

EIN

CYNLLUN

CRYNODEB GWEITHREDOL

2020-2025



Dŵr Cymru
Welsh Water

CYNNWYS

CYFLWYNIAD	3
EIN HYMAGWEDD AT PR19 A DŴR CYMRU 2050.....	4
CYNLLUN A YSGOGIR GAN Y CWSMERIAID.....	6
BILIAU A FFORDDIADWYEDD	8
DŴR YFED	10
GWELLIANNAU AMGYLCHEDDOL.....	11
CYDNERTHEDD	13
RHEOLI'R GALW, EFFEITHLONRWYDD DŴR A LLEIHAU GOLLYNGIADAU.....	15
EFFEITHLONRWYDD.....	16
ARLOESI.....	17
GWASANAETH CWSMERIAID	18
CWSMERIAID SYDD MEWN AMGYLCHIADAU BREGUS.....	19
CYMUNED A PHARTNERIAETHAU	20
CYDNERTHEDD ARIANNOL	21
SUT Y BYDDWN YN CYFLAWNI EIN CYNLLUNIAU	22
SICRWYDD Y BWRDD	24

CYFLWYNIAD

PWY YDYM NI

Mae Dŵr Cymru wedi bod yn eiddo i Glas Cymru ers 2001. Nid oes gan Glas Cymru unrhyw gyfranddalwyr ac felly mae’n gweithio i wella buddiannau'r cwsmeriaid a'r cymunedau y mae’n eu gwasanaethu.

Rydym yn darparu gwasanaeth cyhoeddus hollbwysig i ryw 3.1 miliwn o bobl yng Nghymru a rhannau cyfagos o Loegr. Rydym yn darparu dŵr glân sy’n ddiogel i’w yfed i’n cwsmeriaid ac yn mynd â’r dŵr y maent wedi ei ddefnyddio i ffwrdd i’w drin fel bod modd ei ddychwelyd i’r amgylchedd. Rydym yn ailgylchu'r deunydd organig o'r broses o drin dŵr gwastraff, gan greu trydan a nwy gwerthfawr, ac yn rhoi'r cynnyrch i ffermwyr i wella cynhyrchiant eu tir.

Mae llawer o'n cwsmeriaid yn fusnesau sy’n dibynnu ar gyflenwad dibynadwy o ddŵr, a datblygwyr yr ydym yn gweithio gyda nhw i ddarparu'r seilwaith angenrheidiol i gefnogi anghenion poblogaeth sy’n tyfu.

Mae gennym hefyd swyddogaeth ehangach bwysig sy’n cyfrannu at les cymdeithas yn gyffredinol, gan gynnwys ein cyfraniad at amgylchedd gwell, ein rhaglen addysg a hybu mynediad at gefn gwlad, er enghraifft drwy ein canolfannau ymwelwyr. Mae tua 10% o'n cwsmeriaid yng ngogledd-ddwyrain ein hardal yn gwsmeriaid 'dŵr gwastraff yn unig' a darperir eu gwasanaeth dŵr gan Hafren Dyfrdwy (Severn Trent Water a Dee Valley Water gynt).

Y DDOGFEN HON

Mae'r ddogfen hon yn crynhoi ein cynlluniau busnes ar gyfer 2020-25. Caiff ei chyflwyno i reoleiddiwr y diwydiant, Ofwat, ym mis medi 2018 ar gyfer ei adolygiad rheoleiddiol 'PR19'. Gosodir y cynllun yng nghyd-destun ein gweledigaeth hirdymor, Dŵr Cymru 2050, a grëwyd o ganlyniad i ymarfer ymgynghori sylweddol â chwsmeriaid a rhanddeiliaid ynghylch sut y dylem ymateb i'r heriau a'r tueddiadau allweddol dros y 30 mlynedd nesaf. Mae hwn yn darparu cynllun ar gyfer pob cyfnod rheoli prisiau o bum mlynedd ac yn sicrhau nad ydym yn cyflawni gwelliannau yn 2020-25 ar draul cwsmeriaid y dyfodol.

Yn yr adran nesaf, rydym yn esbonio rhywfaint o gefndir ein cynlluniau, gan gynnwys yr hyn sy’n sicrhau bod Dŵr Cymru yn y sefyllfa unigryw o gael ei ysgogi gan ei gwsmeriaid. Mae ein cynllun busnes wedi defnyddio barn ein cwsmeriaid fel man cychwyn ac fel y prif ysgogwr i’n prosesau gwneud penderfyniadau. Mae pob un o'r adrannau canlynol yn crynhoi, ar gyfer pob maes allweddol o weithgaredd, ein perfformiad presennol, yr hyn y mae ein cwsmeriaid wedi'i ddweud wrthym ni, a sut y bydd ein cynlluniau ar gyfer y pum mlynedd nesaf a thu hwnt yn cyflawni'r canlyniadau y mae cwsmeriaid wedi gofyn amdanynt.

RYDYM YN DARPARU
GWASANAETH CYHOEDDUS
HOLLBWYSIG I RYW 3.1 MILIWN
O BOBL YNG NGHYMRU A
RHANNAU CYFAGOS O LOEGR.

EIN HYMAGWEDD AT PR19 A DŴR CYMRU 2050

EIN GWELEDIGAETH

Gan ein bod yn darparu gwasanaeth cyhoeddus hanfodol y mae ymholion a chymunedau yn dibynnu arno, mae'n hollbwysig ein bod yn diogelu ffydd ein cwsmeriaid. Dyma pam yr ydym yn gweithio yn ôl gweledigaeth glir: "i ennill ffydd ein cwsmeriaid, bob un dydd". Mae ein cynllun busnes PR19 wedi ei gynllunio i wneud cynnydd gwirioneddol tuag at y weledigaeth hon, gan gyflawni gwell gwerth am arian ar gyfer yr holl aelwydydd, busnesau a datblygwyr yr ydym yn eu gwasanaethu.

NID AR GYFER CYFRANDDALWYR

Oherwydd nad oes gennym ni unrhyw gyfranddalwyr, rydym yn gallu dychwelyd unrhyw arian dros ben er budd cwsmeriaid – ein 'difidendau cwsmeriaid' – drwy ail-fuddsoddi yn y busnes i sicrhau rhagor o welliannau mewn perfformiad neu i leihau risg, ond drwy ddychwelyd y gwerth yn ymgyrchol i gwsmeriaid drwy dariffau cymdeithasol. Rydym yn ymgynghori yn rheolaidd â'n cwsmeriaid ynghylch sut i ddefnyddio ein harian dros ben. Yn ystod y cyfnod buddsoddi pum mlynedd presennol, AMP6, rydym yn disgwyl dosbarthu ryw £150 miliwn er budd ein cwsmeriaid, yn dilyn ymgynghoriad helaeth â chwsmeriaid yn 2016 ("Dweud eich Dweud").

O gofio'r uchod, rydym yn canolbwyntio cymaint ar wneud elw ag y byddai unrhyw gwmni â chyfranddalwyr er mwyn sicrhau'r "difidendau cwsmeriaid" mwyaf posibl. Rydym yn cymhell ein rheolwyr i gyflawni amcanion y cytunwyd arnynt yn y modd mwyaf effeithlon posibl, gan geisio osgoi achosi unrhyw gosbau ariannol net ar berfformiad a fyddai'n lleihau refeniw ac felly y cronfeydd sydd ar gael i'w dosbarthu i gwsmeriaid.

YMGYSYLLTU Â CHWSMERIAID

Fel cwmni a ysgogir yn wirioneddol gan gwsmeriaid, barn, dewisiadau a blaenoriaethau ein cwsmeriaid yw sylfaen ein cynlluniau busnes. Mae hon yn broses barhaus, ac rydym yn defnyddio ein Map Barn Cwsmeriaid digidol, arloesol fwyfwy i wella ein gallu i gyfuno a gwella data o'n gweithrediadau dyddiol, gan wella felly ein dealltwriaeth o'n cwsmeriaid â'u hanghenion.

Rydym hefyd wedi cynnal rhaglen sylweddol o ymgysylltu â chwsmeriaid ar gyfer PR19, yn cynnwys tua 40,000 o gwsmeriaid. Mae'r hyn y mae'r ymarfer hwn wedi'i ddweud wrthym am flaenoriaethau a phryderon ein cwsmeriaid wedi ffurfio sail ein proses o wneud penderfyniadau ar gyfer cynllun busnes PR19.

HERIO EIN CYNLLUNIAU

Mae ein Bwrdd wedi bod â rhan lawn yn y gwaith o ddatblygu ein cynlluniau o'r dechrau i'r diwedd, gan roi llawer o'i amser i ddeall barn y cwsmeriaid a herio'r cynllun wrth iddo esblygu.

Ar ôl ystyried y safbwyntiau hyn, nododd gyfres o ffiniau strategol yn gynnar yn y broses ar gyfer ein cynlluniau PR19. Sicrhodd wedyn fod ein cynlluniau yn bodloni'r amcanion hyn, eu bod yn heriol a bod modd eu cyflawni, eu bod wedi eu llywio gan arferion gorau rhyngwladol, a'u bod wedi'u hategu gan broses gadarn o sicrwydd mewnol ac allanol.

Mae'r Grŵp Herio ar ran Cwsmeriaid (CCG) wedi rhoi safbwynt annibynnol i'n gweithgareddau cynnwys cwsmeriaid ac mae wedi ein herio ni ar ein gwaith hymngysylltu a sut y mae'r gweithgareddau hyn wedi dylanwadu ar ein cynlluniau. Rydym hefyd wedi trafod ein AMP7 a'n cynlluniau Dŵr Cymru 2050 ag Aelodau Annibynnol Grŵp Glas, sy'n dwyn y Bwrdd i gyfrif yn absenoldeb cyfranddalwyr, yn ogystal â 'Fforwm PR19' o'n rheoleiddwyr yng Nghymru (Llywodraeth Cymru, Cyfoeth Naturiol Cymru, yr Arolygiaeth Dŵr Yfed, a'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr).

EIN STRATEGAETH HIRDYMOR:
DŴR CYMRU 2050

Mae ein cynllun busnes PR19 wedi ei osod yn gadarn yng nghydestun ein diben hirdymor sef "dod yn wasanaeth dŵr cydn berth a chynaliadwy, o'r radd flaenaf er budd cenedlaethau'r dyfodol." Yn dilyn ymarfer ymgynghori sylweddol â chwsmeriaid a rhanddeiliaid, gwnaethom gyhoeddi Dŵr Cymru 2050 ym mis Mawrth 2018. Mae'n nodi'r wyth prif her yr ydym yn disgwyl eu hwynebu dros y 30 mlynedd nesaf, a'r 18 o ymatebion strategol sy'n ofynnol er mwyn mynd i'r afael â nhw.

Er mwyn bod yn ymatebol i anghenion cwsmeriaid presennol a chwsmeriaid y dyfodol, rydym yn bwriadu dechrau cyflawni ar yr ymrwymiad hirdymor hwn ar sail 'difaru dim' a chaiff ei blaenoriaethu dros y 10 mlynedd nesaf, ar gyflymder a ystyrir yn fforddiadwy gan ein cwsmeriaid. Mae'r mesurau llwyddiant yr ydym wedi eu dewis ar gyfer PR19 yn cwmparu pob un o'r ymatebion strategol hyn, a byddant yn dangos tystiolaeth o'r cynnydd tuag at gyflawni ein hamcanion hirdymor a wnaed yn bosibl gan fuddsoddiadau, sy'n cynnwys gwellu

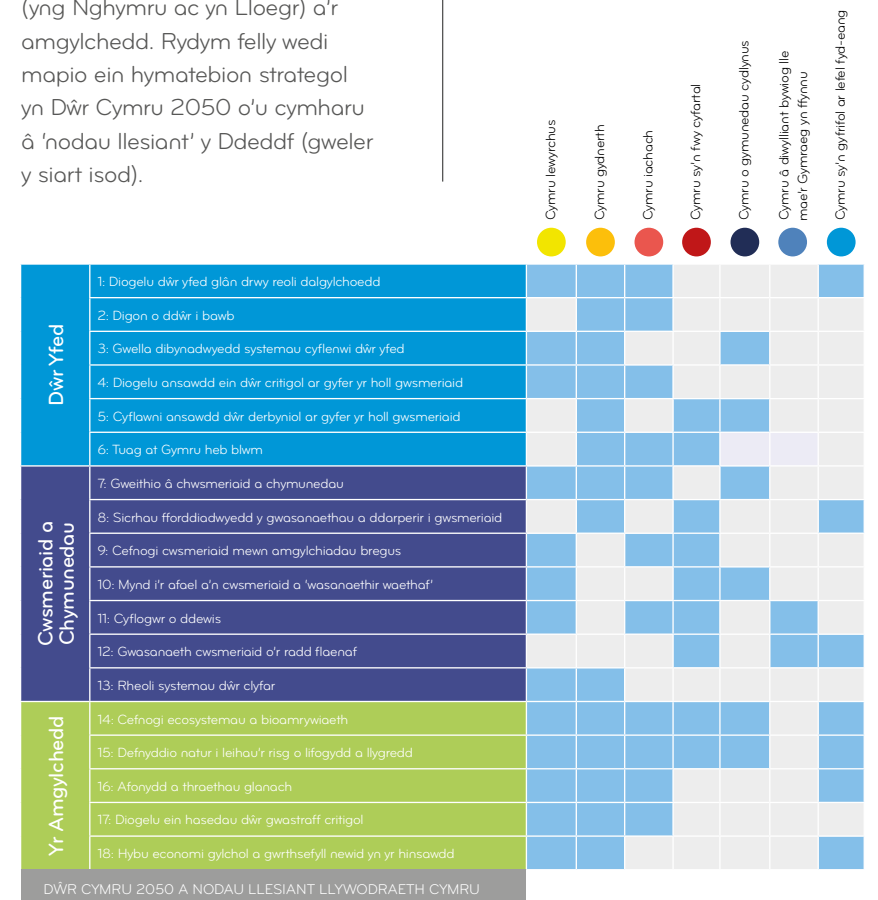
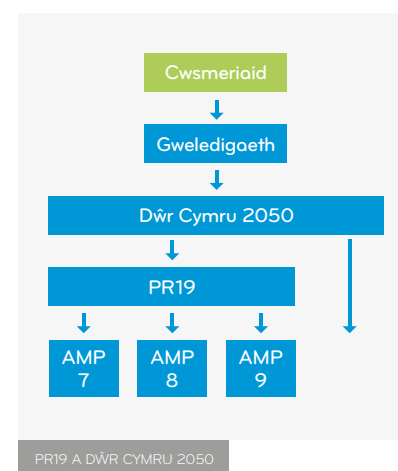
cydnerthedd y rhwydwaith, gwelliannau
amgylcheddol, a diogelwch orgaeau.
Mae Adran 7 isod yn rhoi rhagor
o fanylion am yr ymagwedd hon.
Bydd y cynnydd a gyflawnir yn sail
i'r cymhellion i reolwyr.

LLYWODRAETH CYMRU A
RHANDDEILIAID ERAILL

Wrth ddatblygu ein cynllun busnes
PR19, mae polisi Llywodraeth Cymru
wedi ein harwain, fel y'i nodir yn
Strategaeth Ddŵr i Gymru (2013)
a'r Datganiad o Flaenorioethau ac
Amcanion Strategol i Ofwat (2017).
Rydym hefyd wedi ystyried Deddf
Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol,
er nad yw'n uniongyrchol gymwys
i ni, gan ei fod yn gosod fframwaith
yr ydym yn ei gefnogi'n llwyr ar
gyfer cynllunio hirdymor o ran y
bobl yr ydym yn eu gwasanaethu
(yng Nghymru ac yn Lloegr) a'r
amgylchedd. Rydym felly wedi
mapio ein hymatebion strategol
yn Dŵr Cymru 2050 o'u cymharu
â 'nodau llesiant' y Ddeddf (gweler
y siart isod).

Yn ogystal â Llywodraeth Cymru, rydym wedi cyfarfod yn rheolaidd â rhanddeiliad allweddol, ac wedi cael ein herio ganddynt, ac rydym wedi ystyried eu barn. Mae'r rhain yn cynnwys Cyfoeth Naturiol Cymru, Asiantaeth yr Amgylchedd, yr Arolygiaeth Dŵr Yfed, y Cyngor Defnyddwyr Dŵr, ac aelodau o'r Panel Cyngori Amgylcheddol Annibynnol.

MAE EIN CYNLLUN BUSNES WEDI
EI OSOD YN GADARN YNG NGHYD-
DESTUN EIN PWRPAS TYMOR HIR,
SEF 'DOD YN WASANAETH DŴR
GWYDN A CHYNALIADWY O SAFON
WIRIONEDDOL RYNGWLADOL ER
BUDD CENEDLAETHAU'R DYFODOL.



CYNLLUN A YSGOGIR GAN GWSMERIAID

YMGYSYLLTU Â CHWSMERIAID

Dros y ddwy flynedd ddiwethaf, yn gyntaf er mwyn cefnogi Dŵr Cymru 2050 ac wedyn i gefnogi proses gynllunio PR19, rydym wedi cynnal rhaglen ymchwil sylweddol â chwsmeriaid, yn ogystal â'n hymgysylltu parhaus â chwsmeriaid, i gasglu safbwyntiau sy'n berthnasol i'n penderfyniadau cynllunio busnes. Wrth wneud hynny, rydym wedi defnyddio amrywiaeth eang o ddulliau, gan gynnwys rhai dulliau arloesol iawn, fel SgwsBot dwyieithog ar Facebook a flogiau cwsmeriaid. Gwnaethom hefyd ddefnyddio data busnes parhaus yn helaeth, er enghraifft cwynion a

chyswllt gan gwsmeriaid. Adlewyrchir y canlyniadau ym manylion ein cynllun. Fodd bynnag, mae rhai themâu allweddol wedi codi:

- mae fforddiadwyedd yn bryder allweddol i gwsmeriaid, ond nid oes unrhyw ddyhead cyffredinol gan gwsmeriaid i leihau lefel eu biliau
- ni fyddai cwsmeriaid yn cymeradwyo unrhyw ddirywiad mewn gwasanaethau, hyd yn oed os y byddai hyn yn golygu biliau is
- yn gyffredinol, mae cwsmeriaid yn barod i dalu i ariannu buddsoddiad i sicrhau dilyniant hirdymor y gwasanaethau hanfodol y maent

yn eu derbyn, ar yr amod nad yw hyn yn amharu ar fforddiadwyedd cyffredinol

- po fwyaf o wybodaeth y caiff cwsmeriaid am gyfansoddiad unigryw ein cwmni a'n cynlluniau hirdymor, y mwyaf y maent yn ymddiried yn y cwmni ac yn cefnogi ein cynlluniau
- mae cwsmeriaid yn disgwyl inni fanteisio i'r eithaf ar arloesi ac effeithlonrwydd i gadw costau'n isel i gwsmeriaid, gan gyfathrebu'n effeithiol sut y mae'r buddsoddiadau hyn o fudd i'r cwsmeriaid a'r amgylchedd, ac
- mae'r rhan fwyaf (nid pawb) yn cefnogi rhai mwy o gymorth i'r cwsmeriaid hynny sy'n cael trafferthion gwirioneddol i dalu eu biliau dŵr.

FFINIAU STRATEGOL Y BWRDD AR GYFER PR19

Yn seiliedig ar yr hyn y mae cwsmeriaid wedi'i ddweud wrthym, pennodd ein Bwrdd gyfres o ffiniau strategol i'w dilyn wrth ddatblygu'r cynllun busnes:

- **fforddiadwyedd** – dylai cwsmeriaid, ar y cyfan, weld eu biliau yn gostwng mewn termau real, gan adlewyrchu'r lleihad yn y lefel o broffidialdeb o ganiateir ar ôl 2020 (yr "elw ar gyfalaf")
- **tariffau cymdeithasol** – dylai Dŵr Cymru geisio ymestyn ei gyllid ar gyfer tariffau cymdeithasol drwy ei "ddifidendau cwsmeriaid" unigryw, i helpu mwy o'r rheini sy'n cael trafferthion i dalu, gan gadw cost y cymorth i gwsmeriaid eraill ar y lefel bresennol (mewn termau real)
- **cydnerthedd hirdymor** – dylid ei wella drwy raglen fuddsoddi sylweddol wedi'i thargedu at yr ymatebion strategol mwyaf brys

- a nodwyd yn Dŵr Cymru 2050, yn cynnwys dŵr yfed, diogelu'r amgylchedd, a chydnerthedd y gwasanaeth yn y dyfodol
- **targedau perfformiad ymestynnol** – dylid eu pennu, yn arbennig ar gyfer meysydd gwasanaeth lle mae ein perfformiad yn is na disgwyliadau cwsmeriaid, gan sicrhau y cynhelir o leiaf yr holl safonau presennol o ran ansawdd dŵr yfed, gwasanaeth cwsmeriaid a diogelu'r amgylchedd
- **cynigion gwasanaeth newydd uchelgeisiol** – dylid eu datblygu, gan gynnig gwell gwerth am arian ar draws pob is-grŵp cwsmeriaid – aelwydydd, busnesau a datblygwyr
- **arloesi, effeithlonrwydd, a gwaith ar y cyd** – dylid gwneud cymaint â phosibl o hyn yn y cynllun, gan fanteisio ar gyfleoedd newydd yn y farchnad pryd bynnag y bo hynny'n bosibl, er mwyn gallu cyflawni cynlluniau uchelgeisiol am gost fforddiadwy
- **rheoli'r galw** – dylai hyn fod yn flaenoriaeth benodol a hybir drwy ddulliau arloesol newydd, gan weithio gyda chwsmeriaid a chymunedau

- **wedi'i ysgogi gan gwsmeriaid** – dylai cwsmeriaid gael cyfle i ddewis rhwng gwahanol becynnau o wasanaethau a biliau, drwy ymchwil marchnad meintiol ac ansoddol a gynhaliwyd yn ystod gwanwyn 2018, a dewisiadau cyffredinol cwsmeriaid yn cael eu hadlewyrchu yn y cynllun terfynol
- **cymell perfformiad** – bydd y cynllun yn cymell rheolwyr a'r busnes i ysgogi canlyniadau gwell i gwsmeriaid, a byddai yr holl "enillion" net yn cael eu defnyddio er budd cwsmeriaid drwy gynllun WaterShare newydd, a
- **cydnerthedd ariannol** – a gynhelir drwy gadw gerio'r busnes oddeutu 60%, diogelu ein mynediad at gyllid gan y marchnadoedd ariannol hyd yn oed yn achos senarios difrifol â risgiau cyfun

CYFLAWNI AR RAN CWSMERIAID

Rydym wedi paratoi ein cynlluniau ar sail y ffiniau hyn. Mae gweddill y ddogfen hon yn nodi'r hyn y byddwn yn ei gyflawni ym mhob un o'r meysydd gwasanaeth amrywiol, gan grynhoi ein hanes, blaenoriaethau cwsmeriaid, a'n cynlluniau ar gyfer y cyfnod nesaf a thu hwnt. Er mwyn cyflawni'r canlyniadau y cytunwyd arnynt ar gyfer cwsmeriaid, byddwn yn gweithredu rhaglen fuddsoddi cyfalaf gwerth £2.3 biliwn, a dangosir cydrannau allweddol y rhaglen hon yn y tabl isod.

Ar ddiwedd y broses, gwnaethom gomisiynu ymchwil annibynnol i weld pa mor dderbyniol yr oedd y cynllun yn gyffredinol i gwsmeriaid, a chanfuwyd bod 92% o'n cwsmeriaid o'r farn bod y cynllun yn dderbyniol a 95% o'r farn ei fod yn fforddiadwy, ac chafwyd llawer iawn o gefnogaeth yn gyson ar draws yr holl grwpiau o gwsmeriaid, gan gynnwys y cwsmeriaid "na chlywir yn aml" a chwsmeriaid busnes. Cynyddodd canfyddiad cwsmeriaid o werth arian ein cynllun terfynol o 16% i 81%, o'i gymharu â'i barn ar y gwasanaeth presennol – sy'n adlewyrchu ein cynlluniau ar gyfer biliau is, gwasanaeth gwell a mwy o fuddsoddiad ar gyfer yr hirdymor.



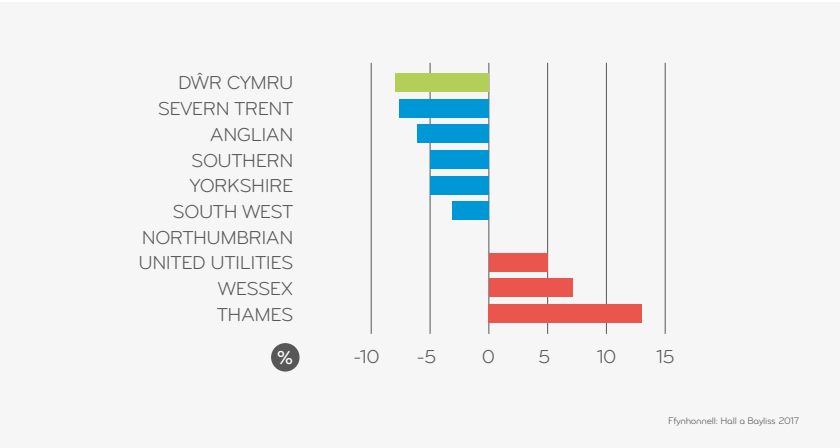
ARLOESI WRTH YMGYSYLLTU Â CHWSMERIAID: SGWSBOT FACEBOOK

Cynllun	£m	Crynodeb	Cynllun	£m	Crynodeb
Gwaith Trin Dŵr Merthyr	91	Cam cyntaf dau brosiect AMP i adeiladu gwaith trin dŵr newydd mwy o faint, yn lle 3 o weithfeydd sy'n heneiddio.	Rhaglen Amgylcheddol Genedlaethol	370	Tua 25 o welliannau i weithfeydd trin dŵr gwastraff. Hefyd, cyfuno 7 o weithfeydd mewn un gwaith newydd ar gyfer ardal Gwili Gwendraeth. Gwella 15 o ddalgylchoedd risg uchel.
Astudiaethau Parth	131	Gweithio mewn 16 o barthau rheoli ansawdd gan dargedu gwelliannau o ran derbynialdeb i gwsmeriaid a munudau cwsmeriaid a gollir, er lles 920,000 o bobl.	Carthffosydd yn Gorlifo	61	Lleihau achosion o garthffosydd mewnol ac allanol yn gorlifo mewn eiddo cwsmeriaid.
Argaeau a Chronfeydd Dŵr	116	Gwelliannau i orlifannau, pibelli mewn argaeau o materion eraill mewn rhyw 40 o leoliadau i fynd i'r afael â gofynion newid yn yr hinsawdd.	Twf	162	Cynydd o 50,000 yn y boblogaeth, Gwasanaethau Datblygu a mesuryddion newydd.
Rheoli'r galw a lleihau gollyngiadau	90	Ymgrych o waith yng nghartrefi cwsmeriaid ac mewn rhwydweithiau i gyflawni 15% o ostyngiad mewn gollyngiadau.	Systemau a Thechnoleg	167	Rhwydweithiau clyfar, systemau gwasanaeth cwsmeriaid.
			Cynnal a chadw ac eraill	1,130	
DETHOLIAD O GYNLLUNIAU BUDDSODDI ALLWEDDOL AMP7 (COSTAU CYN DARBODAETH)			Cyfanswm buddsoddiad cyfalaf: £2.3bn		

BILIAU A FFORDDIADWYEDD

EIN HANES

Mae cadw biliau mor isel â phosibl yn hanfodol i ennill a chynnal ymddiriedaeth ein cwsmeriaid. Ers dod yn gwmni 'nid-er-elw' yn 2001, gennym ni y mae'r hanes gorau yn y sector o ran biliau cwsmeriaid, sy'n dangos gostyngiad o 8% o'i gymharu â'r mesur chwyddiant Mynegai Prisiau Manwerthu (RPI) ers 2000. Erbyn 2020, byddwn wedi cadw'r cynnydd ar fil cyfartalog aelwyd yn is na'r RPI bob blwyddyn ers degawd – yr unig gwmni dŵr yng Nghymru a Lloegr i gyflawni hyn. Cyflawnwyd hyn drwy herio ein hunain yn barhaus i arloesi a chyflawni mwy am lai. Mae ein hardal gweithredu yn cynnwys rhai o'r ardaloedd tlotaf yn y DU. Mae Cymru y tu ôl i weddill y DU o ran safon byw a thwf incwm. Rydym felly yn rhoi ystyriaeth ddifrifol iawn i'n cyfrifoldebau o ran fforddiadwyedd. Mae ein tariffau cymdeithasol yn helpu'r cwsmeriaid hynny sy'n cael trafferthion i dalu eu biliau. Yn ystod y tair blynedd diwethaf, gwelwyd cynnydd cyflym yn y defnydd o'n tariff HelpU, sy'n golygu bod gennym bellach ryw 100,000 o gwsmeriaid ar dariffau cymdeithasol, yr uchaf yn y diwydiant o bell ffordd. Mae ein strategaeth tariff cymdeithasol wedi'i llywio gan ymchwil gadarn â chwsmeriaid, sydd hefyd wedi cefnogi'r defnydd o "ddifidendau cwsmeriaid" i ariannu'r tariffau is yn rhannol.



Y NEWID YM MIL CYFARTALOG AELWYD

BARN CWSMERIAID

Yn ystod ein gwaith ymchwil, daeth yn amlwg bod gwerth am arian yn brif flaenoriaeth i gwsmeriaid, ond serch hynny, roedd tystiolaeth gyson yn dangos nad yw cwsmeriaid ar y cyfan yn ffafrio gostwng biliau ar draul perfformiad, neu fuddsoddiad yn y dyfodol. Mae ymchwil cwsmeriaid rheolaidd ar amrywiaeth o benderfyniadau penodol wedi dangos, yng nghyd-destun proffil bil cyfartalog yn gostwng o'i gymharu â chwyddiant, y byddai'n well gan y rhan fwyaf o gwsmeriaid weld yr arian yn cael ei wario ar wella gwasanaethau, diogelu'r amgylchedd neu gefnogi tariffau cymdeithasol, yn hytrach na gostwng biliau cyfartalog ymhellach.

NEWIDIADAU I FILIAU YN Y DIWYDIANT 2000-2016

Mae cwsmeriaid busnes yn nodi'n glir eu bod yn disgwyl y gwerth gorau posibl am arian, ond eu blaenoriaethau yw dibynadwyedd gwasanaethau a gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol. Mae ein cwsmeriaid sy'n ddatblygwyr yn dweud wrthym yn gyson mai darparu cysylltiadau newydd iddynt ar amser yw eu blaenoriaeth pennaf, fel nad oes ymyrraeth i'w hamserlen ddarparu ehangach.

O safbwynt fforddiadwyedd i'r rheini sy'n cael trafferthion i dalu eu biliau, roedd ein hymchwil yn PR14 wedi dangos bod cwsmeriaid yn fodlon talu £15 ychwanegol y flwyddyn, ar gyfartaledd, i helpu i ariannu tariffau cymdeithasol. Fodd bynnag, er bod ymchwil newydd yn 2018 yn dangos bod y rhan fwyaf o gwsmeriaid yn cefnogi cynyddu'r cyllid ar gyfer tariffau cymdeithasol ymhellach, mae lleiafrif sylweddol o gwsmeriaid na fyddent yn cefnogi gwneud hynny. Ar hyn o bryd felly, rydym yn bwriadu cynnal y croes-cymhorthdal ar y lefel bresennol mewn termau real.

EIN CYNLLUNIAU

Ein cynllun ar gyfer 2020-25 yw sicrhau gostyngiad o 5% ar gyfartaledd i filiau cwsmeriaid mewn termau real, sydd gyfystyr â gostyngiad o £22 ar fil aelwyd cyfartalog o £439 yn 2019-20 (ym mhrisiau 2017-2018) gyda gostyngiadau cymesur ar gyfer cwsmeriaid nad ydynt yn aelwydydd. Caiff hyn ei ddarparu ochr yn ochr â rhaglen buddsoddiad cyfalaf gwerth £2.3 biliwn. Mae ein rhagamcan ar gyfer AMP8 (2025-30) yn dangos y bydd y gostyngiad hwn yn y bil yn gynaliadwy yn fras dros yr hirdymor.

Golyga hyn y caiff yr arbedion o'r enillion isaf a ganiateir ar gyfalaf a dybir ar gyfer PR19 (wedi'i leihau o RPI+3.5% i RPI+2.3%) yn cael ei drosglwyddo i gwsmeriaid yn uniongyrchol ar ffurf biliau cyfartalog is, a chaiff buddsoddiadau i wella perfformiad a sicrhau cydnherthedd

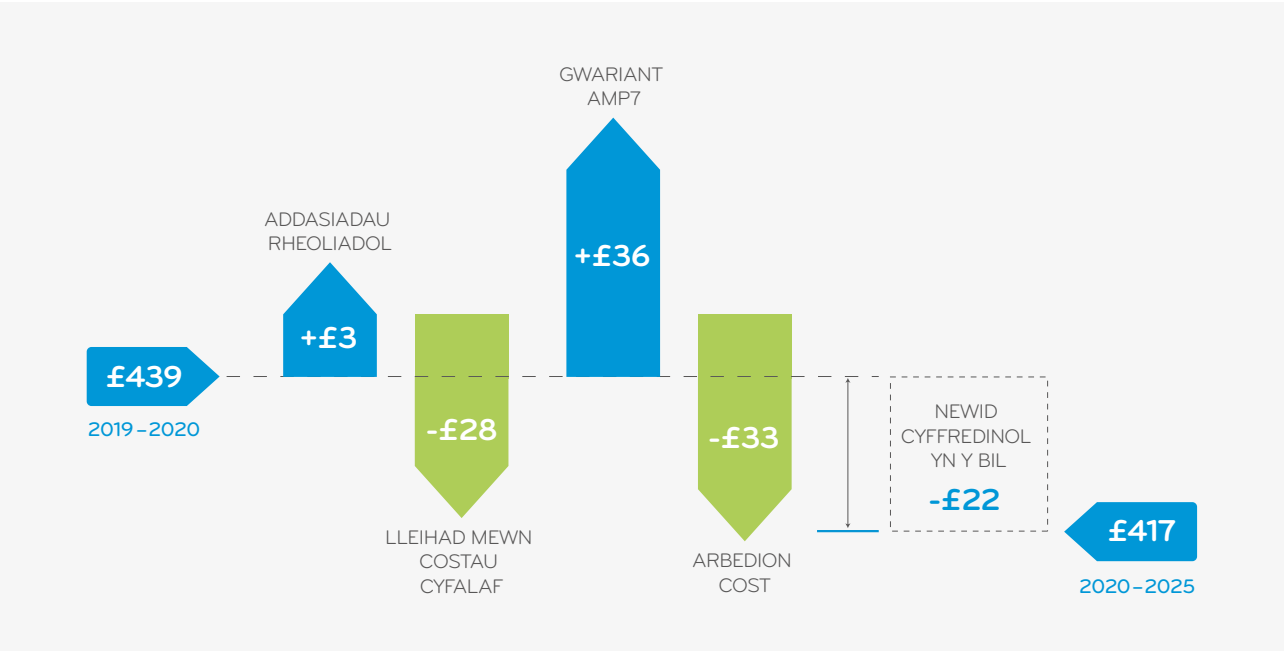
yn y dyfodol eu hariannu yn ymarferol drwy fynnu effeithlonrwydd cost mewnol ac arloesi.

Ar yr un pryd, byddwn yn gwneud mwy i helpu cwsmeriaid sy'n fwy tebygol o wynebu niwed yn ariannol, drwy dariffau cymdeithasol gwell. Rydym yn bwriadu cynyddu nifer y cwsmeriaid ar ein tariffau cymdeithasol o ryw 100,000 ar hyn o bryd, i ryw 150,000 erbyn 2025. Mae ein cynllun yn adlewyrchu disgwyliad y byddwn yn gallu defnyddio tua £85 miliwn o arian "difidendau cwsmeriaid", a fyddai mewn cwmnïau eraill yn cael ei dalu i gyfranddalwyr, i gefnogi ehangu'r tariffau cymdeithasol hyn, ond bydd yn dibynnu ar benderfyniad terfynol Ofwat.

Byddwn hefyd yn cymryd camau i sicrhau ein bod yn targedu'r rhai hynny sydd angen cymorth fwyaf â'n cynlluniau tariff cymdeithasol, yn rhan o'n strategaeth ehangach ar gyfer

cwsmeriaid mewn amgylchiadau bregus, ac i weithio ag amrywiaeth eang o bartïon i'n helpu i gyrraedd y cwsmeriaid anoddaf i gysylltu â nhw, gan gynnwys drwy ein dull Cymuned Cydnherthedd Dŵr arloesol.

EIN CYNLLUN AR GYFER 2020-25 YW CWTOGI RHYW 5% AR GYFARTALEDD AR FILIAU CWSMERIAID MEWN TERMAU REAL DROS Y CYFNOD O DAN SYLW, SEF GOSTYNGIAD O £22 AR FIL YR AELWYD GYFARTALOG.



CYFRIFYDDU'R GOSTYNGIAD YN Y BIL O 2019-20 I 2020-25 (BILIAU AELWYDYDD CYFARTALOG, CYN CHWYDDIANT)

DŴR YFED

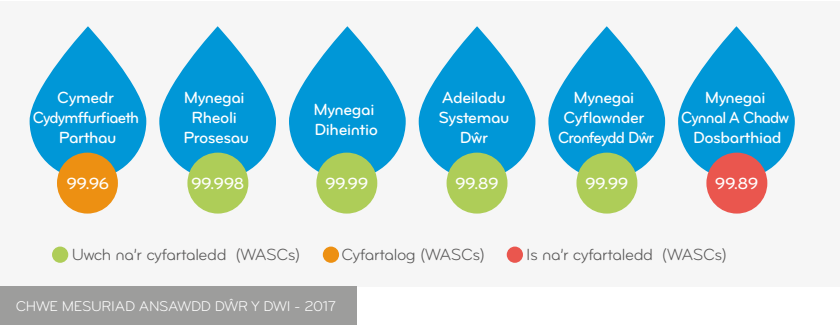
EIN HANES

Darparu cyflenwad diogel a dibynadwy o ddŵr yw'r agwedd fwyaf allweddol o'n gwasanaeth i gwsmeriaid. Nid yw cwsmeriaid eisiau gorfod poeni am ansawdd y dŵr pan fyddant yn agor eu tapiau, a dyna sut ddylai hi fod. Rydym ni wedi bod yn gweithio'n galed i sicrhau y gallant gymryd cyflenwad rhagorol o ddŵr yn ganiataol.

Mae diogelwch dŵr yfed yn hollbwysig, ac rydym bellach yn rhagori yn rheolaidd o ran cydymffurfiaeth samplau o 99.9% â'r safonau a bennir gan yr Arolygiaeth Dŵr Yfed. Mae hwn yn welliant sylweddol ar y sefyllfa ddegawd yn ôl, ac rydym wedi gweithio'n galed i weithredu'r gwersi a ddysgwyd o fethiannau ansawdd dŵr a welwyd yn y gorffennol.

MEYSYDD GWELLA

Yn sgil cyfuniad o ddŵr meddal, manganese mewn ffynonellau dŵr a chyfran uchel o bibellau haearn o fewn 30 metr i adeiladau, rydym yn dal i fod y tu ôl i weddill y diwydiant o ran achosion o aflwiad, arogl a blas (3.19 o gysylltiadau fesul 1,000 o gwsmeriaid yn 2017/18, sy'n sylweddol uwch na chyfartaledd y sector). Mae hwn wedi bod yn brif faes i ganolbwyntio arno yn AMP6, ac rydym yn buddsoddi ryw £130 miliwn drwy ein dull 'Astudiaethau Parth' sy'n defnyddio dadansoddiad 'data mawr' i flaenoriaethu buddsoddiad yn ein rhwydwaith a chyflawni gwelliannau gwerth gorau, gan weithio'n agos â'r Arolygiaeth Dŵr Yfed. Mae cwsmeriaid, yn enwedig busnesau, hefyd yn disgwyl cyflenwad dibynadwy, ac rydym wedi lleihau hyd cyfartalog unrhyw achosion o darfu ar y cyflenwad o 42.5 o funudau fesul cwsmer yn 2011-12 a'n nod yw cyrraedd 12 munud erbyn 2020. Fodd bynnag, erys hyn yn uwch na rhai cwmnïau, a hynny yn benodol oherwydd ein pwysedd allbwn gweithredu uchel, ac rydym yn targedu rhagor o welliannau yn y cyfnod nesaf.



BARN CWSMERIAID

Mae cwsmeriaid yn cymryd yn ganiataol y bydd ganddynt ddŵr glân, dibynadwy a diogel. Mae osgoi cyfnodau estynedig o darfu ar y cyflenwad (mwy na thair awr) yn flaenoriaeth gwasanaeth i gwsmeriaid. Fodd bynnag, nid yw'r rhan fwyaf wedi profi cyfnod o darfu, felly mae'r gefnogaeth ar gyfer buddsoddi er mwyn gwella perfformiad yn brin. Mae hyn hefyd yn wir am gysylltiadau ynghylch ansawdd dŵr (blas, arogl a lliw), lle ceir rhywfaint o gefnogaeth i welliannau perfformiad.

EIN CYNLLUNIAU

Mae sicrhau cynaliadwyedd tarddleoeedd dŵr i fyny'r llif yn flaenoriaeth allweddol i'n gweledigaeth yn Dŵr Cymru 2050, felly un o'n rhaglenni blaenllaw ar gyfer AMP7 fydd ein cysyniad Dalgylch Enfawr ym Mannau Brycheiniog. Byddwn yn gweithio gyda ffermwyr, tirfeddiannwyr, Cyfoeth Naturiol Cymru a rhanddeiliaid eraill yn yr ardal, sy'n darparu dŵr i oddeutu traean o'n cwsmeriaid, er mwyn diogelu a gwella ansawdd dŵr crai a chefnogi ein targedau perfformiad ar gyfer y dŵr sy'n dod o dapiau cwsmeriaid. I fynd i'r afael â phroblemau ansawdd dŵr, byddwn yn parhau i fuddsoddi drwy ein dull Astudiaethau Parth dros y 10 mlynedd nesaf hyd at 2030. Bydd hyn yn cyflawni lleihad yn nifer y cysylltiadau gan gwsmeriaid o 2.4 o gysylltiadau (fesul 1,000 o gwsmeriaid) yn 2020 i 2.0 erbyn 2025.

Bydd y buddsoddiad hwn hefyd yn gwella dibynadwyedd y gwasanaeth dŵr i gwsmeriaid, gan sicrhau lleihad o fwy na 33% yn nifer yr achosion o darfu ar y cyflenwad, o 12 munud fesul cwsmer i 8 munud erbyn 2025.

Rydym hefyd yn bwriadu dechran gweithio ar waith trin dŵr newydd sylweddol yn ardal Merthyr Tudful, i'w gyflawni dros y ddau gyfnod AMP nesaf. Bydd hwn yn cynnig y gwelliannau sy'n ofynnol gan yr Arolygiaeth Dŵr Yfed, ynghyd â llawer o fuddion i gwsmeriaid yn ein rhanbarth mwyaf poblog drwy wella dibynadwyedd gan wneud y system gyflenwi yn fwy cydnher yn wyneb dŵr crai yn dirywio yn y dalgylch. Bydd hefyd yn gostwng ein costau gweithredu yn y tymor hirach drwy ddisodli nifer o weithfeydd sy'n heneiddio. Yn dilyn asesiad cynhwysfawr o'r opsiynau, nodwyd mai gwaith trin dŵr Merthyr oedd yr ateb â'r gost oes gyfan isaf i gyflawni gofynion rheoleiddiol yr Arolygiaeth Dŵr Yfed ac ymateb i'r heriau hirdymor yn y rhan hon o'n rhwydwaith.

Caiff yr holl welliannau hyn eu cyflawni gan gynnal safonau uchel iawn o ansawdd dŵr yfed, gan dargedu cydymffurfiaeth o 100% â Mynegai Risg Cydymffurfio'r Arolygiaeth Dŵr Yfed drwy gydol y cyfnod. Byddwn hefyd yn parhau i wneud cynnydd tuag at ein hamcan yn Dŵr Cymru 2050 o gyfrannu at 'Gymru heb blwm' drwy osod 7,000 o bibelli cyflenwi newydd i gwsmeriaid yn lle rhai plwm.

GWELLIANNAU AMGYLCHEDDOL

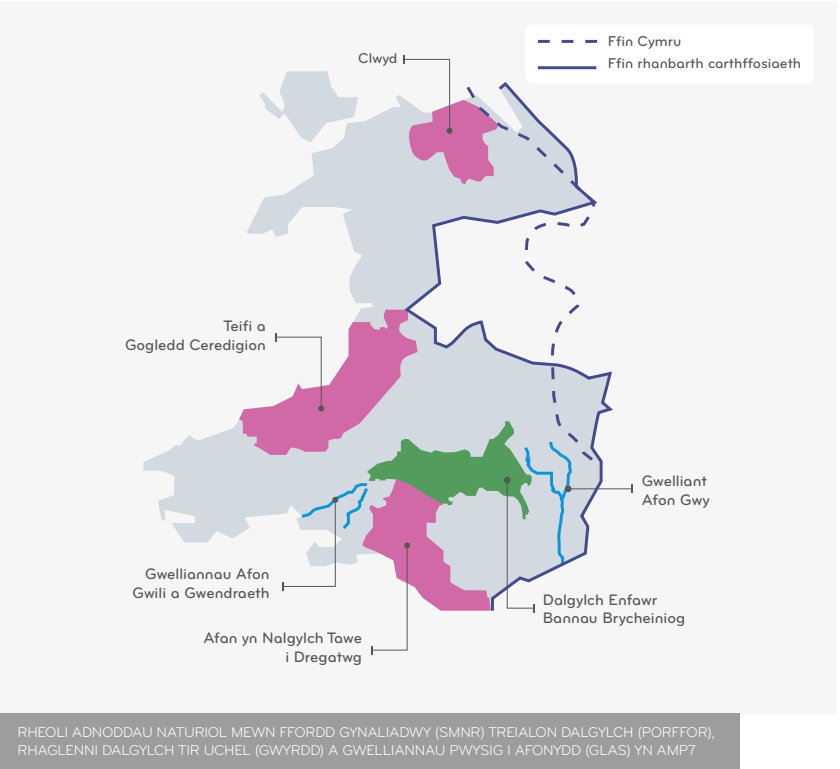
EIN HANES

Rydym o'r farn bod ein cyfrifoldeb i'r amgylchedd yr un mor bwysig â'n hymrwymiadau i gwsmeriaid. Gan weithio'n agos gyda Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd, rydym wedi buddsoddi'n helaeth yn y blynyddoedd diwethaf i wella ansawdd afonydd a dŵr ymdrochi o gwmpas Cymru. Mae gan Gymru 47 o Faneri Glas, mwy fesul milltir o arfordir nag yn unrhyw le arall yn y DU.

Ers 2010, rydym wedi cymryd camau breision o ran lleihau achosion o lygredd, gan symud o tua gwaelod tabl cynghrair y diwydiant (â 196 o ddigwyddiadau yn 2011-12) i fod ymhlith y perfformwyr gorau, â 112 o ddigwyddiadau yn 2017-18, ac rydym yn bwriadu lleihau'r nifer hwn eto.

Mae blocio carthffosydd yn achos sylweddol o lygredd. Mae ein strategaeth i leihau eu nifer yn cynnwys ein hymgyrch addysgu'r cyhoedd "Stop Cyn Creu Bloc" a'r defnydd o ddadansoddi data i dargedu gwaith adfer ar ein hasedau. Mae nifer yr achosion o garthffosydd mewnol yn gorlifo wedi gostwng yn sylweddol dros y pum mlynedd diwethaf, sy'n golygu ein bod ni bellach yn un o'r cwmnïau sy'n perfformio orau yn y mesur hwn. Rydym hefyd yn cyflawni gostyngiadau yn nifer yr achosion o garthffosydd allanol sy'n gorlifo – sy'n cael llai o effaith ond sy'n llawer mwy cyffredin.

Mae ein dull GlawLif blaengar o ymdrin â draenio cynaliadwy bellach yn cael ei gydnabod yn fyd-eang, a hynny o ran gwella'r amgylchedd naturiol a diogelu ein rhwydwaith dŵr gwastraff rhag effaith newid yn yr hinsawdd. Yn y cyfamser, rydym yn parhau i leihau ein hallyriadau carbon drwy gynyddu faint o ynni a gynhyrchir yn ein safleoedd. Yn 2017, gwnaethom sicrhau contract ynni newydd sy'n golygu bod ein holl safleoedd bellach yn cael eu pweru gan ffynonellau adnewyddadwy.



MEYSYDD SYDD ANGEN EU GWELLA

Roeddem yn siomedig bod ein cydymffurfiaeth â gwaith trin dŵr gwastraff wedi gostwng ychydig yn 2017-18 ac rydym wedi gostwng i sgôr perfformiad amgylcheddol o ddwy seren gan Cyfoeth Naturiol Cymru. Mae'n her barhaus i sicrhau bod pob un o'n gweithfeydd trin dŵr, sef mwy na 800 ohonynt, yn perfformio fel y dylent ac mae rhywfaint o amrywiaeth o flwyddyn i flwyddyn a achosir gan y tywydd a ffactorau eraill. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod bod angen inni wneud yn well yn y maes hwn, ac rydym yn dwysáu ein hymdrechion i sicrhau ein bod yn y dyfodol yn cyflawni, ac yn wir yn rhagori ar lefelau perfformiad blaenorol.

BARN CWSMERIAID

Mae cwsmeriaid yn gwerthfawrogi'r amgylchedd naturiol ac yn cydnabod pwysigrwydd ein gwaith yn y maes hwn. Mae gwelliannau yn y degawdau diwethaf yn golygu nad oes gan y rhan fwyaf o'r cwsmeriaid brofiad o achosion o lygredd, ond maent yn dal i'w hystyried yn annerbyniol pan fyddant yn digwydd.

Mae cwsmeriaid yn disgwyl inni weithio gyda chyrrff eraill i wella'r amgylchedd, ac maent yn ystyried gwella safonau'r amgylchedd yn gyfrifoldeb ar y cyd. Mae newid yn yr hinsawdd yn dod yn fater mwyfwy pwysig i gwsmeriaid, ac maent yn disgwyl inni gyflawni ein cyfrifoldeb i liniaru ei effeithiau a lleihau ein hallyriadau carbon.

Byddwn yn parhau i weithio gyda'n Panel Cyngchori Amgylcheddol Annibynnol o randdeiliaid allweddol i herio'r gwaith yr ydym yn ei gynllunio a hwyluso gwaith partneriaeth.

EIN CYNLLUNIAU

Yn ôl cwsmeriaid, carthffosydd yn gorlifo yw'r methiant gwasanaeth gwaethaf y gallent ei ddioddef, felly mae ein cynllun yn ein hymrwymo i barhau i leihau nifer y digwyddiadau llifogydd mewnol ac allanol, gan dargedu'n benodol y cwsmeriaid hynny sy'n cael problemau mynych.

Ein nod yw cyflawni lleihad sylweddol mewn achosion o lygredd, o 112 yn 2017-18 i 90 erbyn 2025.

Rydym wedi cytuno ar Raglen Amgylcheddol Genedlaethol sylweddol gyda Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd, a fydd yn gwella ansawdd rhyw 400 o gilometrau o afonydd.

Ar yr un pryd, byddwn yn parhau i gyflwyno ein rhaglen GlawLif i ddalgylchoedd sy'n flaenoriaeth, gan helpu i leihau dŵr wyneb trwm nawr ac yn y dyfodol er mwyn paratoi ar gyfer effeithiau hirdymor newid yn yr hinsawdd.

Erbyn 2025, rydym yn disgwyl y byddwn yn cynhyrchu tua thraean o'r ynni sydd ei angen arnom drwy ein gweithgareddau cynhyrchu ynni ein hunain. Byddwn yn cynnal pedwar phrosiect treialu ar gyfer Rheoli Adnoddau Naturiol Cymru yn Gynaliadwy yn rhan o'n Rhaglen Amgylcheddol Genedlaethol (NEP) er mwyn dod o hyd i atebion cynaliadwy a mwy cost-effeithiol a fydd yn sicrhau ansawdd ecolegol gwell.

Rydym hefyd yn gwneud cynnydd da ar ein rhaglen rheoli 'dalgyrch enfawr' gyntaf ym Mannau Brycheiniog gyda Cyfoeth Naturiol Cymru a rhanddeiliaid amgylcheddol eraill, gan gefnogi ymagweddau cynaliadwy sy'n cefnogi dalgylchoedd wrth fuddsoddi ar gyfer AMP8 a thu hwnt.

EIN HANES

Mae cryfhau cydnerthedd er mwyn i gwsmeriaid allu dibynnu ar eu gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff nawr ac yn y dyfodol, yn nodwedd amlwg o'n cynllun busnes PR19. Mae a wnelo cydnerthedd â mwy nag asedau yn unig: mae ein cynllun yn dilyn ymagwedd 'busnes-cyfan' at gydnerthedd a grynhair yn Olwyn Cydnerthedd Dŵr Cymru, a ddatblygwyd mewn cydweithrediad ag Arup Consultancy yn rhan o'n gwaith ar Dŵr Cymru 2050.

Yn 'Ein Dyfodol Cynaliadwy,' a gyhoeddwyd gyntaf yn 2007, amlinellwyd ein cynlluniau ar gyfer y 25 mlynedd nesaf. O ganlyniad i fuddsoddiadau dros y 10 mlynedd diwethaf, mae gennym rwydwaith mwy hyblyg a 'chraff' sy'n ein caniatáu ni i symud dŵr yn gyflymach i le y mae

ein cwsmeriaid ei angen, a gall ddod o hyd i ollyngiadau yn gyflymach er mwyn i ni allu ymateb yn gynt.

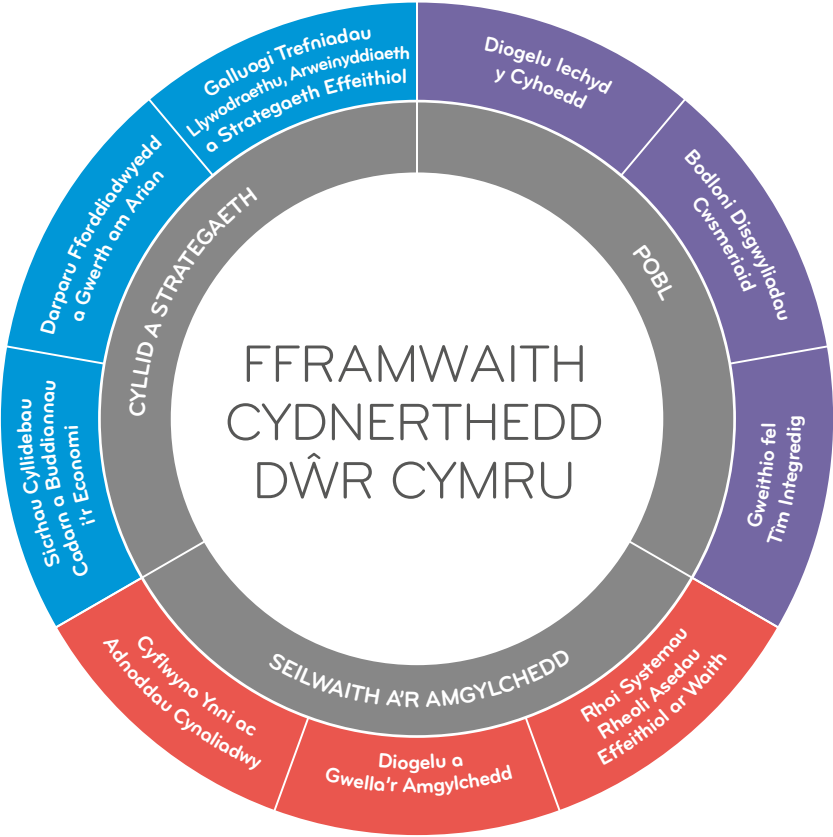
Rydym wedi buddsoddi er mwyn diogelu ein hasedau critigol rhag methiannau ac wedi atgyfnerthu ein seiberddiogelwch a'n diogelwch ffisegol. Rydym hefyd yn gwneud defnydd gwell o ddata a dadansoddi er mwyn deall yr hyn sy'n achosi i garthffosydd orlifo a digwyddiadau llygredd, a thargedu buddsoddiadau i unioni hyn.

Mae ein Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr yn nodi ein cynlluniau hirdymor i sicrhau bod ein hadnoddau dŵr yn ddigonol, ac rydym wedi dechrau gweithio ar gynlluniau draenio hirdymor cyfatebol er mwyn helpu â'r gwaith cynllunio ar ochr dŵr gwastraff y busnes.

MEYSYDD GWELLA

Cafwyd dau ddigwyddiad o dywydd garw ym mis Chwefror ac ym mis Mawrth 2018 - Storm Emma, ac yna cyfnod o rewi/dadmer eang - a rodd brawf ar gydnerthedd ein cynlluniau ymateb i orgyfwng. Er y bu modd i ni lwyddo i gynnal cyflenwad di-dor i fwyafrif helaeth ein cwsmeriaid, fe arweiniodd y digwyddiadau hyn yn anffodus iawn at ymyriadau estynedig i gyflenwad cyfran fach o'r eiddo sy'n gysylltiedig â'r rhwydwaith. Dywedodd cyfanswm o ryw 70% o'n cwsmeriaid eu bod yn fodlon â'r ffordd y gwnaethom ni fynd i'r afael â'r sefyllfa, ac roedd 10% yn anfodlon. Rydym wedi dadansoddi'r hyn a achosodd y problemau yn y cymunedau penodol yr effeithiwyd arnynt waethaf, ac rydym eisoes wedi rhoi camau gweithredu penodol ar waith i wella ein hymateb pe bai hyn yn digwydd eto, yn enwedig o ran cyfathrebu lleol, monitro o bell, a rheoli cwsmeriaid bregus.

Rydym yn trafod ein hymagwedd at gydnerthedd ariannol yn adran 14.



BARN CWSMERIAID

Gwyddom fod ein cwsmeriaid yn cymryd yn ganiataol y bydd dŵr yfed glân a diogel ar gael iddynt. Pan fydd problem yn codi, gall fod yn sioc. Mae cwsmeriaid yn disgwyl i ni wneud ein gorau i helpu ac i gyfathrebu'n glir ynghylch yr hyn sy'n digwydd. Mae ein hymchwil yn awgrymu bod y rhan fwyaf o gwsmeriaid yn gallu goddef toriadau byr yn y cyflenwad dŵr, ond bod toriadau hirach yn achosi anghyfleustra mawr. Mae cwsmeriaid hefyd yn dweud wrthym mai

carthffosydd yn gorlifo yw'r methiant gwasanaeth gwaethaf y gallant ei ddioddef.

Mae ein hymchwil yn awgrymu po fwyaf y mae cwsmeriaid yn cael gwybod am yr heriau hirdymor sy'n ein hwynebu, y mwyaf cefnogol ydynt o'r buddsoddiadau sydd eu hangen i ymateb i'r heriau hyn.

Yn ein hymgyngoriad â 20,000 o gwsmeriaid drwy Dŵr Cymru 2050 Dweud eich Dweud, cafwyd cefnogaeth i'n cynigion i fynd i'r afael â'r heriau hyn, gan ddangos

Ymateb Strategol	Cynlluniau AMP7 cysylltiedig (enghreiffiau)
1. Diogelu dŵr yfed glân	Dalgylch Enfawr Bannau Brycheiniog
2. Digon o ddŵr i bawb	Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a gofynion diogelwch cronfeydd dŵr
3. Gwella dibynadwyedd systemau cyflenwi dŵr yfed	Gwaith trin dŵr pwysig newydd yn ne-ddwyrain Cymru
4. Diogelu asedau cyflenwi dŵr critigol	Uwchraddio systemau rheoli gweithfeydd trin dŵr
5. Cyflawni ansodd dŵr derbynol i'r holl gwsmeriaid	Rhoglen astudiaethau parth er mwyn atgyweirio prif bibellau haearn neu eu codi o gosod pibellau newydd
6. Tuag at Gymru heb blwm	Rhoi pibellau newydd yn lle 7,000 o bibellau plwm, gan flaenoriaethu cwsmeriaid bregus.
7. Ymdrin â'n cwsmeriaid sy'n cael y gwasanaeth gwaethaf	Lleihau 15% ar niferoedd y cwsmeriaid sy'n cael y gwasanaeth gwaethaf ar gyfer Gwasanaethau Dŵr a Gwasanaethau Dŵr Gwastraff
8. Cyflogwr o ddewis	Gwelliannau parhaus i raglenni hyfforddi ac amrywiaeth
9. Gwasanaeth i gwsmeriaid o'r radd flaenaf	Gwasanaeth newydd i dracio apwyntiadau
10. Busnes dŵr clyfar	Mwy o fonitro ac awtomeiddio er mwyn lleihau llifogydd a thoriadau i'r cyflenwad dŵr
11. Sicrhau fforddiadwyedd i'n cwsmeriaid	Cynyddu nifer y cwsmeriaid ar dariffau cymdeithasol i 15,000, sef y gorau yn y diwydiant, a chadw biliau yn isel i bawb
12. Cefnogi cwsmeriaid mewn amgylchiadau bregus	Dyblu nifer y bobl sydd ar gofrestrau gwasanaethau blaenoriaeth dros y cyfnod
13. Gweithio gyda chwsmeriaid a chymunedau	Gweithredu cysniad y 'Gymuned Cydnerthedd Dŵr' mewn pum ardal incwm isel
14. Cefnogi ecosystemau a bioamrywiaeth	Gweithredu'r strategaeth bioamrywiaeth statudol gyntaf
15. Defnyddio natur i leihau'r risg o lifogydd a llygredd	Cyflwyno'r rhaglen GlowLif yn ehangach i ddargyfeirio dŵr glaw o'r carthffosydd
16. Afonydd a throethau glanach	Gwella statws 400km o afonydd i statws 'da'
17. Diogelu ein hosedau dŵr gwastraff critigol	Cau 7 o hen weithfeydd dŵr ac agor un newydd yng nghwm Gwili-Gwendraeth
18. Chwarae ein rhan yn y gadwyn gyflenwi, yr economi leol a'r economi gylchol.	Arbed 12 GWh o ynni ychwanegol erbyn 2025

bod cwsmeriaid yn poeni o ddifri am gyflwr y gwasanaeth cyhoeddus a'r amgylchedd y byddant yn ei adael i genedlaethau'r dyfodol.

EIN CYNLLUNIAU

Yn unol â barn ein cwsmeriaid, rydym yn bwriadu mabwysiadu ymagwedd bwyllog o 'fwrw ati' tuag at ddiwallu ein hanghenion cydnerthedd hirdymor. Nid ydym yn gohirio gwneud penderfyniadau anodd am yr hyn y mae angen ei wneud, ond rydym yn bwrw ati yn awr i weithredu ar yr hyn y mae cwsmeriaid yn dweud wrthym sy'n flaenoriaeth, a hynny ar sail 'difaru dim', gan gydnabod y bydd cyflawni'r cynllun hirdymor yn gofyn am arloesi chwyldroadol. Yn ei chyfanrwydd, bydd ein rhaglen fuddsoddi yn cyflawni gwelliannau sylweddol o ran cydnerthedd, gwella ein gallu i ddiogelu cwsmeriaid rhag effeithiau digwyddiadau eithafol, ac adfer yn gyflym pan ddaw digwyddiadau o'r fath, a hynny nawr ac yn y dyfodol.

Bydd ein Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr yn sicrhau bod gennym ni ddigon o ddŵr i'n cwsmeriaid yn yr hirdymor. Mae hyn yn cynnwys buddsoddi yn ein seilwaith o orgaeau o oes Fictoria er mwyn bodloni gofynion rheoleiddiol newydd a sicrhau eu bod yn parhau yn addas at y dyfodol, wrth inni wynebu amgylchiadau newid yn yr hinsawdd fwy eithafol a digwyddiadau storm difrifol yn y dyfodol.

Byddwn hefyd yn gweithredu cynlluniau ehangach ar draws yr holl agweddau ar yr Olwyn Cydnerthedd, gan roi pwyslais penodol yn yr AMP nesaf ar ein pobl, ein systemau corfforaethol a'n parodrwydd ar gyfer amodau gweithredu eithafol.

RHEOLI GALW, EFFEITHLONRWWYDD DŴR A LLEIHAU GOLLYNGIADAU

EIN HANES

Er bod mwy o law yng Nghymru na llawer o rannau eraill o'r Deyrnas Unedig, mae ein dulliau o hybu effeithlonrwydd dŵr, lleihau galw a gostwng gollyngiadau yr un mor heriol ag unrhyw gwmni arall.

Ni sydd wedi cyflawni'r lleihad mwyaf yn y ganran o allyngiadau yn y diwydiant dros y pum mlynedd nesaf. Cyflawnwyd hyn drwy ddefnyddio arloesedd, gwneud defnydd gwell o ddadansoddi a mesuryddion dŵr, rheoli rhwydwaith clyfar, yn hytrach na dim ond rhoi pibellau newydd yn lle'r hen brif bibellau dŵr.

Mae gennym hanes da o weithio gyda'n cwsmeriaid i'w haddysgu am bwysigrwydd effeithlonrwydd dŵr, ac i roi'r offer iddynt i'w helpu i leihau'r defnydd o ddŵr yn y cartref. Mae ein rhaglen addysg i ysgolion cynradd yn cynnwys 'her brwsh dannedd' – ac mae plant sy'n dod i'n canolfannau addysg yn dysgu am werth dŵr.

Rydym yn cynnal archwiliadau dŵr ar gyfer ysgolion a chwsmeriaid eraill nad ydynt yn aelwydydd. Roedd archwiliad dŵr diweddar yn Stadiwm Principality yng Nghaerdydd wedi eu helpu i arbed £20,000 y flwyddyn.

MEYSYDD DATBLYGU

Mae cynnydd wrth leihau gollyngiadau hyd yma wedi'i gyflawni yn bennaf drwy 'canfod a thrwsio' yn ein rhwydwaith dosbarthu. Mae angen i ni yn awr wneud mwy gyda chwsmeriaid ar eu heiddo i fynd i'r afael â gollyngiadau a lleihau galw. Yna, yn yr hirdymor, bydd angen i ni fynd i'r afael â gollyngiadau ar ein prif bibellau mawr.



photoeverywhere.co.uk

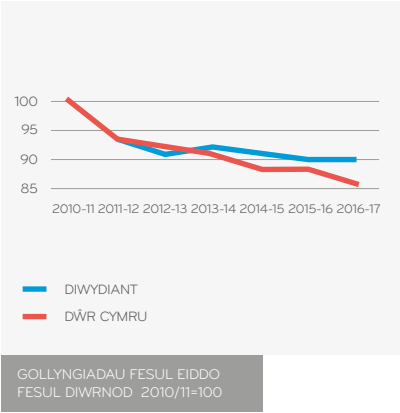
BARN CWSMERIAID

Mae cwsmeriaid yn dweud yn glir iawn eu bod yn ystyried gollyngiadau yn annerbyniol, ac yn rhywbeth sy'n tanseilio ymddiriedaeth a hyder yn y diwydiant. Pan gaiff costau lleihau gollyngiadau eu hegluro, mae cwsmeriaid yn deall bod hwn yn ffactor pwysig, ond erys ymdeimlad 'bod yn rhaid gwneud rhywbeth'. Mae cwsmeriaid yn cefnogi ymagwedd o leihau galw yn y cartref drwy roi cyngor ac addysg, a chynnig cefnogaeth ymarferol i helpu i leihau'r defnydd o ddŵr.

EIN CYNLLUNIAU

Rydym yn cynnig lleihau 15% ar gyfaint gollyngiadau erbyn 2025. Ar sail gwybodaeth o dreialon yn ystod y cyfnod hwn gan ddefnyddio technoleg canfod 'stopwatch' arloesol, credwn y gellir cyflawni hyn drwy ganolbwyntio ar allyngiadau o bibellau sy'n berchen i gwsmeriaid a gollyngiadau y tu mewn i eiddo. O dan ein rhaglen Prosiect Cartref, byddwn yn gweithio gyda chynlluniau ynni'r llywodraeth a grwpiau cymunedol i gynnig gwasanaeth 'canfod a thrwsio' am ddim yn ogystal ag atgyweiriadau i'r pibelli cyflenwi a hynny am ddim i gwsmeriaid. Bydd hyn hefyd yn helpu i wella effeithlonrwydd dŵr.

Anogir effeithlonrwydd dŵr hefyd trwy ein hymgyrchoedd hirdymor i newid ymddygiad, trwy leihau'r galw wrth gynneg dyfeisiau arbed dŵr am ddim a thrwy osod mesuryddion am ddim. Gall cwsmeriaid ddewis cael mesurydd unrhyw bryd, ac mae hynny'n aml yn arbed arian iddynt. O gyflysu hyn â gosod mesuryddion ym mhob eiddo newydd, mae'n golygu bod y gyfran o gwsmeriaid â mesuryddion yn cynyddu dros amser (i tua 50% erbyn hyn). Rydyn ni'n gwerthuso mesuryddion fel opsiwn hefyd wrth ystyried sut i fynd i'r afael â diffygion mewn cyflenwadau yn ein Cynllun Rheoli Adnoddau Ddŵr hefyd.



GOLLYNGIADAU FESUL EIDDO FESUL DIWRNOD 2010/11=100

EFFEITHLONRWYDD

EIN HANES

Gan Dŵr Cymru y mae'r hanes gorau o leihau costau gweithredu yn y diwydiant yng Nghymru a Lloegr (yn ôl data Ofwat) ers i ni ddod yn gwmni nid-er-elw yn 2001.

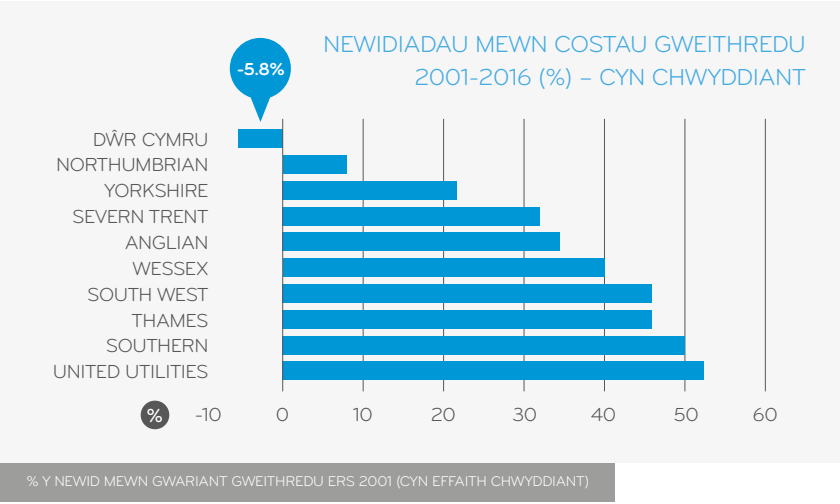
Cyflawnir hyn ochr yn ochr â'n rhaglen barhaus o ymchwil ac arloesi, a thrwy ymagwedd at reoli ein hasedau sy'n cyflawni atebion sy'n cynnig y gwerth gorau, a hynny ar sail gydol-oes.

MEYSYDD GWELLA

Mae ein costau manwerthu, gan gynnwys yn arbennig costau dyled ddrwg, yn uwch na chyfartaledd y diwydiant, a hynny'n rhannol oherwydd lefelau uwch o amddifadedd economaidd yn ein hardal. Adeg yr adolygiad prisiau diweddaraf, roedd ein busnes manwerthu yn wynebu'r her o leihau 30% ar gostau erbyn 2020. Er ein bod yn rhagweld y bydd bwllch o £8 miliwn yn parhau ym mlwyddyn olaf AMP6, cymerwyd camau breision wrth wella effeithlonrwydd y gweithrediad. Drwy arloesi, bu modd i ni leihau costau dyled ddrwg o 4.2% o'r trosiant yn 2013/14 i 3.0% yn 2017/18, sy'n welliant o 28%, a byddwn yn lleihau mwy fyth ar y costau hyn erbyn 2020.

BARN CWSMERIAID

Erys fforddiadwyedd yn bryder allweddol i'n cwsmeriaid, ac mae'n ddigon teg felly eu bod yn disgwyl inni ysgogi gwelliannau effeithlonrwydd yn barhaus. Mae cefnogaeth i'n cynlluniau a'n buddsoddiadau yn dibynnu ar allu dangos i'n cwsmeriaid ein bod ni'n herio ein hunain i gyflawni'r gwerth am arian gorau posibl. Mae ein cwsmeriaid yn cefnogi cymorth i gwsmeriaid sy'n ei chael hi'n wirioneddol anodd talu eu biliau, ond maent yn disgwyl inni fod yn llym wrth gasglu dyledion gan y rheini sy'n gwrthod talu.



EIN CYNLLUNIAU

Mae ein cynllun yn cynnwys targed uchelgeisiol i leihau 12% pellach mewn termau real ar ein costau erbyn diwedd y cyfnod 2020-25. Cyflawnir hyn drwy ystod o fentrau arbed costau ac arloesi, gan gynnwys lleihad heriol mewn costau cefnogaeth canolog, wedi'i feincnodi yn erbyn cwmnïau eraill yn y diwydiant ac mewn sectorau eraill. At ei gilydd, byddwn yn lleihau oddeutu £300 miliwn (10%) ar gyfanswm ein costau dros y pum mlynedd nesaf o'u cymharu â lefelau presennol.

Caiff y targedau effeithlonrwydd yn ein busnes cyfanwerthu eu hategu a'u cefnogi gan ein Cyngrhair Cyfalaf o gwmnïau peirianeg a dylunio arweiniol, sy'n harneisio arfer gorau, gan sicrhau'r effeithlonrwydd mwyaf posibl drwy gadwyn cyflenwi sefydlog a blaenraglen waith ddiffiniedig. Rhoddir cymhelliant i'r Gyngrhair i ddod o hyd i arbedion cost pellach, a bydd cwsmeriaid yn elwa ar yr arbedion hyn.

Mae ein systemau a'n prosesau rheoli buddsoddi yn ymgorffori asesiadau o ddewisiadau dylunio er mwyn sicrhau atebion sy'n cynnig y gwerth gorau posibl wrth gyflawni'r canlyniadau a ddymunir i gwsmeriaid - ac roedd

ein Bwrdd wedi adolygu sut y mae'r ymagwedd hon wedi'i chymhwyso yn ymarferol i'n buddsoddiadau allweddol yn AMP7. Gofynnwm i KPMG adolygu ein methodoleg DPC ac i'n cefnogi ni i ddatblygu dull gadarn wrth fabwysiadu fframwaith Ofwat a hwyluso'r broses, a oedd yn gofyn am gyfraniad gan arbenigwyr mewn meysydd pwnc allweddol ar draws ein cwmni. Ar y cam hwn, ymddengys nad oes unrhyw gynlluniau a fyddai'n elwa ar yr ymagwedd hon, ond byddwn yn parhau i adolygu hyn yn gyson.

Bydd ein busnes manwerthu yn trawsnewid ymhellach, gan gynnwys mynd ati i harneisio ystod o alluoedd digidol er mwyn gwella effeithlonrwydd, yn enwedig wrth dargedu camau gweithredu i adfer dyledion, a chefnogi'r cwsmeriaid hynny sydd yn ei chael hi'n anodd talu. Bydd y cynllun hwn yn lleihau £6.4 miliwn ar y sail costau manwerthu (13%) rhwng 2020 a 2025 (cyn effaith pwysau cost mewnbynau).

ARLOESI

EIN HANES

Mae arloesi wedi'i ymwreiddio'n gadarn ym musnes Dŵr Cymru. Mae Penaethiaid Gwasanaethau yn atebol am yr arloesedd sydd ei angen i gyflawni eu hamcanion, wedi'u cefnogi gan hyrwyddwyr arloesedd ym mhob rhan o'r busnes. Mae ein proses labordy arloesi (iLab) yn meithrin syniadau newydd, yn blaenoriaethu buddsoddiad ac yn monitro cynnydd, tra bod ein cynhadledd arloesi yn denu partneriaid gan gynnwys prifysgolion, sefydliadau ymchwil, sefydliadau ymgynghori a phartneriaid cyflawni , gan helpu i ddod â'r dechnoleg a'r syniadau diweddaraf i'r busnes, a hynny o bedwar ban y byd.

Mae enghreifftiau o arloesi dros y pum mlynedd diwethaf yn cynnwys dylunio a rhoi patent ar offer newydd i glirio tagfeydd mewn carthffosydd yn fwy effeithiol, iglw 360-gradd sy'n caniatáu i weithredwyr 'rith-gerdded' o gwmpas gweithfeydd trin dŵr newydd, a hynny yn ystod y cam dylunio. Mae ein gwaith GlawLif blaengar i ddargyfeirio dŵr wyneb oddi wrth garthffosydd wedi'i gydnabod yn eang, ac mae'n arwain at arbedion costau mawr i gwsmeriaid yn ogystal â buddion amgylcheddol a chymdeithasol. Cafwyd croeso eang gan ein rhanddeiliaid i gynlluniau treialu ein prosiectau dalgylchoedd, sy'n gweithio gyda phartneriaid i wella ansawdd dŵr crai. Rydym ni hefyd wedi gwella ein galluedd casglu a dadansoddi data yn sylweddol.

Rydym yn buddsoddi rhyw £39 miliwn ar draws ein portffolio arloesi yn AMP6, gan gynnwys cyllideb ymchwil a thechnoleg o £10 miliwn, sy'n arwain at effeithlonrwydd o sawl math, prosesau busnes newydd, lleihau ein hól-troed amgylcheddol, a gwelliannau yn y gwasanaeth i gwsmeriaid. Mae cyfanswm o 90% o gydweithwyr yn teimlo eu bod wedi'u grymuso i wneud gwelliannau ac ysgogi newid yn eu swyddi, yn ôl ein harolwg ymgysylltu â'r gweithlu diweddaraf.

BARN CWSMERIAID

Mae ein cwsmeriaid yn disgwyl inni arloesi er mwyn cadw costau a biliau yn isel ac maent yn cydnabod yr angen i fuddsoddi mewn ymchwil a datblygu er mwyn cyflawni hyn a bodloni heriau'r dyfodol. Mae cefnogaeth cwsmeriaid i'n cynlluniau buddsoddi hirdymor yn amodol ar gael ein herio i fod cystal â diwydiannau cystadleuol o ran arloesi ac effeithlonrwydd. Mae gwaith ein Panel Cyngori Annibynnol ar yr Amgylchedd, sy'n cynnwys mwy na 25 o randdeiliaid, yn helpu i lywio ein blaenoriaethau o ran gwyddoniaeth, dalgylch ac ymchwil.

EIN CYNLLUNIAU

Rydym yn cydnabod na all ein cynlluniau ar gyfer 2020-25 fod yn fforddiadwy i gwsmeriaid oni bai ein bod yn arloesi er mwyn cadw costau'n isel a gwella effeithlonrwydd o fewn y busnes. Ni fydd modd i ni gyflawni'r amcanion a nodir yn Dŵr Cymru 2050 heb ddatblygu a harneisio technoleg 'newid sylweddol' er mwyn bodloni'r

heriau yr ydym yn eu hwynebu.

Mae ein cynllun felly yn cynnwys £74 miliwn, mwy nag erioed o'r blaen, ar gyfer ymchwil ac arloesi, a phrosiectau ym mhob rhan o'r busnes. Mae'n cynnwys oddeutu £45 miliwn ar archwiliadau amgylcheddol a dalgylch er mwyn pennu'r atebion mwyaf effeithlon a chydweithredol er mwyn cyflawni canlyniadau amgylcheddol tymor hirach. Byddwn yn gwella ein modd o gasglu a dadansoddi data er mwyn ysgogi arloesi, a byddwn yn gweithio gyda sefydliadau blaengar mewn sectorau a gwledydd eraill i ddysgu o arferion gorau.

Mae ein cynlluniau i gyflawni perfformiad gwell a mwy o gydnerthedd yn dibynnu ar ymestyn yr ymagwedd at arloesi yr ydym wedi'i datblygu yn ystod AMP6 yn y cyfnod hwn, sy'n cynnwys meysydd megis rheoli dalgylchoedd, gwyddor data, cynnal a chadw argaeau, draenio cynaliadwy, ymchwil a chynnwys cwsmeriaid, partneriaethau cymunedol a'r rhaglen 'Astudiaethau Parthau'.



SOPHIE HOWE, COMISIYNYDD CENEDLAETHAU'R DYFODOL I GYMRU

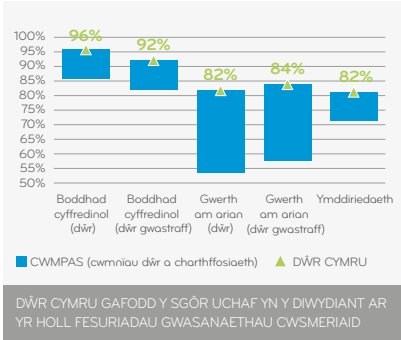
GWASANAETH CWSMERIAID

EIN HANES

Oherwydd ein model gweithredu nid-er-elw, rydym yn rhoi pwyslais penodol ar fesurau megis boddhad ac ymddiriedaeth cwsmeriaid, ac rydym yn herio ein hunain i fod yn gyson ymhlith y cwmnïau sy'n perfformio orau yn y diwydiant. Dros y pum mlynedd diwethaf, ni sydd wedi perfformio orau yn ymchwil blynyddol y Cyngor Defnyddwyr Dŵr ar gyfer holl fesuryddion ar gyfer boddhad cwsmeriaid, gwerth am arian ac ymddiriedaeth cwsmeriaid.

Rydym o ddifrif ynghylch cefnogi twf a datblygiad economaidd yn yr ardaloedd yr ydym ni'n eu gwasanaethu. Yn ôl ymchwil y Cyngor Defnyddwyr Dŵr, mae ein hanes o foddhad cwsmeriaid hefyd yn arwain y diwydiant, ac mae'r lefelau yn gyson o gwmpas 90%. Fodd bynnag, rydym yn ymwybodol na all ein cwsmeriaid nad ydynt yn aelwydydd newid manwerthwyr, yn wahanol i'r rheini yn Lloegr (ac eithrio'r rheini sy'n defnyddio llawer iawn o ddŵr ar un safle), a byddwn ni felly yn pennu amcan eu bod nhw'n derbyn safonau gwasanaeth o gwerth am arian tebyg i'r hyn a gynigir gan y gorau yn y sector.

Mae ein tîm gwasanaethau i ddatblygwyr yn parhau i sicrhau perfformiad sy'n arwain y diwydiant i'r grŵp pwysig hwn o gwsmeriaid. Rydym ni fel arfer ymhlith y cwmnïau sy'n perfformio orau ar sail sgoriau Lefelau Gwasanaeth Water UK, ac rydym wedi bod gyda'r uchaf ers mis Ebrill 2015 ar gyfer gwasanaethau dŵr a gwastraff dŵr fel ei gilydd.



BARN CWSMERIAID

Wrth i ddatblygiadau technegol alluogi arloesi a gwelliannau mewn gwasanaeth cwsmeriaid mewn diwydiannau eraill, gwyddom fod disgwyliadau ein cwsmeriaid o'r lefelau gwasanaeth yr ydym yn eu darparu yn codi'n barhaus. Ni fydd cwsmeriaid yn bodloni ar wasanaeth israddol, dim ond oherwydd ein bod ni'n gyfleustod. Mae cwsmeriaid yn disgwyl cael cynnig amrywiaeth o gyfryngau cyswllt, a byddwn ni'n parhau i gynnig hyn ac addasu wrth i dechnoleg addasu. Mae cwsmeriaid yn disgwyl i ni fod yn rhagweithiol wrth gyfathrebu pan fo problemau gwasanaeth yn codi – ac i ddatblygu gwasanaeth mwy personol ac i ddiogelu eu data personol.

EIN CYNLLUNIAU AR GYFER CWSMERIAID AELWYDYDD

Fel cwmni sy'n canolbwyntio ar y cwsmer, byddwn yn parhau i dargedu perfformiad sy'n arwain y diwydiant o ran boddhad ac ymddiriedaeth cwsmeriaid yn y cyfnod nesaf. Ond fe fyddwn ni'n rhagori ar y gwasanaeth sylfaenol drwy gynnig gwasanaethau newydd i gwsmeriaid gan gynnwys:

- Trwsio pibellau cyflenwi cwsmeriaid sy'n gollwng neu sydd wedi difrodi am ddim (dim cyfyngiad i drwsio unwaith bob 3 blynedd mwyach).
- "Waterfair" - peidio â chodi tâl ar gwsmeriaid sy'n dioddef methiannau gwasanaeth mynych, megis pwysedd dŵr isel neu carthffosydd yn gorlifo. Byddwn hefyd yn ymrwmo i leihau'n sylweddol nifer y cwsmeriaid ar y cofrestrau 'cwsmeriaid sy'n cael y gwasanaeth gwaethaf' erbyn 2025.
- Prosiect Cartref – cynllun newydd i atgyweirio 'tapiou a thoiledau,' gan weithio gyda chwsmeriaid i leihau'r galw , gostwng gollyngiadau ac arbed arian i gwsmeriaid.

- Gosod oddeutu 7,000 o bibellau cyflenwi newydd pan fyddwn yn dod o hyd i bibellau plwm, neu yn rhan o strategaeth wedi'i thargedu o ymgysylltu ag aelwydydd neu gymunedau bregus, a gwneud hynny yn rhad ac am ddim.
- Cynllun 'WaterShare' i ddychwelyd unrhyw elw ariannol net o orberfformiad i gwsmeriaid o'r amgylchedd.

EIN CYNLLUNIAU AR GYFER CWSMERIAID NAD YDYNT YN AELWYDYDD

Bydd cwsmeriaid sy'n fusnesau neu'n ddatblygwyr yn elwa ar lawer o'r gwasanaethau newydd a gynigir i gwsmeriaid a amlinellir uchod. Ond byddwn yn parhau i gynnal arolygon ymhlith ein cwsmeriaid busnes yn rheolaidd a chynnal gweithdai rhanbarthol i fusnesau a datblygwyr er mwyn gwrandao ar eu pryderon a chwilio am ffyrdd o wella. Byddwn yn gweithio gyda hwy i gyd-greu gwasanaethau sy'n ychwanegu gwerth i fusnesau (megis effeithlonrwydd dŵr a biliau electronig) ac adeiladu ar bolisiau ac arferion sy'n arwain y diwydiant i ddatblygwyr.

Yn ogystal â hyn, i ddatblygwyr byddwn yn:

- gweithredu cynllun safonau gwasanaeth a warentir newydd ar gyfer cwsmeriaid gwasanaethau datblygu, â iawndal awtomatig os byddwn yn methu ein safonau gwasanaeth;
- cynnig cynllun cymell gwaredu dŵr wyneb; ac yn
- darparu gwasanaethblaenoriaeth i ddatblygu rhaglenni a allai ddileu "blocio gwelyau" mewn ysbty neu gartref gofal lleol.

CWSMERIAID SYDD MEWN AMGYLCHIADAU BREGUS

EIN HANES

Rydym wedi ymrwmo i ddarparu cefnogaeth briodol i gwsmeriaid sydd ag anghenion penodol. Credwn fod hyn yn bwysig yng Nghymru lle mae gennym ni, ar nifer o ddangosyddion, gyfran uwch o gwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau bregus.

Fel y nodir uchod yn yr adran ar fforddiadwyedd, mae gennym hanes da o gefnogi cwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau ariannol anodd. Ynghyd â'r gefnogaeth hon, rydym wedi bod yn gwneud mwy i ddeall sut y gallwn ni ymestyn cyrraedd ein gwasanaethau mewn meysydd nad ydynt yn ariannol.

Mae gennym Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth a ddefnyddir, er enghraifft, i sicrhau y rhoddir blaenoriaeth i gwsmeriaid bregus wrth ddosbarthu dŵr potel ar adegau pan fydd y cyflenwad dŵr yn pallu. Ar hyn o bryd, mae 26,000 o gwsmeriaid ar y gofrestr hon, sy'n nifer cymharol fawr o'i gymharu â chwmnïau dŵr eraill. Ond rydym ni o'r farn nad yw hon ond yn gyfran fach o'r holl gwsmeriaid hynny sydd yn debygol o fod angen help arbennig, ac rydym ni eisiau ymgysylltu â'r cwsmeriaid hynny.

Rydym yn cynnig ystod o wasanaethau i gymhwyso anghenion penodol cwsmeriaid, gan gynnwys biliau

braille, gwasanaethau ffôn testun, a'r gallu i ofyn am ymweliad gan un o'n cynrychiolwyr i drafod bil y cwsmer wyneb yn wyneb.

Ar hyn o bryd, rydym yn cynnal cynllun treialu ymagwedd sy'n seiliedig ar y gymuned o fynd i'r afael â phobl fregus yn ardal Rhondda Fach yng Nghymoedd y de-orllewin, sydd yn ardal ddifreintiedig. Rydym yn disgwyl y bydd y gwaith hwn yn rhoi dealltwriaeth i ni o'r materion a'r heriau sy'n wynebu cwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau bregus drwy greu 'Cymuned Cydnerthedd Dŵr' y gellir ei hail-greu mewn ardaloedd tebyg eraill.

BARN CWSMERIAID

Aethom ati i gynnal ymchwil cwsmeriaid yn 2017 â'r nod o gael dealltwriaeth a diffiniad gwell o anghenion cwsmeriaid bregus yn ein hardal. Canfuom fod cwsmeriaid a rhanddeiliaid yn gwerthfawrogi'r ffordd yr ydym yn ymdrin â chwsmeriaid mewn amgylchiadau bregus ar hyn o bryd, ond fod yna lawer mwy o gwsmeriaid sydd yn gymwys am gefnogaeth nad ydynt yn ei chael. Mae angen i ni greu mwy o ymwybyddiaeth ymhlith cwsmeriaid o'n gwasanaethau blaenoriaeth a'n cefnogaeth fforddiadwyedd.

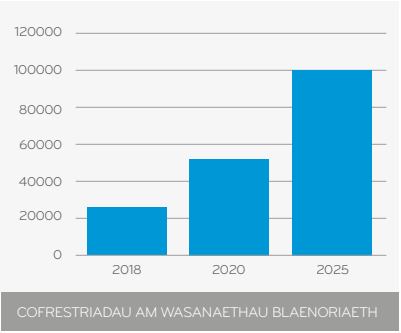


CYNORTHWYO CWSMERIAID SYDD MEWN AMGYLCHIADAU BREGUS

EIN CYNLLUNIAU

Rydym yn bwriadu lansio yn gyhoeddus ein strategaeth newydd ar gyfer cwsmeriaid mewn amgylchiadau bregus, "Cefnogi Ein Cwsmeriaid", yn ystod hydref 2018. Mae'n adeiladu ar yr ymchwil cwsmeriaid hwn ynghyd ag adborth gan ranndeiliaid allweddol a gwersi a ddysgwyd o fewn y busnes. Byddwn yn arwain ymdrechion gyda chyfleustodau ac asiantaethau eraill i nodi cwsmeriaid sy'n debygol o fod angen ein help ni, gan ddatblygu addewid cyhoeddus a wnaed yn ddiweddar gyda Western Power Distribution a Wales and West Utilities i rannu gwybodaeth. Gyda'r rhain, a mentrau eraill, ein nod yw cynyddu nifer y cwsmeriaid ar ein Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth o 26,000 yn 2018 i 100,000 erbyn 2025. Byddwn hefyd yn gwella'r gefnogaeth yr ydym yn ei darparu, ar sail adborth cwsmeriaid gan bron i 200 o sefydliadau partner, ac ymgysylltiad â hwy.

Rydym yn cydnabod ein bod yn dibynnu ar ein staff rheng flaen i gymryd y camau gweithredu angenrheidiol wrth ymdrin â chwsmeriaid mewn amgylchiadau bregus, byddwn yn datblygu ein rhaglen hyfforddi lwyddiannus i helpu staff i sylwi ar yr amryfal arwyddion o fregusder - megis problemau iechyd meddwl neu nam ar y golwg, a rhoi'r wybodaeth a'r sgiliau iddynt i sicrhau bod y cwsmeriaid hyn yn derbyn y gefnogaeth sydd ei hangen arnynt. Caiff y mentrau hyn eu cefnogi a'u halinio wrth i ni ehangu ein rhaglen tariffau cymdeithasol, fel y disgrifir uchod yn ein hadran Fforddiadwyedd.



CYMUNED A PHARTNERIAETHAU

EIN HANES

Mae Dŵr Cymru yn dibynnu ar amrywiaeth eang o bartneriaethau i ddarparu'r gwasanaeth cyhoeddus hanfodol, cydnerth ac ansawdd uchel ar gyfer y dyfodol. Mae hyn yn cynnwys er enghraifft, partneriaethau â phrifysgolion (drwy Dŵr Cymru 2050 a'n gwaith cydnerthedd), cyfleustodau eraill (i gefnogi cwsmeriaid bregus), ffermwyr (ar ein rhaglen i leihau'r defnydd o blaladdwyr), a sefydliadau amgylcheddol (y mae llawer ohonynt yn rhan o'n Panel Cyngori Amgylcheddol Annibynnol).

Rydym ni hefyd yn cydnabod swyddogaeth cwsmeriaid - a hynny nid yn unig fel defnyddwyr ond fel cyfranogwyr gweithredol wrth gyflawni gwasanaeth cynaliadwy a fforddiadwy. Mae tua 62,000 o blant yn ymweld â'n Canolfannau Darganfod addysgol bob blwyddyn, neu yn cael ymweliad yn eu hysgol gan ein tîm addysgol arobryn, sy'n eu dysgu am yr hyn yr ydym ni'n ei wneud a sut y gallant helpu i greu amgylchedd gwell i ni i gyd, yn arbennig drwy annog mwy o effeithlonrwydd dŵr yn y cartref.

Erbyn hyn, rydym yn derbyn bron i hanner miliwn o ymwelwyr i'n pedair canolfan fawr yn yr ardaloedd yr ydym yn eu gwasanaethu. Agorodd ein canolfan ymwelwyr fwyaf newydd yng Nghronfa Ddŵr Llandegfedd yn ne-ddwyrain Cymru yn 2015, mae ein canolfan yn Llys y Frân yng ngorllewin Cymru yn cael ei hailwampio'n sylweddol ar hyn o bryd, ac rydym yn bwriadu agor canolfan newydd yng Nghaerdydd erbyn 2020.

Ein cydweithwyr yw ein rhyngwyneb rheng-flaen a chwsmeriaid a chymunedau. I gydnabod hyn, yn 2017, fe wnaethom lansio Cronfa Gymunedol i ganiatáu i weithgareddau codi arian ein cyflogeion gael arian cyfatebol gennym ni i gefnogi iechyd, lles neu'r amgylchedd yn eu cymunedau lleol.

Mae ein hymagwedd at ein rhaglen gyfalaf, sy'n gweithio'n agos gyda'n Cynghrai Cyfalaf ers 2015, yn arbennig er mwyn cynyddu effeithlonrwydd wrth gyflawni prosiectau, yn enghraifft arall o'r ffordd y mae partneriaethau yn ein helpu i gyflawni gwerth gwyb am arian i'n cwsmeriaid o ddydd i ddydd. Rydym yn awr yn ehangu'r cysyniad hwn â Chynghrai Rhwydwaith newydd o gontractwyr i helpu i gynnal a chadw ein rhwydwaith, gan arwain at arbedion effeithiolrwydd tebyg.

BARN CWSMERIAID

Mae ein cynllun treialu ar y prosiect 'Cymuned Cydnerthedd Dŵr' yn Rhondda Fach yn ein helpu ni i ddeall anghenion y gymuned yn well. Mae hon yn ardal lle mae llawer o gwsmeriaid mewn amgylchiadau sy'n eu gwneud yn fregus, ac yn ardal hefyd lle'r ydym ni'n gweithredu rhaglen fawr ac aflonyddgar o osod prif bibellau dŵr newydd. Rydym yn gweithio'n agos gyda thrydydd partion yn y gymuned i feithrin ymddiriedaeth hirdymor a datblygu atebion sy'n ein helpu ni i gyrraedd y rheini sydd â'r angen mwyaf. Mae'r adborth gan gwsmeriaid a sefydliadau partner wedi bod yn gadarnhaol tu hwnt.

Y DAITH HYD YN HYN...



GWYLIWYD ACHLYSUR FACEBOOK LIVE

4,500

TRO.

£10,900

CRONFA GYMUNEDOL

28 O SEFYDLIADAU A GRWPIAU LLEOL WEDI LLWYDDO I GAEL ARIAN O'N CRONFA GYMUNEDOL - £10,900 HYD YN HYN.



RHODDWDYD GWERSI AMGYLCHEDDOL I FWY NA 2,300 O BLANT.

278

RYDYM NI WEDI RHOI 278 O GWSMERIAID YCHWANEGOL AR EIN TARIFFAU CYMDEITHASOL - ARBEDION BLYNYDDOL CYFARTALOG O FWY NA £67K.

NEWYDD

81

NODWYD 81 O GWSMERIAID NEWYDD I'W HYCHWANEGU AT EIN COFRESTR Gwasanaeth Blaenoriaeth.



GWEITHIO GYDA MWY NA 20 O SEFYDLIADAU A GRWPIAU LLEOL.

CYMUNED GWYDN O RAN DŴR CWM RHONDDA FACH - Y DATBLYGIADAU HYD YN HYN

EIN CYNLLUNIAU

Mae partneriaethau, â sefydliadau, cymunedau a chwsmeriaid, yn hanfodol i gyflawni ein cynlluniau uchelgeisiol ar gyfer 2020-25 a thu hwnt. O'n cynlluniau i wella dalgylchoedd i gefnogi cwsmeriaid bregus, byddwn yn adeiladu ar bartneriaethau presennol a datblygu rhai newydd i gefnogi ein hamcanion. Byddwn yn targedu pum Cymuned Cydnerthedd Dŵr ychwanegol mewn ardaloedd o angen arbennig erbyn 2025 - a'r rheini wedi'u halinio â'n cynlluniau buddsoddi yn y rhwydwaith dŵr.

Mae ein canolfannau addysg ac ymwelwyr yn helpu i feithrin ymddiriedaeth cwsmeriaid a dealltwriaeth ehangach o'n gwaith, ac mae hynny yn ei dro yn ein helpu ni i fod yn well wrth gynnwys ein cwsmeriaid er mwyn ysgogi perfformiad ac effeithlonrwydd. Rydym ni, felly, yn anelu at bron i ddyblu nifer yr ymweliadau â'n canolfannau rhwng 2018 a 2025 i 830,000 o ymweliadau y flwyddyn, a chynyddu nifer y plant a gyrhaeddir drwy'r rhaglen addysg i 75,000 dros yr un cyfnod.

Byddwn yn parhau i weithio gyda'n cadwyn gyflenwi, a busnesau lleol yn arbennig, i helpu i gefnogi'r economi leol, gan sicrhau cynhyrchion o ansawdd uchel a'r safonau iechyd a diogelwch uchaf.

CYDNERTHEDD ARIANNOL

EIN HANES

Ers creu Glas Cymru yn 2001 rydym wedi lleihau ein cymhareb gerio (dyled: RCV) o 93% yn 2001 i 71% yn 2010 a 57% ym mis Ebrill 2018, a oedd am gyfnod yn is na'n targed o 60%. Rydym ni'n denu'n gyson y statws credyd gorau yn y diwydiant, oherwydd ein cymhareb gerio isel, ein perfformiad gweithredol cryf a'n strwythur perchnogaeth.

Mae hyn yn ein galluogi ni i godi cyllid mewn marchnadoedd dyled ar y cyfraddau isaf yn y sector - heb gyfranddeiliaid rydym yn dibynnu ar y marchnadoedd hyn ar gyfer ein cydnerthedd ariannol. Rydym yn trosglwyddo'r arbedion cost cysylltiedig i'n cwsmeriaid.

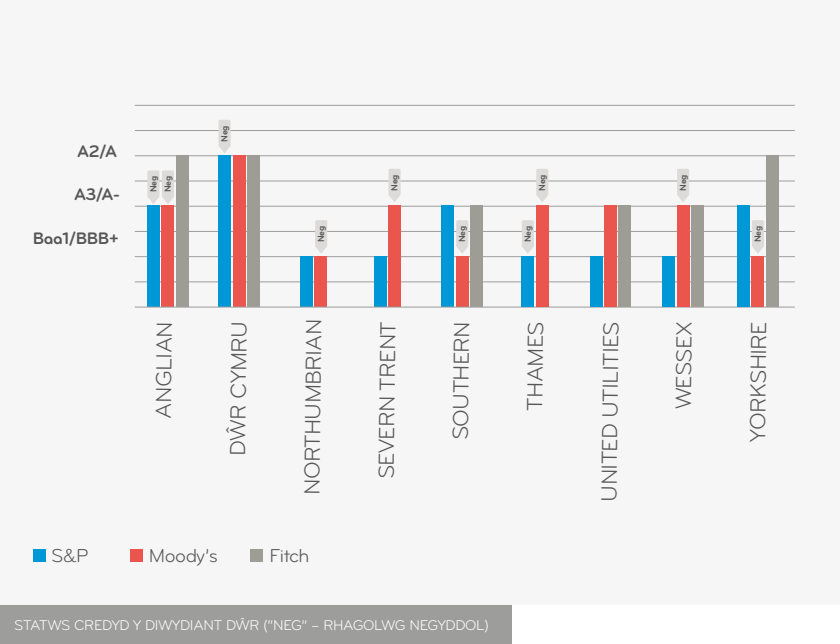
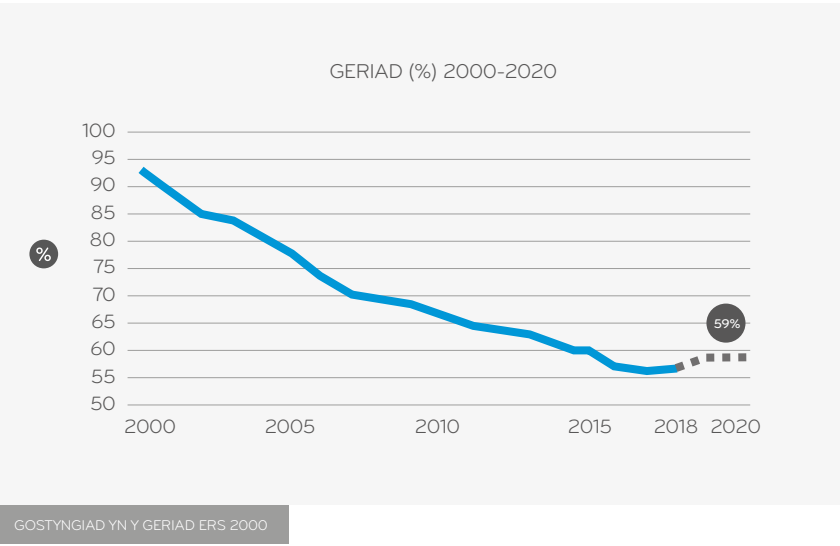
BARN CWSMERIAID

Mae cwsmeriaid yn disgwyl gwasanaeth sicr, gwerth da am arian, ac mae'n well ganddynt gael biliau sefydlog y gellir eu rhagfynegi. Mae cyflawni hyn yn mynnu sefyllfa ariannol sicr, cyllideb hirdymor a chwmni sy'n gydnorth yn wyneb ergydion ariannol.

EIN CYNLLUNIAU

Mae ein cynlluniau ar gyfer 2020-2025 yn gyson â chynnal ein lefel gerio oddeutu 60%, a disgwyliwn i allu cynnal statws credyd cryf 'o safon fuddsoddi' dros gyfnod y ddau AMP nesaf o leiaf, er y gallai hynny fod ar statws is nag sydd gennym ar hyn o bryd, oherwydd y cymarebau ariannol llymach yn gyffredinol (sy'n deillio yn bennaf o'r gymhareb elw i gyfalaf is yn AMP7).

Rydym wedi modelu ystod o sensitifrwyddau ariannol a chamau lliniaru posibl, ac rydym yn disgwyl, hyd yn oed yn y sefyllfaoedd pan fo'r pwysau wedi'u cyfuno, y gallwn gynnal statws credyd o safon fuddsoddi dros y 10 mlynedd nesaf hyd at 2030. Byddai sefyllfaoedd o'r fath, fodd bynnag, yn lleihau ein gallu i drosglwyddo buddion i gwsmeriaid, yn arbennig cyllido tariffau cymdeithasol.



SUT Y BYDDWN NI'N CYFLAWNI EIN CYNLLUNIAU

ADDASU I GYFLEOEDD NEWYDD

Wrth i ni symud drwy'r cyfnod nesaf, bydd cyfleoedd newydd yn codi i gyflawni gwerth i gwsmeriaid. Byddwn yn chwilio am y cyfleoedd hyn ac yn manteisio i'r eithaf arnynt fel ffordd o gadw biliau mor isel â phosibl, yn arbennig drwy fanteisio ar y gallu i weithio gyda chwmnïau sy'n gweithredu mewn ardaloedd cyfagos a thrydydd partïon, cyn belled a bod budd i gwsmeriaid ac nad oes risg o niwed i'r amgylchedd. Yn benodol, rydym eisoes yn chwilio am gyfleoedd sy'n codi yn sgîl marchnadoedd datblygol mewn bioadnoddau ac adnoddau dŵr. Rydym yn cael trafodaethau am drefniadau masnachu dŵr newydd posibl i gefnogi mentrau cyflenwad dŵr ledled y DU ac rydym wedi nodi rhai cyfleoedd posibl ym maes bioadnoddau.

Byddwn yn ymatebol i newidiadau yn yr amgylchedd rheoleiddiol a pholisi yn y dyfodol, ac yn asesu cyfleoedd masnachol newydd, a byddai'r elw yn cael ei drosglwyddo i gwsmeriaid.

BUDDSODDIAD CYFALAF

Mae cyflawni ein cynlluniau uchelgeisiol ar gyfer y cyfnod nesaf yn golygu gweithredu rhaglen fawr a heriol o fuddsoddiad cyfalaf. Byddwn yn buddsoddi oddeutu £2.3 biliwn dros y pum mlynedd nesaf, o'i gymharu ag oddeutu £2 biliwn yn y cyfnod presennol. Cyflawnir hyn drwy weithio gyda'n partneriaid Cynghrair Cyfalaf i ddefnyddio arloesedd bydeang ac atebion sy'n cynnig yr ateb gorau. Caiff y rhaglen fuddosddi ei darparu i'n partneriaid mewn hen ddigon o amser, gan osgoi'r cylchoedd 'brigau a chafnau' a welwyd yn y gorffennol, a galluogi cadwyn gyflenwi sefydlog i gyflawni costau uned is.

CYMELL CYFLAWNI

Yn dilyn ymchwil gyda chwsmeriaid a thrafodaethau â'r CCG, rydym wedi dylunio ystod o gymhellion priodol a fydd yn esgor ar wobr ariannol pan fyddwn yn rhagori ar dargedau, a chosb ariannol os byddwn yn methu â chyflawni ein hymrwymadau allweddol. Fodd bynnag, gan nad oes gennym ni gyfranddeiliaid, byddwn yn trosglwyddo unrhyw wobrau net i gwsmeriaid yn ystod y cyfnod. Byddai hanner yn cael ei ddychwelyd yn uniongyrchol i gwsmeriaid drwy filiau rhatach, a byddai'r hanner arall yn cael ei neilltuo ar gyfer cynllun 'WaterShare'. Yna, byddem yn ymgynghori â chwsmeriaid, rheoleiddwyr a'r CCG ar y ffordd orau o ddychwelyd cronfeydd WaterShare i gwsmeriaid, efallai drwy gyllid ychwanegol i dariffau cymdeithasol, neu fuddsoddiadau mewn gwasanaethau neu gydnerthedd.

Roedd gan gwsmeriaid a'r CCG amhevon am y cysyniad o wobrau a chosbau ariannol yn gysylltiedig â chymhellion cyflawni canlyniadau, a pha mor berthnasol fyddai'r rhain i Dŵr Cymru. Mae hyn oherwydd bod ein model heb gyfranddeiliaid yn golygu y byddai enillion o filiau uwch yn cael eu dychwelyd i gwsmeriaid yn llawn - a bod cosbau yn lleihau'r swm sydd ar gael i drwsio'r broblem sylfaenol â'r gwasanaeth. Rydym felly wedi cynnig pecyn sydd tuag at ben isaf ystod ddangosol Ofwat, gan sicrhau drwy ein cynllun cymhelliant i reolwyr fod y busnes wedi'i gymell yn briodol i gyflawni'r perfformiad sydd yn ei dro yn ennill gwobrau cymhelliant, ac yn osgoi cosbau.

BOD YN AGORED AC YN DRYLOYW

Rydym yn ymrwymo i'r safonau uchaf o ran bod yn agored ac yn dryloyw wrth weithredu ein cynlluniau. Byddwn yn cyhoeddi ein perfformiad o'i gymharu â'n cynlluniau yn flynyddol, a hynny mewn fformat clir a hygyrch sy'n ei gwneud yn hawdd i gwsmeriaid weld sut yr ydym ni'n ei wneud a sut yr ydym ni wedi gwario eu harian. Byddwn yn nodi'r elw o'r cynllun WaterShare a'n 'difidedau cwsmeriaid' eraill, ynghyd â manylion tâl swyddogion gweithredol, gan ddangos sut y mae eu cymhellion wedi'u cysylltu'n glir â pherfformiad. Bydd ein hadroddiad perfformiad yn destun archwiliad annibynnol trylwyr er mwyn sicrhau y gall cwsmeriaid a rhanddeiliaid fod yn hyderus yng nghywirdeb ein hadroddiadau.

Byddwn yn ymgysylltu â'r CCG a'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr mewn trafodaethau rheolaidd ynghylch ein perfformiad, ein rhaglen barhaus o gynnwys cwsmeriaid a blaenoriaethau ein cwsmeriaid ar gyfer gwelliant pellach.

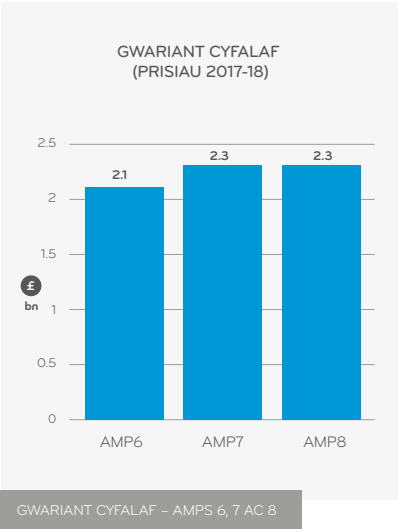
DULL O REOLI RISG

Mae gan ein Bwrdd ddull clir a strwythuredig o nodi a rheoli risg ar draws y busnes. Gan weithio â'r Weithrediaeth, mae wedi dadansoddi a herio'r risgiau allweddol i gyflawni cynlluniau PR19, ac mae wedi gweithredu mesurau i liniaru'r risgiau hynny. Yn allweddol, mae'r Bwrdd wedi ystyried yn ofalus allu'r busnes i barhau i ariannu ei weithgareddau mewn ystod heriol o sefyllfaoedd ariannol ac economaidd, ac mae'n hyderus bod y busnes yn gydnerth yn ariannol yn yr hirdymor.

CYNLLUNIAU TYMOR HWY

Mae'r cyfnod adolygu prisiau nesaf yn berthnasol i 2020-25, ond rydym eisoes yn paratoi ar gyfer 2030 a thu hwnt. Caiff ein cynllun ei osod yn nghyd-destun ein strategaeth hirdymor, a gyhoeddwyd yn ein dogfen Dŵr Cymru 2050, yn cynnwys ymrwymadau perfformiad hyd at 2030 - ac mewn rhai achosion cyn belled â 2050. Rydym hefyd wedi paratoi cynllun ariannol rhagarweiniol hyd at 2030, er mwyn sicrhau bod ein hymrwymiad i ostwng biliau a gwella perfformiad yn gynaliadwy yn yr hirdymor.

Mae'r cynllun ariannol hwn yn rhagdybio rhaglen fuddsoddi AMP8 o oddeutu £2.3 biliwn, gan adlewyrchu blaenoriaethau amgylcheddol hysbys y Rhaglen Amgylcheddol Genedlaethol, yn ogystal ag agendâu cydnerthedd gwasanaeth a dŵr sy'n dod i'r amlwg - ac rydym wedi ei drafod â Cyfoeth Naturiol Cymru, Asiantaeth yr Amgylchedd a'r Arolygiaeth Dŵr Yfed. Rydym yn credu ar hyn o bryd y gallai'r rhaglen gael ei hariannu â chynnydd ymylol i filiau cwsmeriaid mewn termau real rhwng 2025 a 2030, cyhyd â'n bod yn gallu parhau i nodi cyfleoedd fesul tipyn i arloesi ac arbed.



GWEITHIO I ROI EIN CWSMERIAID YN GYNTAF

SICRWYDD Y BWRDD

Mae'r Bwrdd yn fodlon bod y cynllun busnes hwn yn gynllun ansawdd uchel. Mae'n cynnwys targedau heriol ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid, cefnogaeth i gwsmeriaid mewn amgylchiadau bregus, perfformiad amgylcheddol a chost-effeithiolrwydd, ynghyd â gwella cydnherthedd gwasanaethau yn yr hirdymor a gwerth am arian i gwsmeriaid. Mae'r Bwrdd wedi darparu arweinyddiaeth fanwl o'r holl agweddau ar y cynllun busnes drwy gydol y gwaith o'i ddatblygu. Mae hyn wedi cynnwys y camau canlynol:

- Pennodd y Bwrdd yr ymagwedd at PR19 ar ddechrau'r broses ym mis Medi 2016, gan fynnu bod y cynllun yn cael ei lywio gan farn cwsmeriaid, a'i ddatblygu yng nghyd-destun gweledigaeth hirdymor ar gyfer Dŵr Cymru yn 2050
- Yn 2017, pennodd y Bwrdd ffiniau strategol y cynllun busnes, ar sail cam cyntaf cynhwysfawr y rhaglen ymgysylltu â chwsmeriaid, gan sicrhau bod y cynllun yn taro'r cydbwysedd optimaidd rhwng gofynion buddsoddi ar gyfer gwelliannau gwasanaeth a chydnerthedd, a fforddiadwyedd i gwsmeriaid, a hynny dros y pum mlynedd nesaf a'r tymor hirach
- Mae'r Bwrdd wedi sicrhau bod y targedau a osodwyd yn heriol a bod modd eu cyflawni, yn unol â'r meini prawf a bennwyd gan Ofwat, barn cwsmeriaid a gwybodaeth hanesyddol a chymharol

- Mae'r cwmni wedi ymgysylltu'n uniongyrchol â'r CCG a rhanddeiliaid allweddol eraill, gan gynnwys Cyfoeth Naturiol Cymru a'r Arolygiaeth Dŵr Yfed, yn ystod y gwaith o ddatblygu'r cynllun. Mae aelodau gweithredol ac anweithredol y Bwrdd hefyd wedi bod i sesiynau ymgysylltu â chwsmeriaid ac wedi adolygu canfyddiadau helaeth ymchwil cwsmeriaid, er mwyn datblygu dealltwriaeth bersonol o anghenion a blaenoriaethau cwsmeriaid
- Mae'r Bwrdd wedi adolygu ei gynllun yn erbyn disgwyliadau Ofwat, fel y disgrifir yn ei ddatganiad methodoleg manwl, a chanfuwyd bod y cynllun wedi bodloni'r gofynion ar gyfer cynllun o ansawdd uchel. Mae'r Bwrdd hefyd wedi elwa ar sicrwydd allanol gan yr adroddwr a'n harchwilwyr ar agweddau allweddol or y cynllun a data ategol, lle bo hynny'n briodol
- Mae ein cynlluniau yn ystyried Blaenoriaethau ac Amcanion Strategol Llywodraeth Cymru yn llawn yn ogystal â Strategaeth Ddŵr i Gymru. Mae ein dull o gynllunio hirdymor yn Dŵr Cymru 2050 wedi ei alinio'n agos â Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) ac mae wedi ei gymeradwyo'n gyhoeddus gan Weinidog yr Amgylchedd Llywodraeth Cymru.
- Ar ddiwedd y broses, comisiynodd y Bwrdd waith ymchwil cwsmeriaid annibynnol i dderbynioldeb cyffredinol y cynllun ymhlith cwsmeriaid. Canfuwyd fod 92% o'n cwsmeriaid o'r farn fod y cynllun yn dderbyniol, ac roedd 95% o'r farn ei fod yn fforddiadwy (gan gynnwys y rhai a gredai y byddai'n fforddiadwy "gydo chryn ymdrech"), â chefnogaeth uchel yn gyson ymhlith yr holl grwpiau cwsmeriaid.

Ar ôl adolygu'r prif risgiau cyflawni ynghyd â chydnerthedd ariannol a chorfforaethol y busnes yn wyneb ystod o sefyllfaoedd risg difrifol a chyfunol, mae'r Bwrdd yn fodlon bod modd ariannu a chyflawni'r cynllun busnes.

Byddwn yn parhau i weithio i gyhoeddi gwybodaeth gynhwysfawr am berfformiad bob blwyddyn, ynghyd â chael trafodaeth agored ar ein polisiau ar gyfer 'difidendau cwsmeriaid', gerio, cydnabyddiaeth ariannol y swyddogion gweithredol a dichonoldeb ariannol hirdymor. Drwy weithredu bob amser fel cwmni annibynnol sy'n dilyn Cod Llywodraethu Corfforaethol y DU byddwn yn datblygu y ffydd ynom ymhlith ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ymhellach, mewn modd sy'n briodol iawn ar gyfer darparwr gwasanaeth cyhoeddus hanfodol.

"CASGLIAD GWAITH YMCHWIL ANNIBYNNOL I DDERBYNIOLDEB CYFFREDINOL Y CYNLLUN AR GYFER CWSMERIAID OEDD BOD Y CYNLLUN YN DDERBYNIOL I 92% AC YN Fforddiadwy I 95%"



BWRDD GLAS CYMRU



Dŵr Cymru
Welsh Water