynol ym mis Rhagfyr 2019 a chyflwynwyd ein holl ddata yn unol â gofynion Ofwat; o ganlyniad i hyn, nid oeddem yn teimlo bod angen cynnwys y maes hwn yn ein Cynllun Sicrwydd mwyach.

| Gweithgareddau | | Wedi'i gynnwys yn y Cynllun Sicrwydd | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 |
| 1 | Adroddiad Perfformiad Blynyddol | | | | |
| 2 | Mesurau Perfformiad | | | | |
| 3 | Gwasanaethau i Ddatblygwyr | | Dd/G | Dd/G | Dd/G |
| 4 | Adroddiadau Cylchrannol | | | | |
| 5 | Marchnad Manwerthu Busnes | | Dd/G | Dd/G | Dd/G |
| 6 | Cynlluniau Taliadau | | | | |
| 7 | Cyhoeddiadau ar y Wefan | | | | |
| 8 | Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019 | Dd/G | | | Dd/G |
| 9 | Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau | Dd/G | | | |
| 10 | Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad | Dd/G | | | |
| 11 | Adroddiadau Ariannol Statudol | Dd/G | | | |
| 12 | Tablau Cydymffurfio Cyfoeth Naturiol Cymru | Dd/G | | | |
| 13 | Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu | Dd/G | | | |
| 14 | Ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth i Gwsmeriaid sy'n Agored i | Dd/G | | | |
| 15 | Ymgysylltu â Chwsmeriaid | Dd/G | | | |
| 16 | Cysylltiadau a chwynion gan gwsmeriaid dibreswyl | Dd/G | | Dd/G | Dd/G |
| 17 | Adroddiadau'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr | Dd/G | Dd/G | | |
| 18 | Cydnerthedd Corfforaethol | Dd/G | Dd/G | | |
| 19 | Cydnerthedd Ariannol | Dd/G | Dd/G | | |
| 20 | GDPR | Dd/G | Dd/G | | |
| 21 | Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau | Dd/G | Dd/G | | |
| 22 | Egwyddorion Arweinyddiaeth Bwrdd, Tryloywder a | Dd/G | Dd/G | | |
| 23 | Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon | Dd/G | Dd/G | Dd/G | |
| 24 | Datganiadau Methodoleg | Dd/G | Dd/G | Dd/G | |
| 25 | Hunanfonitro Gweithredwyr | Dd/G | Dd/G | Dd/G | |
| 26 | Boddhad cwsmeriaid | Dd/G | Dd/G | Dd/G | |
| 27 | Seiberddiogelwch | Dd/G | Dd/G | Dd/G | |

Fel rhan o'n proses, nodwyd hefyd nifer o weithgareddau newydd yr oedd angen cael eu hystyried yn ein dadansoddiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau. Yn ogystal â hyn, nodwyd pum gweithgaredd newydd (Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon, Datganiadau Methodoleg, Hunanfonitro Gweithredwyr, Boddhad Cwsmeriaid a Seiberddiogelwch) fel meysydd pwysig y mae angen eu cynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol. Mae'r meysydd 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 2019/20

Adroddiad blynyddol yw hwn sy'n darparu gwybodaeth am gostau, perfformiad ariannol a'n perfformiad yn erbyn canlyniadau cwsmeriaid a'n hymrwymiadau iddynt. Caiff ei gyhoeddi ym mis Gorffennaf 2020.

Bydd yr holl ddata a gofnodir yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol yn destun ein proses tair llinell o

1. **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.**
2. **Yn yr ail linell o sicrwydd y tîm Rheoleiddio a Chyllid sy'n gyfrifol am ddarparu'r fframwaith a'r trefniadau llywodraethu ar gyfer cyflwyno adroddiadau rheoliadol;**
3. **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. Bydd y wybodaeth yn y ddogfen hon hefyd yn destun proses sicrwydd gan yr Archwilydd Ariannol neu'r Archwilydd Technegol.**

sicrwydd strwythuredig:

| Adran | Disgrifiad | Gweithgareddau sicrwydd |
|---|---|---|
| Adran 1 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol: Adroddiadau ariannol rheoliadol | Lefel sylfaen ar gyfer gwybodaeth ariannol am gostau hanesyddol sy'n cydfynd â'r ffordd y caiff rheolaethau prisiau (ac ymrwymiadau a mentrau perfformiad rheoleiddiol cysylltiedig) eu gosod. | 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.<br>2. Adolygiad y tîm cyllid o wybodaeth a thrywyddau archwilio.<br>3. Gwaith archwilio a barn yr Archwilwyr Ariannol yn unol â gofynion archwilio Ofwat. |
| Adran 2 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol: Adolygu prisiau ac adroddiadau cylchrannol eraill | Dadgyfuno refeniw a chostau ymhellach er mwyn galluogi rhanddeiliaid i adolygu perfformiad cwmnïau yn erbyn penderfyniadau terfynol. | 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.<br>2. Adolygiad y tîm cyllid o wybodaeth a thrywyddau archwilio.<br>3. Gwaith archwilio a barn yr Archwilwyr Ariannol yn unol â gofynion archwilio Ofwat. |

| Adran | Disgrifiad | Gweithgareddau sicrwydd |
|---|---|---|
| Adran 3 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol: Crynodeb o berfformiad | Adroddiad lefel uchel o berfformiad y busnes a benodwyd, gan gynnwys cyflawni canlyniadau a chanlyniadau ariannol rheoliadol y busnes rheoleiddiedig. Byddai'n cynnwys adrodd am ganlyniadau, lefelau darparu gwasanaethau a pherfformiad costau o leiaf. | 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.<br>2. Adolygiad y tîm rheoleiddio o wybodaeth a thrywyddau archwilio.<br>3. Mae'r Archwilwyr Technegol yn adolygu'r data a'r sylwebaeth ac yn rhoi eu barn i'r Bwrdd. |
| Adran 4 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol: Tablau rheoliadol ychwanegol | Gwybodaeth ariannol ac anariannol ychwanegol, gan gynnwys (ond ddim yn gyfyngedig iddynt) polisïau cyfrifyddu ychwanegol, datganiad am y gallu i gyllido, adroddiadau am gostau presennol, dadansoddi cyfanswm gwariant. | 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.<br>2. Adolygiad y timau cyllid a rheoleiddio o wybodaeth a thrywyddau archwilio.<br>3. Adolygiad yr Archwilwyr Ariannol a/neu'r Archwilwyr Technegol o dablau perthnasol yn unol â gweithdrefnau y cytunwyd arnynt. |
| Adran 5 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol: Datganiad Risg a Chydymffurfiaeth | Yn galluogi cwmnïau i ddangos tystiolaeth o'u hatebolrwydd i'w cwsmeriaid a dangos i Ofwat eu bod yn cyflawni eu rhwymedigaethau. | 1. Atebolrwydd am gyflawni rhwymedigaethau trwydded, rheoliadol a statudol a roddir i unigolion penodol.<br>2. Canllawiau gan Ofwat ar ffurf Canllawiau Cyfrifyddu Rheoliadol a Hysbysiadau Gwybodaeth.<br>3. Dogfen strategaeth flynyddol wedi'i pharatoi gan Reolwr Cydymffurfio DCWW er mwyn sicrhau bod holl ofynion Ofwat yn cael eu bodloni.<br>4. Risgiau yn cael eu trafod yn holl gyfarfodydd Tîm Gweithredol Dŵr Cymru<br>5. Diweddariad Tîm Gweithredol Dŵr Cymru yn cael ei drafod ym mhob cyfarfod o'r Bwrdd.<br>6. Adolygiad yr Archwilydd Technegol o ddatganiadau er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â chanllawiau Ofwat. |

| Adran | Disgrifiad | Gweithgareddau sicrwydd |
|---|---|---|
| | | 7. Cymeradwyaeth gan y Pwyllgor Archwilio.<br>8. Cymeradwyaeth gan y Bwrdd. |

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Rydym yn archwilio'r cyfle i gynnwys perfformiad dangosol 2019/20 ar ein cyfres PR19 arfaethedig newydd o Fesurau Llwyddiant yn ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol. Os bydd hyn yn bosibl, bydd yn rhoi hyder i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ar ein mesurau allweddol ar gyfer y pum mlynedd nesaf ac yn sicrhau eu bod yn dryloyw. | Yn mynd rhagddo |
| Nid yw Ofwat wedi ymgynghori ar Ganllawiau Cyfrifyddu Rheoliadol 2019/20 eto. Pan fydd wedi'i gyhoeddi, byddwn yn gwneud y canlynol:<br>• archwilio'r gofynion a'r adroddiad yn briodol;<br>• sicrhau bod pob perchennog data perthnasol yn gwbl gyfarwydd â'r newidiadau arfaethedig. | Yn mynd rhagddo |
| Byddwn yn cynnwys sylwadau penodol sy'n rhoi eglurhad ar unrhyw fesur perfformiad/llinell Adroddiad Pefformiad Blynyddol sydd ag amrywiant o 15% neu fwy. | Yn mynd rhagddo |

## 4.2 Mesurau Perfformiad (Cymhellion Cyflawni Canlyniadau)

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

Defnyddiwyd y Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd ar gyfer 2019-20 (Atodiad 1) er mwyn asesu a oedd angen rhoi unrhyw weithgareddau sicrwydd ychwanegol ar waith mewn perthynas ag unrhyw fesurau penodol. Mae Atodiad 1 yn dangos nad oes unrhyw Fesurau Perfformiad yn y parth coch (risg uchel) na'r parth oren (risg uchel-canolig) ar hyn o bryd.

Ein nod fydd nodi cyfleoedd i atgyfnerthu ein fframwaith rheoli ymhellach. Byddwn yn cyflawni hyn drwy gymhwyso'r broses tair llinell o sicrwydd a dibynnu ar y rhaglen waith a gyflawnir gan ein darparwyr sicrwydd allanol fel y disgrifir yn adran 3, tudalen 11 - o'r ddogfen hon - Y model tair llinell o sicrwydd.

### Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae cardiau sgorio mewnol yn dangos perfformiad yn erbyn y mesurau allweddol 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.
- Datblygwyd Datganiadau Methodoleg 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 Methodoleg 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.
- 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 prosesau, 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' |
|---|---|
| Bydd ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol yn cynnwys gwybodaeth ychwanegol i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid i'w galluogi i adolygu a deall effaith ein perfformiad ar gymhelliant cyflawni canlyniadau cymelldaliadau h.y. gwobrau neu ddirwyon. Bydd y wybodaeth hon wedi'i chynnwys yn rhan 3 o'n Hadroddiad Perfformiad Blynyddol ar gyfer 2019/2020. | Yn mynd rhagddo |

| | |
|---|---|
| Rydym yn ystyried sut y gallwn wella ein presenoldeb ar-lein ymhellach er mwyn llunio adroddiadau perfformiad sy'n canolbwyntio fwy ar gwsmeriaid a sut y gallai ymddangos, a byddwn yn ei hyrwyddo ar y cyfryngau cymdeithasol. | Yn mynd rhagddo |

## 4.3 Adrodd cylchrannol

Dechreuodd cyfnod rheoli prisiau newydd yn 2015-16 gyda 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.

Roedd ein Hadroddiadau Perfformiad Blynyddol ar gyfer y pedair blwyddyn ariannol ddiwethaf yn cynnwys llawer iawn o wybodaeth ariannol wedi'i dadgyfuno gydag incwm a gwariant yn cael eu hadrodd yn erbyn y systemau rheoli prisiau yn ogystal ag unedau cyfrifyddu gwahanol. Bydd hyn yn parhau gyda gofynion adrodd ychwanegol yn cael eu hymgorffori yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol ar gyfer 2019-20 a'r tebygolrwydd o ragor o newidiadau adrodd er mwyn adlewyrchu addasiadau i'r fframwaith rheoleiddio yn 2020, gan gynnwys dau reolaeth prisiau newydd: bioadnoddau ac adnoddau dŵr. Felly, byddwn yn parhau i ganolbwyntio ar gofnodi gwybodaeth ariannol yn unol â'r canllawiau rheoleiddiol gofynnol ar adroddiadau cylchrannol. Bydd y gweithgareddau sicrwydd arfaethedig, sy'n cynnwys gweithgarwch sicrwydd allanol a gynhelir gan drydydd partïon annibynnol, yn parhau i roi cryn dipyn o hyder yn y ffigurau a gofnodir gennym.

### Rheolaethau a chamau 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.
- Eitem fesul llinell a pherchnogion tablau wedi'u cyfeirio at bob tabl data ariannol, a phroses cymeradwyo y cytunwyd arni.
- Caiff systemau rheoli prisiau ac adroddiadau cylchrannol yn Rhan 2 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol farn archwilio Archwilydd Ariannol Annibynnol yn unol â gofynion archwilio Ofwat.
- Mae systemau rheoli prisiau ac adroddiadau ariannol cylchrannol yn y tablau rheoliadol ychwanegol yn Rhan 4 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol yn destun craffu gan yr Archwilydd Ariannol Annibynnol yn unol â gweithdrefnau y cytunwyd arnynt.
- Newid rôl y Cyfrifydd Cyllid a Rheoleiddio o lunio data i gydlynu a llywodraethu er mwyn sicrhau y caiff yr allbynnau gan y tîm cyfrifyddu rheoli eu cyflwyno'n amserol a'u hadolygu'n feirniadol. Rhydd hyn fwy o reolaeth a sicrwydd, a lefel adolygu ychwanegol ac adnoddau ychwanegol i ymdrin â gofynion adrodd newydd.
- Datblygwyd Datganiadau Methodoleg er mwyn darparu canllaw cam wrth gam ar sut i lunio pob tabl.
- Mae'r tîm Cyfrifyddu Rheoleiddiol 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 Rheoleiddiol perthnasol, a chynhelir polisi 'drws agored' er mwyn cynnig cymorth ac arweiniad ar feysydd dehongli.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| O 1 Ionawr 2020, cyfuno'r timau cyllid a rheoleiddio mewn un cyfarwyddiaeth er mwyn creu tîm cydymffurfiaeth mwy cydlynol. | √ |

## 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 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.

### Rheolaethau a chamau 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 deddfwriaeth 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.
- Mae Llawlyfr Cydymffurfio â Thaliadau wedi'i baratoi ar gyfer taliadau 2020-21 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.
- Adolygiad mewnol o lif data o'r ffynhonnell drwy'r modelau a ddefnyddir i bennu taliadau i'r dogfennau taliadau gan adnoddau sy'n annibynnol ar y tîm taliadau.
- Adolygiad cymheiriaid allanol annibynnol o'r modelau a ddefnyddir er mwyn sicrhau eu bod yn addas at y diben.
- Archwiliad allanol o gydymffurfiaeth y wybodaeth a gyhoeddir â rheolau taliadau Ofwat.
- Caiff ein gwaith ymgysylltu â rhanddeiliaid ei amlygu yn y wybodaeth ategol a gyhoeddir ochr yn ochr â'r Cynlluniau Taliadau.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Monitro newidiadau yn Rheolau Taliadau Amrywiol Gwasanaethau Lloegr. | Yn mynd rhagddo |

## 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. Wrth ystyried cwmpas ein proses sicrhau data, gwnaethom nodi bod hwn yn faes y dylid ei gynnwys yn ein fframwaith sicrwydd ac rydym yn teimlo ei bod yn 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.<br>• Cysoni data yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol â data yn yr Adroddiad Blynyddol.<br>• Craffu gan y Pwyllgor Archwilio.<br>• Cymeradwyaeth y Bwrdd.<br>• Archwiliad a barn annibynnol. |
| Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon | Gwybodaeth sy'n galluogi rhanddeiliaid i asesu perfformiad, model busnes a strategaeth y cwmni | • Caiff ei ddrafftio gan uwch-reolwyr a'i gydgysylltu gan Ddirprwy Ysgrifennydd y Cwmni.<br>• Mae'r Cyfarwyddwr Cyfreithiol a Chydymffurfiaeth yn gweithredu fel golygydd er mwyn sicrhau cysondeb.<br>• Adolygiadau gan aelodau o'r Tîm Gweithredol a phroses wirio sy'n cynnwys Archwilydd Ariannol y cwmni.<br>• 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. |
| Cynlluniau Taliadau | Gwybodaeth am ein taliadau a'n polisïau presennol | • Sicrheir cydymffurfiaeth gyfreithiol gan dimau Cyfreithiol.<br>• Cymeradwyaeth gan y Grŵp Llywio Polisi Taliadau.<br>• Ymgynghori â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr.<br>• Cymeradwyaeth y Bwrdd.<br>• Archwiliad a barn annibynnol. |

| Cyhoeddiad | Disgrifiad | Camau Lliniaru |
|---|---|---|
| Codau Ymarfer / Gwybodaeth Cwsmer Graidd | Manylion y lefelau gwasanaeth y gall cwsmeriaid eu disgwyl gennym | • Sicrheir cydymffurfiaeth gyfreithiol/rheoliadol gan dimau Cyfreithiol.<br>• Ymgynghori â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr.<br>• Cymeradwyaeth y Cyfarwyddwr.<br>• Cyflwynir y codau i Ofwat fel sy'n briodol. |
| Gwybodaeth safonol am ein llenyddiaeth bilio | Gwybodaeth safonol a gynhwysir mewn biliau cwsmeriaid | • Sicrheir cydymffurfiaeth gyfreithiol/rheoliadol gan dimau Cyfreithiol.<br>• Ymgynghori â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr.<br>• Cymeradwyaeth y Grŵp Llywio Bilio Blynyddol. |
| Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr<br>– adroddiadau chwarterol a blynyddol | Gwybodaeth a roddir i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr am gwynion, gollyngiadau dŵr, mewnbwn dosbarthu, defnydd y pen, nifer y cwsmeriaid sy'n agored i niwed, carthffosydd yn gorlifo ac achosion o amharu ar gyflenwadau. | Mae adroddiadau blynyddol yn destun y camau canlynol:<br>• Adolygiad annibynnol gan yr Archwilydd Technegol.<br>• Cysoni â data yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol lle y bo'n berthnasol. |
| Rhannu Data | Y diwydiant yn rhannu data perfformiad blynyddol. Cyhoeddir hefyd ar wefan Discover Water | • Adolygiad annibynnol gan yr Archwilydd Technegol.<br>• Cysoni â data yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol.<br>• Proses diwydrwydd dyladwy a gynhelir gan y Tîm Rheoleiddio.<br>• 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 ein busnes. | Yn mynd rhagddo |

## 4.6 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 galluogi trydydd partïon i 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.

### Rheolaethau a chamau 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.
- Darperir sicrwydd annibynnol allanol gan yr Archwilydd Technegol er mwyn cadarnhau bod data 2019-20 yn gywir ac yn cydymffurfio â'r canllawiau cyhoeddedig.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Mae DCWW yn cydweithio ag ymgynghorwyr allanol er mwyn datblygu adnoddau data a all fesur yn gywir y gost i wasanaethu ar gyfer Biosolidau (llaid carthion wedi'i drin) yn ogystal â datblygu llwyfan masnachu capasiti ar gyfer cwmnïau dŵr a charthffosiaeth eraill a thrydydd partïon i fasnachu mewn Biosolidau. | Yn mynd rhagddo |

## 4.7 Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad

Ym mis Chwefror 2018, cawsom gyfarwyddyd gan Lywodraeth Cymru i gyhoeddi Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr drafft 2019 at ddibenion ymgynghoriad cyhoeddus llawn. Cynhaliwyd yr ymgynghoriad am 12 wythnos, gan gau ar 8 Mehefin, a chawsom 11 o ymatebion gan reoleiddwyr a rhanddeiliaid eraill. Ar 14 Medi 2018 cyflwynom ein cynllun drafft diwygiedig ar gyfer 2019 ynghyd â'r Datganiad Ymateb cysylltiedig, gan nodi'r newidiadau a wnaed i'n Cynllun mewn ymateb i'r sylwadau a gafwyd. Cawsom gyfarwyddyd gan Lywodraeth Cymru ar 8 Mawrth 2019 i gyhoeddi ein Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr Terfynol ar gyfer 2019 ac mae ar gael ar ein gwefan.

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.

Fel rhan o Adolygiad Prisiau 2014, cyflwynodd Ofwat fentrau masnachu dŵr er mwyn annog gweithgarwch masnachu dŵr rhwng cwmnïau dŵr sydd eisoes yn gweithredu. Drwy ganiatáu i adnoddau prin gael eu hoptimeiddio rhwng ardaloedd cwmnïau yn ogystal ag ynddynt, gall ei gwneud yn bosibl i fuddsoddiad drutach mewn datblygu adnoddau newydd yn ardal cwmni gael ei ohirio, gan leihau'r pwysau am i fyny ar filiau yn y dyfodol. Dim ond os yw cwmnïau yn llunio Fframwaith Asesu Cynigion cymeradwy, ac yn cydymffurfio ag ef, y gallant gael y cymhellion masnachu dŵr hyn.

DCWW oedd y cwmni cyntaf i gyflwyno Cod Masnachu a Chaffael i Ofwat ym mis Chwefror 2016 a gafodd ei gymeradwyo. Cafodd ein Fframwaith Asesu Cynigion newydd ynghyd â gwybodaeth am y farchnad, y gofynnodd Ofwat amdani, eu cyflwyno fel rhan o'n Cynllun Busnes. Bwriedir i'r fframwaith roi sicrwydd y bydd contractau ar gyfer darparu adnoddau dŵr yn prynu oddi wrth y ffynonellau mwyaf darbodus, gan ystyried ansawdd, maint ac agweddau perthnasol eraill.

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. Cafodd Hysbysiad Gwybodaeth Ymlaen Llaw ei osod yng Nghyfnodolyn Swyddogol yr Undeb Ewropeaidd rhwng 17 Mai 2017 a 18 Awst 2017, gan geisio swmpgyflenwadau dŵr crai neu dŵr wedi'i drin yn y parthau canlynol ar sail y meintiau dangosol isod:

- Sir Benfro (~1 - 10 Ml/d);
- Tywyn Aberdyfi (~ 0.1 - 0.5 Ml/d);
- Gogledd Eryri Ynys Môn (~1 - 10 Ml/d);
- SEWCUS (~2 - 30 Ml/d).

Gwnaethom gyhoeddi set lawn o Dablau Gwybodaeth am y Farchnad Ofwat ochr yn ochr â chyflwyno ein Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr drafft ar gyfer 2019, ac rydym wedi diweddaru ac ailgyhoeddi'r rhain ar ein gwefan, er mwyn cefnogi cyflwyniad ein Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr terfynol ar gyfer 2019 ym mis Medi 2019.

Rheolaethau a chamau lliniaru

- Rydym yn defnyddio proses sicrhau ansawdd amlhaenog yn ymwneud â datblygu'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a'r data cysylltiedig. Mae hyn yn cynnwys monitro ansawdd y llinellau data unigol drwy gyfrwng ymgynghorwyr allanol ac adolygiad staff DCWW, adolygiad cymheiriaid 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 Ofwat am y Farchnad. Mae'r system adrodd hon wedi cael ei hadolygu gan gymheiriaid.
- Cafodd y Cynllun drafft ei gyhoeddi ar gyfer ymgynghoriad cyhoeddus llawn ym mis Mawrth 2018 ac ar 14 Medi 2018 gwnaethom gyflwyno fersiwn ddrafft ddiwygiedig o'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a wnaeth ystyried yr adborth a ddaeth i law.
- Derbyniwyd cyfarwyddyd gan Lywodraeth Cymru i gyhoeddi ein Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr terfynol ar gyfer 2019 ar 8 Mawrth 2019.

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' |
|---|---|
| Byddwn yn parhau i weithio'n agos gyda'n rheoleiddwyr er mwyn gwella ein prosesau'n barhaus a deall y risgiau sy'n ein hwynebu. Rydym wedi buddsoddi mewn llwyfan modelu adnoddau dŵr newydd, sef 'Aquator', a fydd yn rhoi cymhwysiad newydd i ni gefnogi ein cynlluniau datblygu adnoddau dŵr a sychder drwy fodelu system cyflenwi dŵr yn well. | Yn mynd rhagddo |

| | |
|---|---|
| Rydym hefyd yn gwella ein gwaith modelu dalgylch fel y gallwn wella'r broses o gynrychioli'r mewnlif hydrolegol yn ein dalgylchoedd cronfeydd dŵr ac afonydd lle bo angen. | Yn mynd rhagddo |
| Byddwn yn parhau i ddefnyddio proses Adolygu Blynyddol y Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr er mwyn adrodd ar unrhyw newidiadau i'n balansau galw am gyflenwad ac adrodd ar gynnydd yn erbyn y Cynllun Terfynol. | Yn mynd rhagddo |

## 4.8 Adroddiadau Ariannol Statudol

Mae paratoi cyfrifon statudol yn ofyniad cyfreithiol ac rydym yn cyhoeddi adroddiadau ariannol bob chwarter a bob hanner blwyddyn fel sy'n ofynnol yn ôl ein Cytundeb Telerau Cyffredin gyda buddsoddwyr. Mae Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon ein 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.

### Rheolaethau a chamau 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 rheoliadol 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.
- Adolygiad blynyddol o bolisïau cyfrifyddu er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â newidiadau i'r fframwaith cyfrifyddu a'n gallu i gydymffurfio ag unrhyw newidiadau yn y dyfodol.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Bydd gwneud rhagor o welliannau i fodiwl cyfuno yn system gyfrifyddu SAP yn darparu proses gyfuno fwy cadarn er mwyn llunio adroddiadau ariannol Cwmni a Grŵp a fydd yn lleihau nifer y cofnodion cyfnodolyn all-lein. | Yn mynd rhagddo |
| Rhagor o welliannau i fodiwl system gyfrifyddu sy'n rhoi trosolwg cyfunol a mwy o reolaeth dros yr holl weithgareddau ar ddiwedd y mis. | Yn mynd rhagddo |
| Datblygu adroddiadau awtomataidd er mwyn lleihau'r angen i ddyrannu costau â llaw a chynyddu'r adnoddau sydd ar gael er mwyn darparu sicrwydd mewnol. | Yn mynd rhagddo |

## 4.9 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 DCWW.

Mae'r Tablau Cydymffurfio yn cynnwys gwybodaeth am berfformiad ein gweithfeydd trin dŵr/dŵr gwastraff yn erbyn eu trwyddedau gollwng. Mae gan bob gwaith trin drwydded a roddwyd gan Cyfoeth Naturiol Cymru neu 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.

### Rheolaethau a chamau lliniaru:

### Cydymffurfiaeth Dŵr/Dŵr Gwastraff

- Caiff manylion y terfynau o ran nifer y trwyddedau a roddir gan Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd eu cynnwys yng Nghronfa Ddata Ansawdd DCWW (QDB a LIMS).
- Nid yw'r rhaglen samplu Hunanfonitro Gweithredwyr yn weledol i gyflogeion gweithredol sy'n gyfrifol am berfformiad gollyngiadau.
- Mae cyfres o ddogfennau a chanllawiau ar gael i staff yn System Reoli Integredig DCWW).
- Mae'r cyflogeion sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda'r broses hunanfonitro gweithredwyr yn rhydd o unrhyw wrthdaro buddiannau posibl gan eu bod yn adrodd i Gyfarwyddwyr 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 cofnodi o LIMS i QDB.
- Mae gwiriadau cysoni awtomatig a gwiriadau cysoni â llaw yn cael eu cynnal er mwyn sicrhau bod setiau data Cyfoeth Naturiol Cymru, Asiantaeth yr Amgylchedd a DCWW yn gywir.
- Cynhelir cyfarfodydd cyswllt rheolaidd rhwng Cyfoeth Naturiol Cymru/Asiantaeth yr Amgylchedd a DCWW.
- Mae Uwch-reolwr yn cymeradwyo data diwedd y flwyddyn ar y cyd â Cyfoeth Naturiol Cymru, sy'n cynnwys data a gasglwyd o Loegr a reoleiddir gan Asiantaeth yr Amgylchedd.
- Mae'r adroddiad terfynol yn cael ei gymeradwyo gan aelod o dîm gweithredol Dŵr Cymru.
- Mae Gwasanaeth Achredu'r Deyrnas Unedig yn cynnal archwiliad annibynnol blynyddol o brosesau DCWW.
- Mae Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd yn cynnal archwiliad blynyddol o'r system reoli hunanfonitro gweithredwyr.
- Mae Grŵp Llywio system Rheoli Dadansoddiadau Samplu wedi'i sefydlu, gyda chynrychiolaeth y Pennaeth Ansawdd, Polisi a Chydymffurfiaeth er mwyn goruchwylio'r gwaith o roi'r system newydd ar waith i ddisodli QDB.
- Mae'r Grŵp Llywio system Rheoli Dadansoddiadau Samplu yn adrodd yn ôl yn rheolaidd i'r Grŵp Systemau a Newid.

### Llygredd

- Cofnodir achosion o lygredd ar system Cynllun Gweithredu Strategol DCWW.
- Ceir cysoni cyson rhwng y system Cynllun Gweithredu Strategol a System Cofnodi Digwyddiadau 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 System Cofnodi Digwyddiadau Cymru 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' |
|---|---|
| Cyflwynwyd system newydd yn lle QDB ym mis Mai 2018. Fodd bynnag, bydd adroddiadau rheoli a rheoleiddio yn parhau o system QDB tan fis Mai 2020. | Yn mynd rhagddo |
| Byddwn yn trefnu i adolygu'r data yn fwy rheolaidd gyda Cyfoeth Naturiol Cymru yn ystod y flwyddyn adrodd. Dyddiadau adolygu ar gyfer 2020 i'w cytuno ond rydym yn bwriadu cyfarfod i adolygu data Ch1 ym mis Mai 2020. | Yn mynd rhagddo |

## 4.10 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 anawsterau gweinyddol ac ariannol enfawr am nad ydynt yn cael eu talu mewn pryd. Mae taliadau hwyr yn broblem 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.

Gwnaeth 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), osod 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 borth ar-lein a ddarperir gan y llywodraeth, ac mae ar gael i'r cyhoedd.

Rydym wedi gwneud gwelliannau sylweddol i berfformiad ers cyflwyno'r adroddiad cyhoeddus cyntaf ym mis Hydref 2018, ac fel y cyfryw, rydym wedi ymrwymo i'r Cod Taliadau Prydlon ac rydym yn talu mwy na 90% o anfonebau o fewn 30 diwrnod i'w derbyn.

### Rheolaethau a chamau 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.
- Rydym wedi 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 awtomeiddio'r broses o sicrhau bod rheolwyr llinell yn ymwybodol o unrhyw eitemau sy'n destun oedi mewn da bryd.
- Drwy ymrwymo i'r Cod Taliadau Prydlon rydym wedi gwneud addewid cyhoeddus i fabwysiadu taliad 30 diwrnod fel y norm.
- Ar 25 Mawrth 2020, gwnaethom ymateb i alwad Ofwat am fewnbwn am yr effaith COVID-19 ar y farchnad manwerthu busnes, yn benodol mewn perthynas â thaliadau hwyr.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Rydym yn parhau i roi systemau ar waith 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: Datblygu adroddiadau i ddangos statws trafodion P2P (Prynu i Dalu) cydweithwyr i weinyddwyr.<br><br>Wedi'i gynllunio: Ap symudol er mwyn hwyluso'r broses o gadarnhau derbyn nwyddau/gwasanaethau gan gydweithwyr maes. |
| Gwella systemau er mwyn gwella profiadau cyflenwyr. | √ - E-byst awtomataidd ar gyfer slipiau cyngor ar daliadau.<br><br>Yn mynd rhagddo: datrys problemau derbyn anfonebau o weinyddion e-bost penodol. |

## 4.11 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. Rydym yn cynnal ymchwil cwsmeriaid "busnes fel arfer", gan gynnwys arolygon er mwyn nodi lefelau ymddiriedaeth cwsmeriaid ac ymwybyddiaeth o'n statws "nid er elw". Rydym hefyd yn datblygu prosiectau pwrpasol yn ôl galw'r busnes.

Mae gennym strategaeth Insight ddrafft ar waith i ymgysylltu â chwsmeriaid sy'n sail i'n gwaith ymchwil. Mae'n cael ei datblygu a'i mireinio gyda'r Grŵp Herio Cwsmeriaid. Mae hyn yn cynnwys nodiadau canllaw ar gyfer bodloni gofynion arfer da wrth ymgysylltu â chwsmeriaid.

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 rheolaethau a chamau 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.

### Rheolaethau a chamau 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.
- Perchenogion data o fewn y busnes sy'n 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 ei rannu â'r Grŵp Herio Cwsmeriaid a chaiff 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.
- Ar ôl cwblhau'r ymchwil ar gyfer PR19, gwnaethom gynnal ymarfer gwersi a ddysgwyd gyda'r Grŵp Herio Cwsmeriaid ac asiantaethau ymchwil, a oedd yn cynnwys adolygiad o'r ffordd y dilynwyd y rheolaethau a chamau lliniaru a restrir uchod ac unrhyw argymhellion ar gyfer gwaith yn y dyfodol.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Caiff y rhaglen ymgysylltu â chwsmeriaid yn y dyfodol ei datblygu gyda'r Grŵp Herio Cwsmeriaid gan gyd-fynd â'r rheolaethau a'r camau uchod. | Yn mynd rhagddo |

| | |
|---|---|
| Bydd y rhaglen hefyd yn cyd-fynd â'r gwersi a ddysgwyd yn ystod ymgynghoriad PR19, er enghraifft gwella'r gwaith o driongli canlyniadau a data. | Yn mynd rhagddo |

## 4.12 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 a Diogelwch (ymgymerwyr 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. Gallwn gymryd manylion y cwsmeriaid sydd wedi cofrestru â'u cynlluniau gwasanaethau â blaenoriaeth, i'w cynnwys yn ein cynllun, pan fydd y cwsmer wedi rhoi caniatâd iddynt drosglwyddo eu manylion.

Mae ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth yn allweddol o ran sicrhau bod unrhyw gwsmer sy'n agored i niwed ar ein Cofrestr yn cael cynnig cyflenwad arall yn ystod unrhyw ddigwyddiad e.e. dŵr potel. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael i gwsmeriaid sydd â chyflwr meddygol sy'n golygu bod angen iddynt ddefnyddio dŵr, yn ogystal â chwsmeriaid hŷn, teuluoedd ifanc a chwsmeriaid sydd â phroblemau symudedd, sy'n eu hatal rhag sicrhau cyflenwadau eraill yn ystod digwyddiad. Hefyd, gofynnir 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.

### Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae'r Cwmni yn cynnal Cofrestr ar gyfer ein gwasanaethau â blaenoriaeth, sy'n cynnwys dros 55,000 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 DCWW 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 gwasanaeth â blaenoriaeth a gwybodaeth a dderbynnir yn ystod galwad ffôn â chwsmer, er enghraifft os na all gwblhau ffurflen gais.
- Adolygir ein prosesau yn barhaus a datblygwyd Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth newydd yn 2018 i gydymffurfio â gofynion y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data a wnaeth sicrhau bod data'r cwsmeriaid yn cael eu casglu'n gywir a bod y broses adrodd yn cael ei gwella. Caiff y data eu hadolygu a'u cofnodi yn rheolaidd.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Ar hyn o bryd, rydym yn gweithio gyda mwy na 200 o sefydliadau partner fel ffordd o hyrwyddo ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth Yn ogystal â hyn, | Parhaus |

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| mae gennym gytundeb rhannu data un ffordd gyda Western Power Distribution a Wales and West Utilities. | |
| Lluniwyd ein tîm cymorth arbenigol ym mis Mai 2019 ac mae cynlluniau ar waith i adeiladu'r tîm ymhellach er mwyn cynyddu lefel y cymorth i'n cwsmeriaid sy'n agored i niwed erbyn mis Mehefin 2020. Mae'r tîm hwn yn darparu gwasanaeth rheoli achosion yn seiliedig ar amgylchiadau cwsmeriaid. Mae hyn yn amrywio o gymorth ariannol ac anariannol a chyfeirio lle bo'r angen. | Yn mynd rhagddo |

## 4.13 Adroddiadau'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr

Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr yw'r corff gwarchod defnyddwyr statudol ar gyfer y diwydiant dŵr yng Nghymru a Lloegr.

Cyflwynwn yn rheolaidd (bob mis, bob chwarter a bob chwe mis) gyfres o ddata i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr ar feysydd fel ein perfformiad ar lifogydd carthffosydd, achosion o amharu ar gyflenwadau a nifer y cwynion gan gwsmeriaid a gafwyd. Hefyd, cyflwynir copi o gerdyn sgorio'r cwmni, sy'n dangos perfformiad yn erbyn ein targedau allweddol i Dŵr Cymru yn fisol.

Yn ystod y flwyddyn, mae'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn cyhoeddi amrywiaeth o adroddiadau ar berfformiad cwmnïau sy'n tanlinellu sut mae cwmnïau unigol yn cymharu ar nifer o fesurau, yn ogystal â chymharu ac adrodd ar farn cwsmeriaid am y gwasanaethau a gânt gan eu cwmni dŵr lleol ac a ydynt yn werth am arian.

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.

Mae manylder a chyflawnder y wybodaeth a roddir i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn bwysig iawn i bob cwsmer a rhanddeiliaid arall yn gyffredinol ac mae hyn yn cyfiawnhau ei chynnwys yn y ddogfen hon. 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.

### Rheolaethau a chamau lliniaru

- Fe'i cymeradwyir gan berchennog y data, y rheolwr busnes (lle y bo'n briodol) a'r Cyfarwyddwr perthnasol.
- Darperir sylwebaeth er mwyn ategu'r data. Caiff ei hadolygu a'i chymeradwyo gan y Cyfarwyddwr perthnasol.
- Mae'r Tîm Rheoleiddio yn adolygu data, methodoleg, perfformiad a thrywyddau archwilio ategol.
- Archwiliad manwl trydydd parti o'r broses casglu ac adrodd am ddata diwedd blwyddyn gan ein Harchwilydd Technegol, er mwyn rhoi sicrwydd y gellir adrodd am ddata yn ddibynadwy ac yn gywir ac yn unol ag unrhyw ofynion adrodd perthnasol. Mae hyn yn cynnwys hapwiriadau i brofi'r prosesau, y tybiaethau, y fethodoleg, y broses o'i rhoi ar waith, y trefniadau llywodraethu a'r canlyniadau.
- Cyfarfodydd chwarterol gyda'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr sy'n herio ein perfformiad lle bo'n berthnasol. Mae o leiaf un Cyfarwyddwr yn mynychu'r cyfarfodydd hyn.
- Mae'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn trefnu cyfarfodydd cyhoeddus gan y Cyngor Defnyddwyr Dŵr a gall cwsmeriaid ddod iddynt a holi'r Cwmni.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Caiff y dulliau adrodd eu hadolygu'n rheolaidd mewn ymgynghoriad â Dŵr Cymru. | Yn mynd rhagddo |

## 4.14 Cydnerthedd Corfforaethol

Mae atgyfnerthu cydnerthedd fel y gall ein cwsmeriaid ddibynnu ar eu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth, nawr ac yn y dyfodol, yn un o brif nodweddion ein Cynllun Busnes.

Cymerwn gamau 'busnes cyfan' o ran cydnerthedd, ac, fel y cyfryw, mae ein cynlluniau cydnerthedd yn rhan o bron pob elfen o'n Cynllun Busnes. Rydym wedi datblygu fframwaith cynhwysfawr, gan gynnwys 'Olwyn Cydnerthedd' DCWW, er mwyn asesu cydnerthedd ar draws y busnes, yn seiliedig ar arfer da rhyngwladol a chanllawiau cenedlaethol.

Cydnerthedd cyffredinol sy'n bwysig i'n cwsmeriaid ac mae'n gysyniad craidd i ni. Mae'n rhaid i ni weld y darlun mwy o faint er mwyn bodloni disgwyliadau ein cwsmeriaid. Mae hyn yn golygu cael seilwaith a gwasanaethau cadarn a ategir gan y sgiliau cywir, yr arweinyddiaeth gywir a'r systemau cywir. Cyflawnwn gydnerthedd yn gyffredinol drwy gysylltu elfennau corfforaethol, ariannol a gweithredol cryf ynghyd gyda chwsmeriaid wrth wraidd popeth.

Cafodd Glas Cymru ei sefydlu yn 2001 fel endid un diben i fod yn berchen ar DCWW, sy'n 'gwmni cyfyngedig drwy warant', ei ariannu a'i reoli. Nid oes ganddo unrhyw randdeiliaid, a chaiff unrhyw warged ariannol ei defnyddio er budd cwsmeriaid DCWW.

Fel cwmni cyfyngedig drwy warant, mae ein strwythur llywodraethu yn cynnwys Bwrdd lle mae'r rhan fwyaf o'r aelodau yn Gyfarwyddwyr Anweithredol Annibynnol, a cheir corff aelodaeth sy'n cyflawni rôl hanfodol dwyn y Bwrdd i gyfrif er mwyn galluogi fframwaith llywodraethu cryf. Mae'r corff aelodaeth yn pleidleisio yn ein Cyfarfod Cyffredinol Blynyddol ar benderfyniadau fel penodi cyfarwyddwyr a pholisi cydnabyddiaeth. Ceisiwn wella effeithiolrwydd ein corff aelodaeth drwy sicrhau bod rhyngweithio rhwng ein Bwrdd a'n Haelodau mewn o leiaf ddau gyfarfod y flwyddyn, dau gyfarfod rhanbarthol y flwyddyn a thrwy gyswllt rheolaidd ag Aelodau drwy dimau Ysgrifenyddiaeth y Tîm Gweithredol a'r Cwmni.

Mae trefniadau llywodraethu corfforaethol cadarn yn ategu'r gwerthoedd a bennir gan y Bwrdd, ac yn cefnogi fframwaith gwneud penderfyniadau'r Grŵp. Gan nad ydym yn gwmni rhestredig nid oes rhaid i ni gydymffurfio â Chod Llywodraethu Corfforaethol y DU, ond gwnawn hynny'n wirfoddol hyd y bo'n gymwys ar sail ein model perchenogaeth.

Mae Cod Llywodraethu Corfforaethol y DU yn amlinellu safonau arfer da o ran arweinyddiaeth, effeithiolrwydd y Bwrdd, atebolrwydd, cydnabyddiaeth a chysylltiadau â Rhanddeiliaid. Er bod y Cod yn fwy cymwys i gwmnïau y mae eu cyfranddaliadau wedi'u rhestru ar Gyfnewidfa Stoc Llundain, ceisiwn ddilyn ysbryd y Cod a'r egwyddorion ynddo.

Bob blwyddyn cyhoeddwn ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon mewn ffordd mor deg a chytbwys â phosibl, ac mae ein Cyfarwyddwyr yn cadarnhau bod y cwmni yn "fusnes gweithredol" ac yn gwneud datganiad dichonoldeb hirdymor. Yn ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon adroddwn yn erbyn Cod Llywodraethu Corfforaethol y DU, gan gynnwys sicrhau adolygiad teg, cytbwys a dealladwy o berfformiad, model busnes a strategaeth y cwmni.

Mae Ofwat wedi datblygu cyfres o egwyddorion sy'n cynrychioli'r safonau gofynnol ar gyfer arweinyddiaeth, tryloywder a llywodraethu ar lefel Bwrdd i gwmnïau yn y sector dŵr ac mae cydymffurfiaeth â'r egwyddorion hyn yn un o amodau ein Trwydded. Credwn fod hyn yn ategu'r Cod.

| Rheolaethau a chamau lliniaru |
|---|
| • Cawn ein harwain gan Fwrdd effeithiol sydd, gyda'i gilydd, yn gyfrifol am lwyddiant y Cwmni yn yr hirdymor.<br>• Rhennir cyfrifoldebau'n glir rhwng rhedeg y Bwrdd a'r cyfrifoldeb gweithredol am redeg busnes y Cwmni. Nid oes gan un unigolyn bwerau gwneud penderfyniadau dilyffethair.<br>• Mae gennym drefniadau ffurfiol a thryloyw ar gyfer ystyried sut y dylai gymhwyso egwyddorion cyflwyno adroddiadau corfforaethol, rheoli risg a rheolaeth fewnol, a chynnal cydberthynas briodol ag archwilwyr y cwmni.<br>• Gwnaethom baratoi trosolwg o'r addasiadau arfaethedig yn ymgynghoriad Ofwat er mwyn symleiddio amodau amrywiol trwyddedau pob ymgymerwr er mwyn sicrhau bod ein prosesau sicrwydd ar waith cyn i unrhyw drwyddedau gael eu haddasu.<br>• Datblygwyd rhestr wirio er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â'r fersiwn ddiweddaraf o God Llywodraethu Corfforaethol y DU ac adolygwyd y goblygiadau gan y Bwrdd. |

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Mae'r gwaith o fonitro ein cydymffurfiaeth â Chod Llywodraethu Corfforaethol newydd y DU a'r ffordd y caiff hyn ei adrodd yn ein Hadroddiad Blynyddol ar gyfer 2020 yn barhaus. | Yn mynd rhagddo |
| Mae adolygiad yn mynd rhagddo o'r gwersi a ddysgwyd o'r canfyddiadau a geir yn Adolygiad Blynyddol FRC o'r Cod Llywodraethu Corfforaethol a gyhoeddwyd ym mis Ionawr 2020. | Yn mynd rhagddo |

## 4.15 Cydnerthedd Ariannol

Mae angen i'n cwsmeriaid wybod y gallant ddibynnu ar y gwasanaethau a ddarparwn yn yr hirdymor ac felly mae sicrhau cydnerthedd hirdymor ein busnes, gan gynnwys cydnerthedd ariannol, yn faes ffocws allweddol i ni.

Gan nad oes gennym randdeiliaid (a allai ddarparu cydraddoldeb yn achos anhawster ariannol), mae cynnal mynediad parod i gyllid cost isel yn rhan allweddol o'n model perchenogaeth nid er elw. Yna caiff buddiannau'r cyllid cost isel hwn eu trosglwyddo i gwsmeriaid ar ffurf biliau is.

Pan sefydlwyd y strwythur perchenogaeth o dan Glas Cymru yn 2001, canolbwynt y strategaeth cydnerthedd ariannol hon oedd lleihau ein gerio. Mae gerio ychydig yn well na tharged y Bwrdd o 60% ar hyn o bryd ac mae'r gostyngiad hwn mewn gerio wedi creu swm cadarn o gronfeydd ariannol wrth gefn (a oedd yn £2.4bn ym mis Mawrth 2019). Er nad ydym yn gwmni rhestredig, rydym yn dilyn Cod Llywodraethu Corfforaethol y DU gymaint â phosibl ar gyfer cwmni cyfyngedig drwy warant.

### Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae cydnerthedd ariannol wedi'i gynnwys yn ein proses cynllunio busnes; mae hyn yn cynnwys rheolaethau rheoli risg cadarn, rhagamcanion ariannol a dadansoddiad sensitifrwydd, yn ogystal ag adolygiadau cyllidebol rheolaidd.
- Yn 2018-19, ystyriodd y Bwrdd mai cyfnod o hyd at 11 mlynedd oedd fwyaf addas er mwyn i'r Bwrdd asesu rhagolygon y Grŵp (mae hyn o fewn y cyfnod a gwmpesir gan ein proses cynllunio busnes gyfredol ac mae'n cwmpasu'r ddau gyfnod adolygu rheoleiddio nesaf, hyd at 2030).
- Rydym wedi egluro ein rheolaethau cyfredol o ran prisiau rheoleiddio hyd at 2025, gyda chynlluniau cyflawni manwl ar gyfer y cyfnod, ac rydym hefyd yn datblygu cynlluniau amlinellol ar gyfer y cyfnod rheoli prisiau canlynol hyd at 2030 yng nghyd-destun ein dogfen cynllunio strategol "Welsh Water 2050".
- Rydym yn straen-brofi rhagolygon ein cynllun busnes yn erbyn senarios ariannol gwahanol sy'n cynnwys effaith amcangyfrifedig pob un o'n prif risgiau a nodwyd a'r ansicrwydd yn digwydd, yn unigol ac ar y cyd yn seiliedig ar asesiad y Bwrdd o'u tebygolrwydd a'u difrifoldeb. Rydym hefyd yn cyfuno'r effaith a ragwelir â senarios chwyddiant uchel ac isel a straen ariannol "cyffredinol" yn ystod y cyfnod.
- Mae'r Grŵp yn gweithredu mewn sector sefydlog gyda llifau arian parod rhagweladwy a rheoleiddiwr cefnogol; mae lefelau hyder buddsoddwyr wedi bod yn uchel yn hanesyddol ac nid yw newidiadau tebygol i'r amgylchedd rheoleiddio nac i brif risgiau'r Grŵp ei hun yn debygol o gael effaith sylweddol ar deilyngdod credyd y cwmni yn y dyfodol agos.
- Mae'r Grŵp yn cadw rhagolygon cadarn a gerio gwirioneddol o tua 60%, lefel gadarn o hylifedd a'r gallu i godi cyllid.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Byddwn yn gwella'r datgeliadau yn ein datganiad hyfywedd hirdymor ar gyfer 2020 er mwyn dangos mwy o dystiolaeth o'r risgiau ariannol sy'n cael eu hystyried fel rhan o'r asesiad risg, a byddwn yn rhoi rhagor o fanylion mewn perthynas â'r profion senario a gynhaliwyd (yn enwedig mewn perthynas â'r modd y mae'r senarios a brofwyd yn cysylltu â'r risgiau a nodwyd a'r lefel ymestyn a gyflwynir gan y senarios penodol). | Yn mynd rhagddo |

## 4.16 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 2018 olygu bod angen i ni wneud rhywfaint o newidiadau i'r ffordd rydym yn trin gwybodaeth bersonol ein cwsmeriaid a'n cydweithwyr, gan gynnwys newid systemau a rheolaethau.

### Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae'r Swyddog Diogelu Data yn dal i gynghori cydweithwyr ar faterion Diogelu Data - busnes fel arfer a phrosiectau – er mwyn sicrhau ein bod yn ystyried materion Diogelu Data ym mhob mater perthnasol, ac y gallwn ddangos ein bod wedi gwneud hynny.
- Mae pob cydweithiwr newydd yn cwblhau hyfforddiant e-ddysgu y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data, ac mae cydweithwyr newydd perthnasol yn cael hyfforddiant wyneb yn wyneb yn seiliedig ar senarios. Rhoddir hyfforddiant gloywi ac wedi'i deilwra i Dimau lle y bo angen er mwyn sicrhau bod bob cydweithiwr perthnasol yn cael yr arweiniad sydd ei angen arno.
- Caiff polisïau perthnasol eu diweddaru, a chaiff rhai newydd eu creu, lle y bo angen.
- Mae'r holl brosesau/systemau newydd neu newidiadau sy'n effeithio ar y ffordd rydym yn trin data personol ers mis Mai 2018 wedi bod yn destun ein proses Asesu'r Effaith ar Ddiogelu Data a Diogelwch Gwybodaeth. Mae ap ar y we ar gyfer proses Asesu'r Effaith ar Ddiogelu Data a Diogelwch Gwybodaeth, a grëwyd gan Data Science, wedi cael ei roi ar waith yn ystod y flwyddyn, sy'n golygu bod y broses yn fwy syml, effeithlon ac yn haws ei defnyddio.
- Mae aelodau o Fwrdd Rhaglen GDPR yn dal i fod yn Hyrwyddwyr GDPR yn eu meysydd busnes.
- Mae Swyddog Diogelu Data DCWW yn adrodd sawl achos o dorri'r amodau Diogelu Data a geir yn fisol i'r Tîm Gweithredol, ac i'r Tîm Rheoli Manwerthu, a rhoddir argymhellion ar y camau i gydweithwyr atal hyn rhag digwydd a ffyrdd o'u hatgoffa mewn perthynas â phob achos yr hysbysir y Swyddog Diogelu Data ohono am dorri'r amodau diogelu data.
- Mae Swyddog Diogelu Data DCWW yn rhoi adroddiad ar gydymffurfiaeth â'r amodau Diogelu Data i'r Pwyllgor Archwilio/Bwrdd yn nodi'r risgiau a nodwyd dros y flwyddyn ddiwethaf, y camau a gymerir i liniaru'r risgiau hynny a meysydd ffocws ar gyfer y flwyddyn i ddod.
- Cynhaliwyd archwiliad mewnol boddhaol ar ein systemau a'n prosesau GDPR yn 2019/20.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Rydym wedi cyflwyno fersiwn ap ar y we o'r ffurflen Torri Amodau Gwybodaeth, a fydd yn symleiddio'r prosesau adrodd mewnol mewn perthynas â rheoli achosion o gael Mynediad Diawdurdod at Ddata, a hefyd yn creu proses haws i'w defnyddio ar gyfer rhoi gwybod am achosion. | √ |
| Mae GDPR wedi'i ymgorffori ym mhob rhan o'n Busnes a bydd ein Tîm Sicrwydd Busnes yn cynnal gweithgareddau sicrwydd mewnol priodol mewn perthynas â hyn. | Yn mynd rhagddo |

## 4.17 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.

Yn DCWW, rydym yn credu mewn creu gweithlu amrywiol â chydraddoldeb rhywiol ac sy'n adlewyrchiad llawn o'r cwsmeriaid a'r cymunedau rydym yn eu gwasanaethu.

- Bydd hyn yn sicrhau y gallwn ddeall ac ymateb i'w hanghenion yn well - a chyflawni ein gweledigaeth o ennyn ymddiriedaeth cwsmeriaid bob dydd.
- Mae'n croesawu ffyrdd o feddwl newydd o gronfa ehangach o dalent, sy'n angenrheidiol ac yn briodol i fusnes modern sy'n darparu'r gwasanaethau mwyaf hanfodol er mwyn wynebu heriau heddiw a pharatoi ar gyfer y dyfodol.
- Fel un o'r cyflogwyr mwyaf yng Nghymru, rydym yn cydnabod y ffaith ein bod yn ddylanwadol ac y dylem arwain drwy esiampl i greu diwylliant cynhwysol sy'n helpu pawb i deimlo y caiff eu cyfraniad ei werthfawrogi ac y gallant gyflawni eu llawn botensial - ni waeth beth fo'i rhyw, oedran, hil, anabledd, iaith neu gyfeiriadedd rhywiol.

### Rheolaethau a chamau lliniaru

- Gwnaethom gyhoeddi Adroddiad ar Gyflog y Rhywiau ym mis Ebrill 2019 (a byddwn yn cyhoeddi un arall ym mis Ebrill 2020) sy'n nodi'r manylion am broffil y dynion a'r menywod o blith yr holl gyflogeion yn y gweithlu, Tîm Gweithredol Dŵr Cymru a'r Bwrdd.
- Mae ein hadroddiad a gyhoeddwyd yn nodi bod ein bwlch cyflog rhwng y rhywiau yn llawer is na'r cyfartaledd cenedlaethol, ond rydym yn ymrwymedig i leihau'r bwlch ymhellach drwy amrywiaeth o fentrau er mwyn sicrhau nad oes unrhyw fwlch cyflog rhwng dynion a menywod.
- Rydym wedi gwneud cynnydd da mewn blynyddoedd diweddar i hyrwyddo amrywiaeth ar bob lefel ac mewn pob math o rolau yn y cwmni. Derbyniom wobr Cyflogwr y Flwyddyn yn 2017 gan elusen cydraddoldeb Cymru, Chwarae Teg i gydnabod hyn.
- Cadarnhaodd y Prif Weithredwr a Chyfarwyddwr Pobl a Newid fod y wybodaeth yn yr adroddiad ar y Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau yn gywir ac wedi'i baratoi yn unol â Rheoliadau 2017 Deddf Cydraddoldeb 2010 (Gwybodaeth am y Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Ymgysylltu â phobl ifanc - Byddwn yn defnyddio ein rhaglen Allgymorth Addysg i gynnal gweithdai sy'n galluogi pobl ifanc i ddatblygu'r sgiliau sy'n berthnasol i'n busnes, drwy ein hadnodd Bagloriaeth Cymru dynodedig. Ymgysylltu â Phrifysgolion, Ysgolion a mynd i ddigwyddiadau gyrfaoedd er mwyn rhannu'r cyfleoedd sydd ar gael gennym i ddenu menywod newydd talentog. Byddwn yn annog ein harweinwyr a'n darpar reolwyr i fentora cyfranogwyr sy'n ferched er mwyn helpu i ddatblygu eu diddordeb mewn gweithio yn ein diwydiant. | Yn mynd rhagddo |

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Hyrwyddo Amrywiaeth - Byddwn yn cefnogi gweithgareddau er mwyn sicrhau ein bod yn cadw talent sydd eisoes yn bodoli ac yn parhau i ddenu menywod newydd i ddatblygu a dilyn gyrfaoedd ym maes gwyddoniaeth, technoleg, peirianneg a mathemateg (STEM) yn DCWW - gan gynnwys drwy ein rhaglenni prentisiaethau a graddedigion llwyddiannus. Byddwn yn parhau i gefnogi menywod drwy gydol eu gyrfaoedd gyda DCWW. Yn 2018, gwnaethom ymuno â Grŵp Amrywiaeth Sgiliau'r UE er mwyn rhannu a gwrando ar syniadau gan gwmnïau yn y sector ynni a'r sector cyfleustodau ac, yn 2019, gwnaethom ddechrau ein Grŵp Cynhwysiant ein hunain gyda'r prif ddiben o ysgogi amrywiaeth a chynhwysiant yn niwylliant DCWW drwy roi ein Strategaeth ar waith. | Yn mynd rhagddo |
| Gweithio mewn partneriaeth - Byddwn yn parhau i weithio, dysgu a meincnodi ein hunain drwy weithio mewn partneriaeth ag academyddion blaenllaw a sefydliadau megis Chwarae Teg a Women in Science and Engineering (WISE) ar gydraddoldeb rhywiol ac yn gwneud addewid i gefnogi mentrau megis ymgyrch 'Working Forward' Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol. | Yn mynd rhagddo |
| Cydraddoldeb ac Amrywiaeth – Yn 2019 gwnaethom gyflwyno modiwl e-ddysgu newydd i bob cyflogai. Mae'n cwmpasu pwysigrwydd cydraddoldeb, amrywiaeth a chydnabod rhagfarn anymwybodol a bydd yn cyfeirio cyflogeion at ein Cod Ymddygiad am ragor o arweiniad. Cymerodd ein holl arweinwyr ran mewn gweithdy rhagfarn anymwybodol er mwyn trafod pwysigrwydd gwneud penderfyniadau gwrthrychol yn y gwaith. Adolygu hysbysebion swyddi a phrosesau recriwtio er mwyn bod yn fwy deniadol i ymgeiswyr amrywiol a gweithio gyda sefydliadau sy'n cefnogi menywod o gymunedau pobl dduon ac Asiaidd a lleiafrifoedd ethnig er mwyn sicrhau bod cyfleoedd yn cael eu gweld. | √ |

## 4.18 Egwyddorion Arweinyddiaeth Bwrdd, Tryloywder a Llywodraethu

Cyflwynodd Ofwat yr egwyddorion arweinyddiaeth, tryloywder a llywodraethu ar lefel bwrdd yn ogystal ag egwyddorion ategol cwmnïau daliannol yn 2014. Ers cyflwyno'r egwyddorion yn 2014, mae Ofwat wedi 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 cadarn ar lefel bwrdd er mwyn llywio safonau uchel ac ymgymryd â swyddogaethau cwmnïau dŵr rheoleiddiedig. Roedd ymddygiad corfforaethol gwael a rhai methiannau sylweddol yn y gwasanaeth wedi tanseilio ymddiriedaeth yn y sector. Gwnaeth y datblygiadau hyn arwain Ofwat i ailedrych ar yr egwyddorion arweinyddiaeth, tryloywder a llywodraethu ar lefel bwrdd.

Gwnaethant gyflwyno fframwaith arfaethedig ym mis Gorffennaf 2018 i roi'r ymreolaeth a'r hyblygrwydd i gwmnïau fod yn llwyr gyfrifol ac atebol am eu hymddygiadau gan adlewyrchu eu hamgylchiadau personol ar yr un pryd. Yn seiliedig ar bwysigrwydd yr egwyddorion hyn i'r sector, trafododd Ofwat hefyd rwymedigaeth drwyddedu newydd a fyddai'n gorfodi pob cwmni i ddilyn yr egwyddorion ac ystyried rhwymedigaethau pellach ar gyfer cyfansoddiad bwrdd y cwmni.

Roedd casgliadau Ofwat ym mis Ionawr 2019 ar egwyddorion arweinyddiaeth bwrdd, tryloywder a llywodraeth yn cynnwys amod trwydded drafft. Pan fydd Ofwat yn trafod "yr egwyddorion", mae'n cyfeirio at yr amcanion cyffredinol, y darpariaethau arweiniol a'u dull cyffredinol o asesu cydymffurfiaeth.

Mae trefniadau llywodraethu corfforaethol cadarn yn ategu'r gwerthoedd a bennir gan y Bwrdd, ac yn cefnogi fframwaith gwneud penderfyniadau'r Grŵp. Gan nad ydym yn gwmni rhestredig nid oes rhaid i ni gydymffurfio â Chod Llywodraethu Corfforaethol y DU, ond gwnawn hynny'n wirfoddol hyd y bo'n gymwys ar sail ein model perchenogaeth.

Mae Cod Llywodraethu Corfforaethol y DU yn amlinellu safonau arfer da o ran arweinyddiaeth, effeithiolrwydd y Bwrdd, atebolrwydd, cydnabyddiaeth a chysylltiadau â Rhanddeiliaid. Er bod y Cod yn fwy cymwys i gwmnïau y mae eu cyfranddaliadau wedi'u rhestru ar Gyfnewidfa Stoc Llundain, ceisiwn ddilyn ysbryd y Cod a'r egwyddorion ynddo.

Fodd bynnag, mae Ofwat yn ystyried nad yw ei ddull o gwblhau adroddiadau yn cyd-fynd â dull "cydymffurfio neu egluro" Cod Llywodraethu Corfforaethol y DU, lle y mae cwmnïau naill ai'n cydymffurfio â darpariaeth neu'n egluro pam nad ydynt yn cydymffurfio. Yn hytrach, rhaid i gwmnïau gyflawni'r amcanion a nodi'r dull a ddefnyddiwyd i'w cyflawni. Dylai'r cwmnïau ystyried y darpariaethau a chyfeirio atynt wrth egluro'r dull a ddefnyddiwyd i gyflawni eu hamcanion. Mae hyn yn sicrhau bod y cwmnïau yn gallu penderfynu ar sut i gyflawni'r amcanion yn y ffordd sydd fwyaf addas i'w hamgylchiadau a bod yn gyfrifol am y penderfyniadau hynny.

Gofynnodd Ofwat am ganiatâd gan yr holl gwmnïau ar gyfer yr addasiadau arfaethedig i'r drwydded. Rhoddodd Bwrdd DCWW y cydsyniad dangosol hwn ac addaswyd ein Trwydded o 1 Awst 2019.

Bydd egwyddorion 2014 yn parhau i fod ar waith tan fis Ebrill 2019, a gwnaethom adrodd yn eu herbyn yn ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon ar gyfer 2019. Gwnaethom hefyd egluro'r camau rydym yn eu cymryd er mwyn sicrhau y byddem yn cyflawni amcanion yr egwyddorion newydd yn 2019 wrth symud ymlaen.

Yn ein Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon ar gyfer 2020, byddwn yn adrodd yn llawn ar y modd rydym wedi cyflawni amcanion egwyddorion 2019.

Rheolaethau a chamau lliniaru

- Paratoi dogfen yn amlinellu rhwymedigaethau gofynnol Egwyddorion Arweinyddiaeth, Tryloywder a Llywodraethu Ofwat ar lefel Bwrdd gan gynnwys y Gofynion Pontio ar gyfer Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2019.
- Bydd angen mapio rhwymedigaethau gofynnol Cod Llywodraethu Corfforaethol y DU yn erbyn Egwyddorion Arweinyddiaeth, Tryloywder a Llywodraethu Ofwat ar lefel Bwrdd.
- Caiff yr Adroddiad Llywodraethu Corfforaethol ei ddrafftio gan uwch-reolwyr gyda chydgysylltu gan Ddirprwy Ysgrifennydd y Cwmni.
- Bydd y Cyfarwyddwr Cyfreithiol a Chydymffurfiaeth yn gweithredu fel golygydd er mwyn sicrhau cysondeb a bod yr holl esboniadau yn "effeithiol, hygyrch a chlir".
- Sicrheir cydymffurfiaeth â thrwyddedau/cydymffurfiaeth reoliadol gan y Tîm Cydymffurfio.
- Adolygiad 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 fel rhan o'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Caiff unrhyw ofynion penodol sy'n ymwneud â'r Egwyddorion Arweinyddiaeth, Tryloywder a Llywodraethu ar lefel Bwrdd sydd wedi'u cynnwys yng nghanllawiau Ofwat yn eu hysbysiad gwybodaeth blynyddol (sy'n nodi'r disgwyliadau i gwmnïau wrth lunio eu hadroddiadau blynyddol) eu hymgorffori yn y Rhestr Wirio Trosolwg a gaiff ei chynnal gan y Tîm Rheoleiddio, cyn gynted ag y bydd Ofwat wedi cyhoeddi eu canllawiau. | Yn mynd rhagddo |
| Mae'r arferion gorau a amlygir yn adroddiad Ofwat ar baratoadau cwmnïau ar gyfer bodloni'r egwyddorion ar gyfer 2019 a gyhoeddwyd ym mis Ionawr 2020 yn cael eu rhoi ar waith. | Yn mynd rhagddo |

## 4.19 Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon

Mae hwn yn adroddiad blynyddol sy'n galluogi rhanddeiliaid i asesu ein model busnes, ein strategaeth, ein dull o weithredu ein busnes, gan gynnwys ei lywodraethu, a'n canlyniadau a'n perfformiad ariannol, a bennir yng nghyd-destun ein hamcanion strategol. Caiff ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon ei gyhoeddi ar ein gwefan bob blwyddyn ym mis Gorffennaf, a chaiff ein Hadroddiad Dros Dro hanner blwyddyn ei gyhoeddi ym mis Tachwedd bob blwyddyn.

Mae paratoi cyfrifon statudol yn ofyniad cyfreithiol; gwneir hyn yn unol â'r Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol fel y'u mabwysiadwyd gan yr Undeb Ewropeaidd ac â gofynion Deddf Cwmnïau 2006 a rheoliadau adrodd cysylltiedig eraill. Rydym hefyd yn cyhoeddi datganiadau ariannol dros dro chwarterol fel sy'n ofynnol yn ôl ein Cytundeb Telerau Cyffredin gyda buddsoddwyr. Rydym yn adrodd ymhellach ar ganlyniad ein hasesiad cydnerthedd ariannol yn ein datganiad hyfywedd hirdymor fel y cyhoeddir yn yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon. Mae'r trefniadau sicrwydd o ran ein rhwymedigaethau adrodd ariannol statudol wedi'u hamlinellu yn Adran 4.8 (tudalen 27) o'r ddogfen hon.

### Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae perchenogion a rheolwyr data yn gyfrifol am ddarparu gwybodaeth gywir yn unol â'r Datganiadau Methodoleg diweddaraf.
- Mae goruchwyliaeth rheolwyr o weithgareddau'r cyfrifwyr yn cynnwys adolygiadau rheolaidd o wybodaeth a chymeradwyaeth derfynol cyn cyhoeddi.
- Datblygwyd rhestr wirio er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â'r fersiwn ddiweddaraf o God Llywodraethu Corfforaethol y DU ac adolygwyd y goblygiadau gan y Bwrdd.
- Mae'r Cwnsler Cyffredinol ac Ysgrifennydd y Cwmni yn gweithredu fel golygyddion er mwyn sicrhau cysondeb a bod yr holl esboniadau yn "effeithiol, hygyrch a chlir".
- Sicrheir cydymffurfiaeth â thrwyddedau/cydymffurfiaeth reoliadol gan y Tîm Cydymffurfio.
- Cysylltiad agos â'r Tîm Adrodd Rheolaethol er mwyn sicrhau cysondeb gwybodaeth a geir yn yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon a'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol.
- Archwiliad statudol a gynhelir gan Archwilwyr Allanol annibynnol sy'n rhoi adroddiad i Aelodau'r Cwmni yn yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon.
- Cynhelir adolygiad gan y Tîm Gweithredol a rhoddir drafft terfynol i'r Pwyllgor Archwilio er mwyn sicrhau bod yr Adroddiad yn cyflwyno asesiad teg, cytbwys a dealladwy o statws ariannol y Cwmni.
- Cymeradwyaeth y Bwrdd cyn cyhoeddi.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Mae'r gwaith o fonitro ein cydymffurfiaeth â Chod Llywodraethu Corfforaethol y DU ar gyfer 2018 a'r ffordd y caiff hyn ei adrodd yn ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon yn barhaus. | Yn mynd rhagddo |

## 4.20 Datganiadau Methodoleg

Fel busnes, rydym yn ymfalchïo yn y ffaith y gallwn ddarparu gwybodaeth amserol a chywir i'n holl gwsmeriaid a rhanddeiliaid. Caiff y wybodaeth hon ei darparu mewn sawl ffurf a gall fod yn gymhleth i'w llunio. Credwn ei bod yn hollbwysig y gallwn sicrhau parhad busnes pe byddai cydweithiwr yn symud ymlaen neu'n gadael y busnes. Gan ystyried hynny, rydym wedi gweithio gyda pherchenogion data er mwyn llunio Datganiadau Methodoleg manwl ar gyfer ein holl Fesurau Perfformiad, Adroddiadau'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr a'r llinellau unigol yr adroddir arnynt yn ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol.

Caiff y Datganiadau eu sgorio gan ddefnyddio matrics a ddarperir gan ein Harchwilydd Technegol a'n targed yw i bob Datganiad Methodoleg sicrhau sgôr o 'B' neu uwch. Ar ôl y broses sgorio, os bydd datganiad yn cael sgôr o 'C' neu is, yna byddwn yn gweithio gyda pherchenogion data i fynd i'r afael â'r diffygion a diweddaru'r ddogfen er mwyn mynd i'r afael â'r pryderon hyn.

Mae'r Datganiadau hyn ar ein mewnrwyd, Source, ac maent yn ddogfennau manwl a fyddai'n galluogi cydweithwyr newydd neu bresennol i greu eitem data yn hyderus yn absenoldeb y perchennog data presennol.

### Rheolaethau a chamau lliniaru

- Cynnal adolygiad blynyddol a diweddaru Datganiadau Methodoleg presennol gan berchenogion data unigol fel rhan o'r broses o lunio'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol.
- Caiff ei adolygu a'i herio'n flynyddol gan y Tîm Data ac Adrodd Rheolaethol fel rhan o'i broses diwydrwydd dyladwy.
- Mae ein Harchwilydd Technegol yn adolygu Datganiadau Methodoleg fel rhan o'i archwiliadau blynyddol.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Ar ôl cyhoeddi ein Penderfyniad Terfynol ar 16 Rhagfyr 2019, rydym wrthi'n paratoi Datganiadau Methodoleg ar gyfer pob un o'n Mesurau Perfformiad. | Yn mynd rhagddo |
| Bydd y Tîm Data ac Adrodd Rheolaethol yn gweithio gyda pherchenogion data er mwyn adolygu a sgorio'r Datganiadau Methodoleg newydd. | Yn mynd rhagddo |

## 4.21 Hunanfonitro Gweithredwyr

Yn dilyn ymchwiliad hir, yn ddiweddar daeth Ofwat i'r casgliad bod cwmni dŵr yn Lloegr wedi cyflwyno data anghywir iddo yn fwriadol ynghylch perfformiad ei weithfeydd trin dŵr gwastraff. Daeth Ofwat i'r casgliad hefyd fod y cwmni wedi methu â sicrhau bod systemau cynllunio, llywodraethu a rheolaethau mewnol digonol ar waith i allu rheoli ei weithfeydd trin dŵr gwastraff a'i fod hefyd wedi methu ag adrodd gwybodaeth am berfformiad y gweithfeydd hyn yn gywir.

Mae ymddiriedaeth y cyhoedd yn y sector dŵr yn dibynnu ar gwmnïau yn ymddwyn ag uniondeb, gonestrwydd a thryloywder, ac yn meithrin ethos gwasanaeth cyhoeddus cryf drwyddi draw. Ysgrifennodd Ofwat at bob cwmni yn nodi na allai unrhyw gwmni fforddio llaesu dwylo yn y maes hwn.

Ar 12 Gorffennaf 2019, gwnaethom ymateb i Ofwat gan ailadrodd "we are not at all complacent and subject our processes to continual monitoring and review". Gwnaethom hefyd esbonio ein bod yn ymwybodol o'r risg y gallai arferion gwael mewn cwmnïau dŵr eraill liwio barn ein cwsmeriaid ein hunain yn anffodus. Am y rheswm hwn roeddem yn gwerthfawrogi bod angen i ni edrych yn ofalus ar y canfyddiadau mewn perthynas â'r cwmni dŵr dan sylw ac yna roi sicrwydd i'n cwsmeriaid y gallant barhau i ymddiried ynom yn y dyfodol.

Nododd Asiantaeth yr Amgylchedd/Cyfoeth Naturiol Cymru derfynau ansawdd gollyngiadau rhifol mewn trwyddedau amgylcheddol er mwyn sicrhau bod gollyngiadau yn cydymffurfio ag amcanion ansawdd dŵr. Rhaid i gwmnïau dŵr gasglu a dadansoddi samplau o ollyngiadau a ganiateir sy'n destun terfynau ansawdd rhifol. Gelwir hyn yn Hunanfonitro Gweithredwyr.

### Rheolaethau a chamau lliniaru

- Roedd y papurau ar gyfer cyfarfod Bwrdd Glas ar 4 Gorffennaf 2019 yn cynnwys crynodeb o'r materion a'r canfyddiadau yn Ymchwiliad Ofwat.
- Yn dilyn trafodaeth yng nghyfarfod Bwrdd Glas, cytunwyd y byddem yn adolygu ein prosesau presennol a'n dibyniaeth ar ddiwylliant cwmni. Hunanfonitro Gweithredwyr
- Caiff manylion y terfynau o ran nifer y trwyddedau a roddir gan Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd eu cynnwys yng Nghronfa Ddata Ansawdd DCWW (QDB a LIMS).
- Nid yw'r rhaglen samplu Hunanfonitro Gweithredwyr yn weledol i gyflogeion gweithredol sy'n gyfrifol am berfformiad gollyngiadau.
- Mae cyfres o ddogfennau a chanllawiau ar gael i staff yn System Reoli Integredig DCWW.
- Mae'r cyflogeion sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda'r proses hunanfonitro gweithredwyr yn rhydd o unrhyw wrthdaro buddiannau posibl gan eu bod yn adrodd i Gyfarwyddwyr 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 QDB a LIMS.
- 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 DCWW yn gywir.
- Cynhelir cyfarfodydd cyswllt rheolaidd rhwng Cyfoeth Naturiol Cymru/Asiantaeth yr Amgylchedd a DCWW.
- Mae Uwch-reolwr yn cymeradwyo data diwedd y flwyddyn ar y cyd â Cyfoeth Naturiol Cymru, sy'n cynnwys data a gasglwyd o Loegr a reoleiddir gan Asiantaeth yr Amgylchedd.
- Cymeradwyir yr adroddiad terfynol gan Reolwr Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Dŵr Gwastraff
- Mae Gwasanaeth Achredu'r Deyrnas Unedig yn cynnal archwiliad annibynnol blynyddol o brosesau DCWW.

- 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.
- Rydym yn gweithredu'r model 'tair llinell o sicrwydd'.
- Mae ein Cod Ymddygiad yn annog cydweithwyr i 'godi eu llais' pan fo'n briodol.
- Caiff ein Polisi Chwythu'r Chwiban ei ddiweddaru'n rheolaidd.
- Mae Llinell Gymorth Chwythu'r Chwiban annibynnol yn cael ei rhedeg gan drydydd parti ers nifer o flynyddoedd.
  Adrodd
- Cynhelir Adolygiad o'r Gwersi a Ddysgwyd gan Reolwr Cydymffurfio DCWW.
- Rhoddir diweddariadau rheolaidd i'r Tîm Gweithredol, y Pwyllgor Ansawdd ac Amgylchedd, y Pwyllgor Archwilio a'r Bwrdd.
- Cwblhawyd yr Adroddiad ar yr Adolygiad o'r Gwersi a Ddysgwyd.
- Nodwyd y Cynlluniau Gweithredu a ddatblygwyd er mwyn sicrhau gwelliannau.
- Ochr yn ochr â'r Adolygiad o'r Gwersi a Ddysgwyd, roedd ymarfer bwrdd gwaith lefel uchel a gynhaliwyd gan gydweithwyr yn yr adran Sicrwydd Busnes a oedd yn canolbwyntio ar adolygiad o reolaethau a sicrwydd presennol yn ein system Rheoli Hunanfonitro Gweithredwyr (h.y. asesiad o'r 3 llinell amddiffyn). Roedd yr adolygiad Sicrwydd Busnes hwn yn ymgorffori pob agwedd ar y broses Hunanfonitro Gweithredwyr; nid dim ond y rhai a nodir yn benodol yn Adroddiad Ymchwiliad Ofwat.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Sefydlwyd Gweithgor bach ar draws y busnes er mwyn rhoi'r Cynlluniau Gwaith a ddatblygwyd o'r Adolygiad o'r Gwersi a Ddysgwyd a'r Adolygiad Sicrwydd Busnes ar waith. | Yn mynd rhagddo |

## 4.22 Boddhad Cwsmeriaid

Ein nod yw rhoi'r gwasanaeth gorau posibl i'n holl gwsmeriaid. Mae Ofwat wedi cyflwyno mesurau profiadau newydd i Gwsmeriaid a Datblygwyr ac mae wedi gwneud newidiadau i'r arolygon ar gyfer Boddhad Cwsmeriaid Busnes. Er mwyn paratoi ar gyfer y newid hwn, roeddem o'r farn ei bod yn bwysig cynnwys y meysydd hyn yn ein Cynllun Sicrwydd oherwydd y byddwn yn adrodd ar y tri mesur boddhad cwsmeriaid hyn yn ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol. Y tri mesur yw:

### Mesur o Brofiad Cwsmeriaid (C-MeX)

Mae C-MeX yn seiliedig ar foddhad cwsmeriaid a chynhelir arolygon misol gan ddefnyddio ymchwilydd marchnad annibynnol Ofwat. Gofynnir i gwsmeriaid pa mor fodlon y maent ar y profiad a gânt ynghyd â chwestiwn Sgôr Hyrwyddo Net (tebygolrwydd y byddant yn argymell i eraill).

### Mesur o Brofiad Cwsmeriaid sy'n Ddatblygwyr (D-MeX)

Mae D-MeX wedi'i gynllunio i ysgogi cwmnïau dŵr i roi profiad cwsmeriaid gwych i gwsmeriaid gwasanaethau i ddatblygwyr (cysylltiadau newydd). Mae'r cwsmeriaid hyn yn cynnwys datblygwyr eiddo bach a mawr, darparwyr hunanosod, a'r sawl sydd â phenodiadau newydd ac amrywiadau.

### Boddhad Cwsmeriaid Busnes (dibreswyl)

Ers 1 Ebrill 2015 mae cwmni ymchwil i'r farchnad annibynnol wedi bod yn dewis sampl ar hap o blith ein holl gwsmeriaid dibreswyl a gofyn iddynt sgorio ansawdd y gwasanaeth a gawsant. Mae hyn yn seiliedig ar ddau arolwg y flwyddyn gyda'r sgoriau'n cael eu troi'n sgôr boddhad cwsmeriaid. Bydd y trefniadau o fis Ebrill 2020 yn debyg ond mae'n debygol y byddant yn cynnwys pedwar arolwg y flwyddyn.

### Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae Perchenogion Data o fewn y busnes yn gyfrifol am ddarparu'r data ar gyfer yr arolygon boddhad. Maent yn sicrhau eu hunain bod y data yn ddibynadwy ac yn gywir.
- Mae Perchenogion Data ac Uwch-reolwyr yn gyfrifol am sicrhau bod data ar gyfer arolwg D-MeX a C-MeX wedi'u cyflwyno yn unol â chanllawiau Ofwat.
- Mae Datganiad Methodoleg manwl wedi'i gwblhau ar gyfer yr arolygon Boddhad Cwsmeriaid Busnes. Mae wedi'i adolygu a'i sgorio gan yr Archwilydd Technegol.
- Mae'r holl waith ymchwil cwsmeriaid yn cael ei gynnal gan gwmnïau ymchwil dibynadwy sydd â record dda ym maes ymchwil cwsmeriaid. 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.
- Mae'r holl ddata yn agored i'n proses 'tair llinell o sicrwydd' cyn cael eu hadrodd yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol.
- Rhoddir sicrwydd annibynnol allanol gan yr Archwilydd Technegol ar gyfer canlyniadau'r Arolwg Boddhad Cwsmeriaid Busnes presennol er mwyn cadarnhau bod y data wedi cael eu cyflwyno/cyfrifo'n gywir.
- Caiff canlyniadau'r arolygon boddhad cwsmeriaid hyn eu cyhoeddi yn ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol a fydd yn destun y lefel sicrwydd briodol.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Darperir sicrwydd annibynnol allanol gan yr Archwilydd Technegol er mwyn cadarnhau bod y data ar gyfer C-MeX a D-MeX wedi cael eu cyflwyno/cyfrifo yn gywir ac yn cydymffurfio â chanllawiau Ofwat. | Yn mynd rhagddo |

## 4.23 Seiberddiogelwch

Yn yr un modd â chwmnïau cyfleustodau eraill, mae DCWW yn dibynnu ar amrywiaeth o systemau a thechnolegau i gefnogi'r broses o gyflawni ein swyddogaethau gweinyddol a gweithredol yn effeithlon. Rydym yn cydnabod pwysigrwydd dioeglu ein systemau a'n gwybodaeth mewn tirwedd lle ceir bygythiadau datblygol.

Mae ein gwasanaethau hanfodol yn ddarostyngedig i Reoliadau Systemau Rhwydwaith a Gwybodaeth 2018 a gaiff eu goruchwylion gan Lywodraeth Cymru a'r Arolygiaeth Dŵr Yfed.

### Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae gan DCWW dîm Diogelwch Gwybodaeth mewnol a ategir ac a gefnogir gan barneriaid allanol pan fo hynny'n berthnasol.
- Rydym yn gweithredu amrywiaeth o reolaethau technegol, gweithdrefnol a pholisi er mwyn diogelu ein gwybodaeth a'n systemau TG a Thechnoleg Weithredol rhag bygythiadau perthnasol.
- Mae gennym ardystiad Cyber Essentials ac mae gennym gyfundren rheoli bregusrwydd barhaus ar waith.
- Mae ein systemau yn destun profion hacio gan drydydd parti annibynnol, ac rydym hefyd yn cynnal profion ychwanegol o systemau newydd a newidiadau mawr lle bo'n briodol.
- Caiff materion Diogelwch Gwybodaeth eu goruchwylion gan y Grŵp Llywio Diogelwch Gwybodaeth a chaiff adroddiadau rheolaidd eu cyflwyno i'r Rheolwr Gyfarwyddwr a'r Pwyllgor Archwilio.
- Caiff y Grŵp Llywio Diogelwch Gwybodaeth ei gefnogi gan Weithgor Diogelwch TG a Gweithgor Diogelwch Technoleg Weithredol.
- Mae pob cydweithiwr newydd yn cwblhau cwrs e-ddysgu Diogelwch Gwybodaeth ac yn ymrwymo i'r polisi Defnydd Derbyniol. Yn ein harolwg Ymgysylltu â Chyflogeion blynyddol, roedd 98% o'n cyflogeion yn cytuno bod DCWW yn cymryd Diogelwch Gwybodaeth o ddifrif.

| Gwelliannau | Cwblhawyd (√) neu'n 'Mynd rhagddo' |
|---|---|
| Rydym yn gwella ein rheolaethau diogelwch yn barhaus gan ddefnyddio dull sy'n seiliedig ar risg yn ein gweithrediadau bob dydd a thrwy sawl prosiect gwella. | Parhaus |
| Mae gennym brosiect mewnol sy'n ffurfioli ein System Rheoli Diogelwch Gwybodaeth yn unol ag ISO/IEC27001 – y safon arferion da a gydnabyddir yn rhyngwladol ar gyfer rheoli Diogelwch Gwybodaeth. Ymrwymir i gyflawni'r safon hon ar lefel Bwrdd. | Yn mynd rhagddo |
| Mae'r Rhaglen Seiber Technoleg Weithredol yn rhoi gwelliannau a newidiadau pensaernïol ar waith yn barhaus er mwyn cefnogi a gwella diogelwch ein Technolegau Gweithredol (sy'n monitro ac yn rheoli ein gweithfeydd trin). | 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 2020.

Bydd canlyniad ein gweithgarwch sicrwydd ar gyfer 2019/20 yn llywio ein Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau nesaf a'r Cynllun Sicrwydd Drafft 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".

# ATODIAD 1 Newidiadau perthnasol ers cynllun 2016/17

| Maes | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 | Sylwadau | Cyfeiriad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Wedi'i gynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol | | | | | Adran | Atodiad |
| Adroddiad Perfformiad Blynyddol | √ | √ | √ | √ | Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid. | 4.1 | 2 |
| Mesurau Perfformiad | √ | √ | √ | √ | Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid.<br><br>Mae chwe mesur yn risgiau melyn (canolig/isel) o hyd. Y rheswm am hyn yw eu bod:<br><br>• yn naturiol gymhleth ac mae angen barn oddrychol arnynt;<br>• yn dibynnu ar ddata o ffynonellau allanol; a/neu<br>• yn arwyddocaol o ran y cosbau ariannol a roddir os na fydd perfformiad yn cyrraedd y targedau a bennwyd ym Mhenderfyn | 4.2 | 3 |

| Maes | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 | Sylwadau | Cyfeiriad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Wedi'i gynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol | | | | | Adran | Atodiad |
| | | | | | iad Terfynol 2014. | | |
| Gwasanaethau i Ddatblygwyr | √ | X | X | 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 ar gyfer 2017/18. | Dd/G | |
| Adroddiadau Cylchrannol | √ | √ | √ | √ | Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid. | 4.3 | 2 |
| Diwygio'r farchnad manwerthu busnes | √ | X | X | 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 | Dd/G | |

| Maes | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 | Sylwadau | Cyfeiriad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Wedi'i gynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol | | | | | Adran | Atodiad |
| | | | | | Cynllun Sicrwydd Drafft. | | |
| Cynlluniau 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 |
| Data Asesu Cost | X | √ | Dd/G | Dd/G | Gwnaeth Ofwat gynnwys y data asesu cost yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol ar gyfer 2017/18. | Dd/G | |
| Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019 | √ | √ | √ | X | Cyhoeddwyd ein Penderfyniad Terfynol ym mis Rhagfyr 2019 a chyflwynwyd ein holl ddata yn unol â gofynion Ofwat. O ganlyniad i hyn nid oeddem yn teimlo bod angen cynnwys y maes hwn yn ein Cynllun Sicrwydd mwyach. | Dd/G | |
| Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau | X | √ | √ | √ | Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid. | 4.6 | 2 |

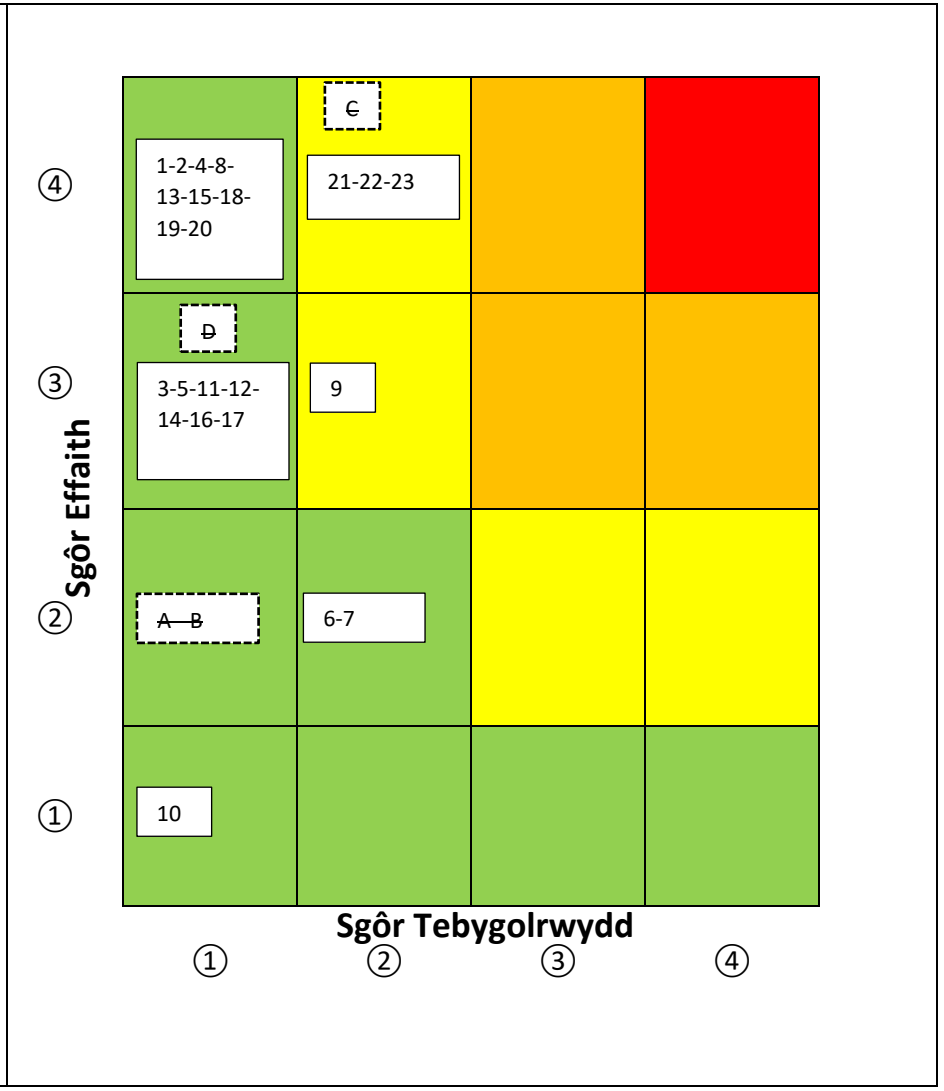
| Maes | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 | Sylwadau | Cyfeiriad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Wedi'i gynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol | | | | | Adran | Atodiad |
| Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad | X | √ | √ | √ | Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid. | 4.7 | 2 |
| Adroddiadau Ariannol Statudol | √ | √ | √ | √ | Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid. | 4.8 | 2 |
| Cyfoeth Naturiol Cymru - Tablau Cydymffurfio (MD109) | X | √ | √ | √ | Wedi'i lywio gan y Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau.<br><br>Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid. | 4.9 | 2 |
| Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu | X | √ | √ | √ | Wedi'i lywio gan y Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau. | 4.10 | 2 |
| Ymgysylltu â Chwsmeriaid | X | √ | √ | √ | Wedi'i lywio gan y Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau.<br><br>Prosesau sicrwydd sefydledig ond pwysig i randdeiliaid. | 4.11 | 2 |

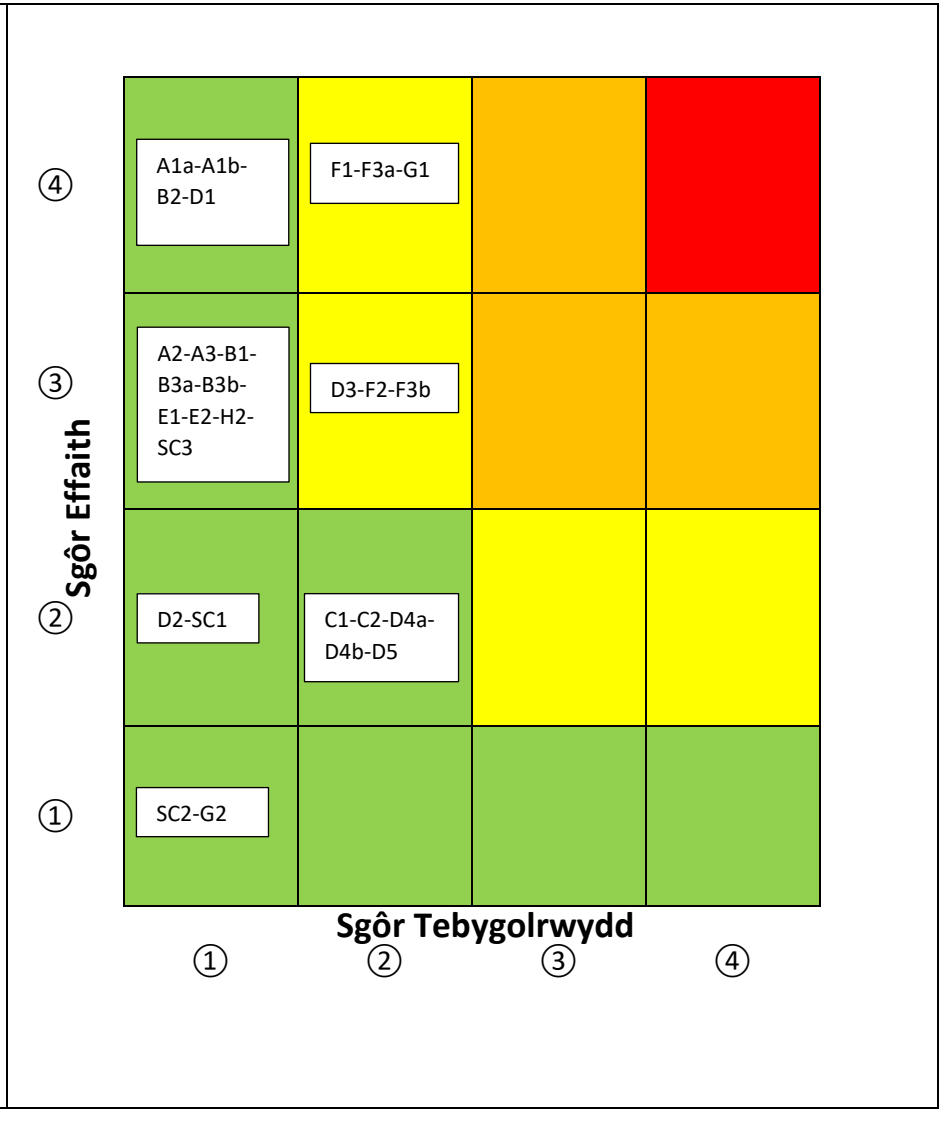
| Maes | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 | Sylwadau | Cyfeiriad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Wedi'i gynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol | | | | | Adran | Atodiad |
| Cysylltiadau a chwynion gan gwsmeriaid dibreswyl | X | √ | Dd/G | Dd/G | Wedi'i gynnwys yn adroddiad Dŵr Cymru. | Dd/G | |
| Ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth i Gwsmeriaid sy'n Agored i Niwed | X | √ | √ | √ | Mae'n bwysig i Randdeiliaid. | 4.12 | 2 |
| Adroddiadau'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr | X | X | √ | √ | Mae'n bwysig i Randdeiliaid. | 4.13 | 2 |
| Cydnerthedd Corfforaethol | X | X | √ | √ | Mae'n bwysig i Randdeiliaid. | 4.14 | 2 |
| Cydnerthedd Ariannol | X | X | √ | √ | Mae'n bwysig i Randdeiliaid. | 4.15 | 2 |
| GDPR | X | X | √ | √ | Mae'n bwysig i Randdeiliaid. | 4.16 | 2 |
| Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau | X | X | √ | √ | Mae'n bwysig i Randdeiliaid. | 4.17 | 2 |
| Egwyddorion Arweinyddiaeth Bwrdd, Tryloywder a Llywodraethu | X | X | √ | √ | Mae'n bwysig i Randdeiliaid. | 4.18 | 2 |
| Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon | X | X | X | √ | Mae'n bwysig i Randdeiliaid. | 4.19 | 2 |
| Datganiadau Methodoleg | X | X | X | √ | Dangos ein hymrwymiad i sicrhau y gallwn ddarparu gwybodaeth gywir bob amser. | 4.20 | 2 |

| Maes | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 | Sylwadau | Cyfeiriad | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Wedi'i gynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Terfynol | | | | | Adran | Atodiad |
| Hunanfonitro Gweithredwyr | X | X | X | √ | Mae'n bwysig i randdeiliaid. | 4.21 | 2 |
| Boddhad cwsmeriaid | X | X | X | √ | Mae ein dull sicrhau llwyddiant a arweinir gan gwsmeriaid yn rhoi anghenion ein cwsmeriaid wrth wraidd popeth a wnawn. | 4.22 | 2 |
| Seiberddiogelwch | X | X | X | √ | Mae'n bwysig i Randdeiliaid. | 4.23 | 2 |

## ATODIAD 2 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Gweithgareddau Eraill

| Gweithgareddau eraill | | Symudiad Risg | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 19/20 |
| 1 | Adroddiad Perfformiad Blynyddol | | | | |
| 2 | Mesurau Perfformiad (Cymhellion Cyflawni Canlyniadau) | | | | |
| A | Gwasanaethau i Ddatblygwyr | | Dd/G | Dd/G | Dd/G |
| 3 | Adroddiadau Cylchrannol | | | | |
| B | Marchnad Manwerthu Busnes | | Dd/G | Dd/G | Dd/G |
| 4 | Cynlluniau Taliadau | | | | |
| 5 | Cyhoeddiadau ar y Wefan | | | | |
| C | Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019 | Dd/G | | Dd/G | Dd/G |
| 6 | Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau | Dd/G | | | |
| 7 | Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad | Dd/G | | | |
| 8 | Adroddiadau Ariannol Statudol | Dd/G | | | |
| 9 | Tablau Cydymffurfio Cyfoeth Naturiol Cymru | Dd/G | | | |
| 10 | Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu | Dd/G | | | |
| 11 | Ymgysylltu â Chwsmeriaid | Dd/G | | | |
| D | Cysylltiadau a Chwynion gan Gwsmeriaid Dibreswyl | Dd/G | | Dd/G | Dd/G |
| 12 | Ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth i Gwsmeriaid sy'n Agored i Niwed | Dd/G | | | |
| 13 | Adroddiadau'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr | Dd/G | Dd/G | | |
| 14 | Cydnerthedd Corfforaethol | Dd/G | Dd/G | | |
| 15 | Cydnerthedd Ariannol | Dd/G | Dd/G | | |
| 16 | GDPR | Dd/G | Dd/G | | |
| 17 | Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau | Dd/G | Dd/G | | |
| 18 | Egwyddorion Arweinyddiaeth Bwrdd, Tryloywder a Llywodraethu | Dd/G | Dd/G | | |
| 19 | Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon | Dd/G | Dd/G | Dd/G | |
| 20 | Datganiadau Methodoleg | Dd/G | Dd/G | Dd/G | |
| 21 | Hunanfonitro Gweithredwyr | Dd/G | Dd/G | Dd/G | |
| 22 | Boddhad cwsmeriaid | Dd/G | Dd/G | Dd/G | |
| 23 | Seiberddiogelwch | Dd/G | Dd/G | Dd/G | |



## ATODIAD 3 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Mesurau Perfformiad

| | | Symudiad Risg | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Mesur Perfformiad | | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 |
| A1a | Dŵr yfed diogel | | | | |
| A1b | Cydymffurfiaeth barthol gymedrig | | | | |
| A2 | Derbynioldeb i Gwsmeriaid | | | | |
| A3 | Dibynadwyedd y cyflenwad | | | | |
| B1 | Tynnu dŵr i'r ddefnyddio | | | | |
| B2 | Trin dŵr gwastraff | | | | |
| B3a | Atal digwyddiadau sy'n ymwneud â llygredd (Cat 1, 2 a 3) | | | | |
| B3b | Atal digwyddiadau sy'n ymwneud â llygredd (Cat 3 yn unig) | | | | |
| C1 | Ymateb i newid yn yr hinsawdd | | | | |
| C2 | Ôl troed carbon | | | | |
| D1 | Dull cymell gwasanaeth | | | | |
| D2 | Gwasanaethau i gwsmeriaid sydd mewn perygl | | | | |
| D3 | Eiddo lle bu llifogydd yn ystod y flwyddyn | | | | |
| D4a | Boddhad cwsmeriaid dibreswyl % | | | | |
| D4b | Sgôr boddhad cwsmeriaid dibreswyl | | | | |
| D5 | Ennyn ymddiriedaeth cwsmeriaid | | | | |
| E1 | Biliau fforddiadwy | | | | |
| E2 | Cymorth i gwsmeriaid dan anfantais | | | | |
| F1 | Defnyddioldeb asedau | | | | |
| F2 | Gollyngiadau dŵr | | | | |
| F3a | Cydnerthedd asedau (dŵr) | | | | |
| F3b | Gwydnwch asedau (gwastraff) | | | | |
| G1 | Digwyddiadau RIDDOR iechyd a diogelwch | | | | |
| G2 | Cymhwysedd i gyflawni'r rôl | | | | |
| H2 | Effeithlonrwydd cyllid - Statws credyd | | | | |
| SC1 | Drwgddyledion | | | | |
| SC2 | Sgôr hyrwyddo net | | | | |
| SC3 | Cwynion | | | | |