



Dŵr Cymru
Welsh Water

Trosolwg

Datganiad o Risgiau, Cryfderau a
Gwendidau a Chynllun Sicrwydd Drafft
2019/20

Tachwedd 2019

Trosolwg – Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a Chynllun Sicrwydd Drafft – Tachwedd 2019

Pam ein bod yn sicrhau ein data

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



Ein fframwaith sicrwydd

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



Ein Cynllun Sicrwydd Drafft

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

Mae ein model tair llinell o sicrwydd yn sicrhau bod gwahaniad clir o atebolrwyddau rhwng y rhai sy'n gyfrifol am gyflawni ymrwymiad perfformiad neu rwymedigaeth reoliadol/statudol a'r rhai sy'n gyfrifol am sicrhau cywirdeb y data hynny. Adlewyrchir y gwahaniad hwn yn ein trefniadau llywodraethu. Ceir rhagor o wybodaeth ar ein tudalen gwe [Ein Fframwaith Sicrwydd](#).

Trosolwg – Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a Chynllun Sicrwydd Drafft – Tachwedd 2019

Ymgysylltu â rhanddeiliaid

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



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

Dyrchafiad i'r categori hunansicrwydd

Roedd yn frainnt gennym gael ein dyrchafu i'r categori "Hunansicrwydd" gan Ofwat yn ei asesiad o Fframwaith Monitro Cwmnïau ym mis Ionawr 2019.

Ofwat

"In line with our expectations for a self-assurance company, Dŵr Cymru demonstrated behaviours that met our expectations by a clear margin in most assessment areas and exceeded our expectations, demonstrating leading edge behaviour in two areas, risk and compliance statement and assurance plan".

Ym mis Awst 2019, cyhoeddodd Ofwat na fydd yn cyhoeddi rhagor o asesiadau o 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 Ofwat yn ystyried bod cwmnïau yn y categori hunansicrwydd wedi dangos y gall cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ymddiried yn y wybodaeth maent yn ei darparu, a bod yn hyderus yn ei chylch. O ganlyniad, roedd gan Ofwat lai o ofynion o ran rhoi sicrwydd. Fodd bynnag, byddwn yn parhau i geisio dangos arferion gorau yn ein trefniadau sicrwydd, a byddwn yn rhoi sylw dyledus i ganllawiau Ofwat yn ei ddogfen "Company monitoring framework – final position 2018".

O ganlyniad, rydym wedi gwneud y penderfyniad, er ein bod wedi cael ein dyrchafu i'r categori hunansicrwydd, y byddwn yn parhau i fabwysiadu'r un prosesau sicrwydd cadarn a thryloyw sydd wedi ein gwasanaethu mor dda dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf.

Trosolwg – Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a Chynllun Sicrwydd Drafft – Tachwedd 2019

Beth rydym yn cynnig ei gynnwys yn ein Cynllun ar gyfer 2019/20

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

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

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

Adroddiadau Cylchrannol

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

Mesurau Perfformiad

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

Adroddiad Perfformiad Blynyddol (APB)

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

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

Trosolwg – Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a Chynllun Sicrwydd Drafft – Tachwedd 2019

Cyhoeddiadau ar y Wefan

Rydym wrthi'n datblygu ein gwefan ar hyn o bryd a byddwn yn achub ar bob cyfle i sicrhau ei bod yn parhau i fod yn llwyfan dibynadwy sy'n rhoi gwybodaeth i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ar agweddau ar ein busnes.



Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau

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

Cynlluniau Taliadau

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

Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad

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

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.

Adroddiadau Ariannol Statudol

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

Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu

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

Cyfoeth Naturiol Cymru – Tablau Cydymffurfio

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

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



Trosolwg – Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a Chynllun Sicrwydd Drafft – Tachwedd 2019

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.

Adroddiadau'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr

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

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.



Trosolwg – Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a Chynllun Sicrwydd Drafft – Tachwedd 2019

Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR)

Mae ein busnes yn cadw swm anferth o wybodaeth bersonol am ein cwsmeriaid a'n cydweithwyr. Yn sgil y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data a Deddf Diogelu Data 2018 a ddaeth i rym ar 25 Mai 2018 bu'n rhaid 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.

Cydnorthedd Corfforaethol

Mae trefniadau llywodraethu corfforaethol cadarn yn ategu'r gwerthoedd a bennir gan y Bwrdd, ac yn cefnogi fframwaith gwneud penderfyniadau'r Grŵp. Mae Ofwat wedi datblygu cyfres o egwyddorion sy'n cynrychioli'r safonau gofynnol ar gyfer arweinyddiaeth, tryloywder a llywodraethu ar lefel Bwrdd. Mae ein Hadroddiad Llywodraethu i'w weld yn yr Adroddiad Blynyddol.

Cydnorthedd Ariannol

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



Trosolwg – Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a Chynllun Sicrwydd Drafft – Tachwedd 2019

Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau

Mae'r bwlch cyflog rhwng y rhywiau yn cyfeirio at y gwahaniaeth cyfartalog mewn cydnabyddiaeth ar gyfer dynion a menywod sy'n gweithio.

Yn DCWW, rydym yn credu mewn creu gweithlu amrywiol lle ceir cydbwysedd rhwng y rhywiau ac sy'n adlewyrchiad llawn o'r cwsmeriaid a'r cymunedau rydym yn eu gwasanaethu.

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

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.

Arweinyddiaeth, Tryloywder a Llywodraethu ar lefel Bwrdd

Ym mis Ionawr 2019, cyhoeddodd Ofwat ei egwyddorion arweinyddiaeth, tryloywder a llywodraethu ar lefel bwrdd. Pan fydd Ofwat yn trafod "yr egwyddorion", mae'n cyfeirio at yr amcanion cyffredinol, darpariaethau arweiniol a'i ddull cyffredinol o asesu cydymffurfiaeth. Mae ein Trwydded yn ei gwneud yn ofynnol i ni gydymffurfio â'r amcanion hyn.

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.

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. Rydym o'r farn ei bod yn hollbwysig y gallwn sicrhau parhad busnes pe byddai cydweithiwr yn symud ymlaen neu'n gadael y busnes ac, o ystyried hynny, rydym wedi gweithio gyda pherchenogion data er mwyn llunio Datganiadau Methodoleg manwl ar gyfer ein holl Fesurau Perfformiad, Adroddiadau Cyngor Defnyddwyr Dŵr a'r llinellau unigol o ddata yr adroddir arnynt yn ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol.

Trosolwg – Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a Chynllun Sicrwydd Drafft – Tachwedd 2019

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.

Ein gweledigaeth yw ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid bob dydd. Rydym yn ymwybodol o'r risg y gallai arferion gwael mewn cwmnïau dŵr eraill liwio barn ein cwsmeriaid ein hunain yn anffodus.

Bodddhad 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 Bodddhad 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 eleni oherwydd y byddwn yn adrodd ar y tri mesur bodddhad cwsmeriaid hyn yn ein APB ar gyfer 2019/20.

Y camau nesaf

Croesawn sylwadau gan gwsmeriaid a rhanddeiliaid ar ein Cynllun Sicrwydd Drafft erbyn 10 Ionawr 2020. Mae ein prif ddogfen ymgynghori ar gael [yma](#).

Byddwn yn ymateb i bob sylw a gawn ac yn egluro pa gamau rydym wedi eu cymryd i fynd i'r afael â'r sylwadau a gafwyd. Byddwn yn defnyddio unrhyw adborth a gawn i lywio ein Cynllun Sicrwydd Terfynol a gyhoeddir gennym ym mis Mawrth 2020.

