LLYTHYR AGORED GAN GADEIRYDD GLAS CYMRU, ALASTAIR LYONS

2020–2025

Dŵr Cymru
Welsh Water

CYNNWYS

YMAGWEDD Y BWRDD AT PR19
A DŴR CYMRU 2050 8

GWRANDO AR EIN CWSMERIAID 10

CYFYNGIADAU STRATEGOL
Y BWRDD AR GYFER PR19 12

FFORDDIADWYEDD 14

GWELLA GWASANAETH A GWERTH AM ARIAN 16

DŴR CYMRU 2050 –
CYDNERTHEDD DRWYDDI DRAW 20

CYFLAWNI I GWSMERIAID – ARLOESEDD,
EFFEITHLONRWYDD A CHYDWEITHIO 22

PARHAU I GYNNWYS A
HYSBYSEBU CWSMERIAID 26

Mae'r cynllun busnes hwn yn benllanw mwy na dwy flynedd o waith gan Fwrdd Dŵr Cymru ac fe hoffem ni ddiolch i'r miloedd o gwsmeriaid hynny ac i randdeiliaid eraill, gan gynnwys y Grŵp Herio ar ran Cwsmeriaid (CCG) a'n Haelodau, sydd wedi mynegi barn yn ystod y broses hon. O ganlyniad i'r cymorth hwn, nid yw Dŵr Cymru erioed wedi llunio cynllun busnes gyda chymaint o stamp ei gwsmeriaid arno.

Oherwydd nad oes gennym ni gyfranddalwyr, diwylliant ein cwmni yw ymdrechu o hyd i gyflawni'n well ar gyfer ein cwsmeriaid, a hynny yn awr ac ymhell i'r dyfodol.

Mae blaenoriaethau ein cwsmeriaid yn adlewyrchu nodweddion cymdeithasol, topograffig a hinsoddol unigryw yr ardaloedd yr ydym ni'n eu gwasanaethu, yn enwedig o ran yr heriau hirdymor yr ydym ni'n eu hwynebu:

- effaith newid yn yr hinsawdd, megis mwy o risg o lifogydd mewn mannau trefol a risgiau i ddiogelwch cronfeydd yn deillio o gawodydd glaw mwy cyson ac eithafol.
- cynnydd mewn poblogaeth a threfoli cynyddol, yn enwedig o amgylch Caerdydd, Abertawe, Caer a Henffordd
- mwy o straen ar yr amgylchedd yn sgil defnydd dwysach posib o dir a'r peryglon cynyddol o lifogydd a sychder
- safonau ansawdd llymach ar gyfer dŵr yfed a gwarchod yr amgylchedd
- diogelu cydnerthedd gwasanaethau cyhoeddus hanfodol sydd â seilwaith sy'n heneiddio, a
- disgwyliadau cynyddol o ran gwasanaethau cwsmeriaid (gan gartrefi, busnesau a datblygwyr)

Yn y ddogfen hon, rydym ni'n egluro ein cynlluniau ar gyfer biliau, safonau gwasanaeth, buddsoddi a gwerth am arian i gwsmeriaid dros y pum mlynedd hyd at 2025 a thu hwnt.

Rydym ni hefyd yn egluro sut yr ydym ni'n bwriadu adrodd bob blwyddyn ar yr hyn a gyflawnwyd o'i gymharu â'r cynllun cyffredinol a'r Mesurau Llwyddiant sydd wedi eu cynnwys ynddo, fel y gall ein cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill bwyso a mesur drostynt eu hunain sut gynnydd yr ydym ni'n ei wneud.

Mae Bwrdd Dŵr Cymru wedi darparu arweinyddiaeth drylwyr drwy gydol datblygiad y cynllun busnes hwn, gyda'r Grŵp Herio ar ran Cwsmeriaid yn cefnogi ac yn herio ar bob cam.

Mae'r cynllun busnes a ddeilliodd o hyn yn bodloni'r ffiniau strategol a osodwyd gan y Bwrdd y llynedd, ac mae'r Bwrdd wedi sicrhau bod y targedau ar gyfer effeithlonrwydd costau, perfformiad gwasanaethau, cydnerthedd ar gyfer y dyfodol a chefnogaeth ar gyfer cwsmeriaid bregus yn uchelgeisiol, ond hefyd yn gyraeddadwy ac yn fforddiadwy.

Ar ddiwedd y broses, comisiynodd y Bwrdd waith ymchwil 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 "gyda chryn ymdrech"), â chefnogaeth uchel yn gyson ymhlith yr holl grwpiau cwsmeriaid.

Drwy adolygu'r prif fygythiadau i gyflawni'r cynllun busnes, mae'r Bwrdd wedi cael sicrwydd y bydd y busnes yn gallu ymdopi'n ariannol yn wyneb amgylchiadau difrifol pe bai cyfuniad o bethau'n mynd o'i le, o ystyried y cedwir lefel gerio o 60% yn ein hachos canolog.

Mae'r Bwrdd hefyd wedi goruchwylio rhaglen gynhwysfawr o sicrwydd mewnol ac allanol ynglŷn â'r cynllun ei hun.

O ganlyniad i'r broses drylwyr hon, rydym ni'n sicr y bydd ein cynllun busnes uchelgeisiol hyd at 2025, wedi ei osod yng nghyd-destun ein gweledigaeth hirdymor o ran cydnerthedd a amlinellir yn nogfen Dŵr Cymru 2050 ac sy'n ganlyniad trafodaethau parhaus gyda'n cwsmeriaid, yn fodd inni barhau i gyflawni ein dyletswyddau fel cwmni sy'n darparu gwasanaeth cyhoeddus hanfodol ac i "ennyn ymddiriedaeth cwsmeriaid", nid dim ond ar gyfer y pum mlynedd nesaf ond ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol.

ALASTAIR LYONS
Cadeirydd

YMAGWEDD Y BWRDD AT PR19 A DŴR CYMRU 2050

Eglurodd y Bwrdd ei ymagwedd at PR19 ar ddechrau'r broses ym mis Medi 2016.

Penderfynodd y Bwrdd y dylai ei gynllun busnes hyd at 2050 a thu hwnt:

- fod yn seiliedig ar farn cwsmeriaid, yn deillio o'r rhaglen fwyaf trylwyr a gynhaliwyd erioed o waith ymchwil ac ymgysylltu â chwsmeriaid
- fod wedi ei ddatblygu yng nghyd-destun cynllun hirdymor oedd yn edrych ymlaen genhedlaeth – Dŵr Cymru 2050 – gan adlewyrchu barn cwsmeriaid yn yr un modd
- gosod targedau uchelgeisiol i wella costau, gwasanaeth a chydnerthedd er budd cwsmeriaid, gan fanteisio ar arloesedd a ffyrdd newydd o weithio
- bod â phwyslais penodol ar anghenion cwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau anodd, gan gynnwys y rhai sy'n ei chael hi'n anodd talu eu bil dŵr
- cymell y busnes a'r tîm rheoli, drwy gyfrwng mesuriadau perfformiad gwrthrychol a heriol, i gynnig gwell gwerth am arian a gwasanaethau mwy cydnerth i gwsmeriaid, a chynyddu cydnerthedd ariannol, corfforaethol a gweithredol y busnes.

Yn ystod 2017, datblygodd y Bwrdd ei weledigaeth hirdymor ar gyfer Dŵr Cymru yn 2050, sef "dod yn wasanaeth dŵr cydnerth a chynaliadwy, o'r radd flaenaf er budd cenedlaethau'r dyfodol."

Penderfynodd y Bwrdd fabwysiadu dull cynllunio strategol hirdymor newydd, yn seiliedig ar adolygiad o'r arferion gorau rhyngwladol mewn cynllunio cydnerthedd (yn enwedig menter 100 Dinas Gydnerth Sefydliad Rockerfeller).

Mae'r dull hwn yn seiliedig ar Olwyn Cydnerthedd Dŵr Cymru, sy'n cynnwys pob agwedd ar yr hyn y mae'n ei olygu i fod yn ddarparwr cydnerth o wasanaethau cyhoeddus – gan gynnwys asedau, systemau, pobl, cyllid a llywodraethu.

Gan ddefnyddio'r dull hwn, fe wnaethom ni ymgynghori'n eang â'n cwsmeriaid, gan weithio gyda nhw, y Grŵp Herio ar ran Cwsmeriaid (CCG) a chyda rhanddeiliaid niferus i ddatblygu 18 Ymateb Strategol. Bydd angen inni ddatblygu'r rhain dros y chwe chyfnod rheoleiddiol pum mlynedd nesaf er mwyn cyflawni heriau a chyfleoedd y dyfodol.

Mae'r cynllun busnes hwn ar gyfer 2025 a thu hwnt wedi ei ddatblygu o'r cychwyn cyntaf fel cam uchelgeisiol ond fforddiadwy tuag at gyflawni gweledigaeth Dŵr Cymru 2050.

Mae'r gwaith o ymgysylltu â chwsmeriaid wedi dangos bod cefnogaeth gref iawn o bob rhan o'n sylfaen cwsmeriaid o ran ymgymryd â'r dull cynllunio hirdymor hwn, gan gydnabod pwysigrwydd buddsoddi ac arloesi yn y dyfodol i warchod cydnerthedd y gwasanaethau cyhoeddus hanfodol yr ydym ni yn eu darparu, sydd mor bwysig i gwsmeriaid a'r amgylchedd.

BWRDD CYFARWYDDWYR GLAS CYMRU

GWRANDO AR EIN CWSMERIAID

Dŵr Cymru yw'r unig gwmni dŵr preifat yn y DU nad yw cyfranddalwyr yn berchen arno. Ein gweledigaeth yw "ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid, bob dydd".

O'r herwydd, mae hi'n naturiol inni fod eisiau i'n cynllun busnes fod yn seiliedig i'r graddau mwyaf posib ar farn a chyfranogiad cwsmeriaid, fel y gallwn ni fod yn hyderus ein bod ni'n cyflawni yn unol â blaenoriaethau ein cwsmeriaid a'n bod yn cael y cydbwysedd cywir rhwng biliau cwsmeriaid, safonau gwasanaeth a buddsoddi mewn cydnerthedd.

Am y rheswm hwn, mae gennym ni raglen gynhwysfawr barhaus o geisio barn cwsmeriaid, sy'n llywio'r penderfyniadau yr ydym ni'n eu gwneud bob blwyddyn. Rydym ni wedi adeiladu ar y sylfaen wybodaeth gynhwysfawr hon gyda rhaglen ddigynsail o ymgysylltu â chwsmeriaid, yn gyntaf oll drwy lunio Dŵr Cymru 2050 ac yna wrth ddatblygu ein cynlluniau ar gyfer y cyfnod o 2020 i 2050 a thu hwnt.

Mae'r rhaglen hon o gynnwys cwsmeriaid dros y blynyddoedd diwethaf wedi gweld oddeutu 40 mil o gwsmeriaid yn rhannu eu barn â ni drwy'r ymgyrchoedd "Dweud eich Dweud" a PR19 mewn nifer o wahanol sioeau a digwyddiadau yn y rhanbarth, ynghyd ag yn uniongyrchol drwy gyfrwng ein gwefan ymgysylltu. Rydym ni wedi arloesi'n llwyddiannus yn y prosiect hwn er mwyn cynyddu nifer a dosbarthiad daearyddol y cwsmeriaid sy'n cymryd rhan - gan ddefnyddio offer megis ein sgwrsbot ar y cyfryngau cymdeithasol, ein Cymuned Cwsmeriaid Ar-lein newydd a'n Bwrdd Ieuenctid. Rydym ni wedi cefnogi'r holl waith ymgysylltu hwn â rhaglen gynhwysfawr o ymchwil marchnad annibynnol, gan ddefnyddio ystod eang o dechnolegau ansoddol a meintiol i sicrhau y ceir darlun gwirioneddol gynrychioliadol o farn ein cwsmeriaid. Mae gwaith ein CCG a'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr (CCWater) wedi bod yn gymorth mawr inni yn hyn o beth. Maent wedi ein herio ni drwy gydol y broses o ran y dulliau a ddefnyddir, nifer y bobl yr ymgysylltwyd â nhw, y dadansoddiad o'r canlyniadau a'r gwaith o'u hymgorffori i'n proses gynllunio.

Rydym ni wedi casglu ystod eang o sylwadau gan ein cwsmeriaid drwy'r rhaglen hon, a adlewyrchir mewn sawl agwedd ar fanylder ein cynllun. Ar y cyfan, mae themâu allweddol wedi dod i'r amlwg yn gyson drwy gyfrwng yr holl weithgareddau a'r cyfryngau ymgysylltu amrywiol:

- mae fforddiadwyedd yn agwedd bwysig iawn i gwsmeriaid – ond nid oes unrhyw ddyhead serch hyn i leihau biliau ar draul ystyriaethau eraill
- ni fyddai cwsmeriaid yn cymeradwyo unrhyw gyfaddawdu ar lefelau gwasanaeth, hyd yn oed pe byddai hyn yn golygu biliau rhatach
- gan gofio'r ystyriaeth gyfredinol o gadw biliau yn fforddiadwy, mae cwsmeriaid ar y cyfan yn fodlon talu i gyllido buddsoddi er mwyn sicrhau cydnerthedd hirdymor y gwasanaethau hanfodol y maent yn eu derbyn
- po fwyaf o wybodaeth y mae cwsmeriaid yn ei chael am strwythur berchnogaeth unigryw ein cwmni a'n cynlluniau hirdymor, y mwyaf yw'r ymddiriedaeth gyffredinol yn y cwmni a'r gefnogaeth i'n cynlluniau
- mae cwsmeriaid yn disgwyl inni fod yn arloesol ac yn effeithlon er mwyn cadw'r costau'n isel i gwsmeriaid, gan gyfleu yn effeithiol sut y mae ein cwsmeriaid a'r amgylchedd yn elwa ar fuddsoddiadau
- mae'r mwyafrif (ond nid pawb) yn gefnogol o'r cymorth arbennig sydd ar gael i'r cwsmeriaid hynny sydd wirioneddol yn ei chael hi'n anodd talu eu biliau dŵr, ac
- mae cwsmeriaid yn disgwyl inni warchod yr amgylchedd a chyfrannu'n fwy eang at les y cymunedau yr ydym ni'n eu gwasanaethu

Mewn rhai achosion, gall barn ein cwsmeriaid fod ychydig yn wahanol i farn cwsmeriaid cwmnïau dŵr eraill, sydd, mae'n debyg, yn adlewyrchu ein model perchnogaeth unigryw, y synnwyr neilltuol o gymuned yng Nghymru a hefyd effaith y fframwaith polisi hirdymor cynhwysfawr a amlinellir yn Neddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015.

CYFYNGIADAU STRATEGOL Y BWRDD AR GYFER PR19

Ar ôl rhoi ystyriaeth ofalus i holl sylwadau'r cwsmeriaid, ar ddiwedd 2017 gosododd y bwrdd 10 Cyfyngiad Strategol allweddol ar gyfer ein cynllun busnes hyd at 2025:

- **fforddiadwyedd** – dylai cwsmeriaid ar y cyfan weld gostyngiad yn y bil cyfartalog mewn termau real, sy'n adlewyrchu'r lleihad yn y lefel caniataëdig o elw ar ôl 2020 (yr "elw ar gyfalaf")
- **tariffau** cymdeithasol – byddai Dŵr Cymru yn gosod nod i roi mwy o gyllid i dariffau cymdeithasol drwy ei gynllun "difidend cwsmeriaid" er mwyn helpu mwy o bobl sy'n ei chael hi'n anodd talu, gan sicrhau bod y gyfran y mae cwsmeriaid eraill yn ei thalu tuag at gostau'r gefnogaeth hon yn parhau ar oddeutu'r lefelau presennol (mewn termau real)
- **cydnerthedd hirdymor** – dylid cynyddu hyn drwy gyfrwng rhaglen fuddsoddi sylweddol sy'n canolbwyntio ar yr Ymatebion Strategol mwyaf brys a nodwyd yn Dŵr Cymru 2050 yn ymwneud â dŵr yfed, gwarchod yr amgylchedd a chydnerthedd gwasanaethau yn y dyfodol
- **targedau perfformiad heriol** – mae'n rhaid gosod targedau o'r fath, yn enwedig ar gyfer meysydd gwasanaeth lle nad ydym ni'n gwneud cystal â disgwyliadau cwsmeriaid, gan sicrhau y caiff yr holl safonau presennol o ran ansawdd dŵr yfed, gwasanaeth cwsmeriaid a gwarchodaeth amgylcheddol eu cynnal o leiaf.
- **gwasanaethau newydd uchelgeisiol** – dylid eu datblygu gan gynnig gwell gwerth am arian i'n holl gwsmeriaid – yn gartrefi, busnesau a datblygwyr.
- **arloesi, effeithlonrwydd a chydweithio** - dylid manteisio i'r eithaf ar y rhain yn y cynllun, gan fanteisio ar gyfleoedd newydd yn y farchnad ble bynnag y bo'n briodol, fel y gallwn ni gyflawni cynlluniau uchelgeisiol am gost fforddiadwy.

- **rheoli galw** – dylai hyn fod yn flaenoriaeth arbennig, a dylid ei hyrwyddo drwy weithio mewn ffyrdd arloesol, newydd, gan gydweithio â chwsmeriaid a chymunedau
- **wedi'i ysgogi gan gwsmeriaid** – dylai cwsmeriaid allu dewis rhwng gwahanol becynnau o wasanaethau a biliau, drwy gyfrwng gwaith ymchwil meintiol ac ansoddol a wnaed yn nhymor y gwanwyn 2018, gyda dyheadau cyffredinol cwsmeriaid i'w gweld yn y cynllun busnes terfynol
- **cymell perfformiad** – bydd y cynllun yn cymell y rheolwyr a'r busnes i geisio cael canlyniadau gwell i gwsmeriaid, gyda budd pob "gwobr" net yn cael ei ddefnyddio er budd cwsmeriaid drwy gynllun WaterShare newydd, a
- **chydnerthedd ariannol** – a gaiff ei gynnal drwy gadw gerio'r busnes ar oddeutu 60%, gan sicrhau ein bod yn dal yn gallu ymgeisio am gyllid gan y marchnadoedd ariannol hyd yn oed mewn achosion difrifol neu risgiau cyfun.

FFORDDIADWYEDD

Mae Dŵr Cymru wedi cadw'r cynnydd ym miliau cyfartalog y cartrefi hynny sy'n gwsmeriaid inni yn llai na graddfa chwyddiant y Mynegai Prisiau Manwerthu ym mhob blwyddyn dros y deng mlynedd cyn 2020 – record ddigynsail.

Rydym ni'n bwriadu adeiladu ar hyn drwy leihau oddeutu £20 neu 5% ar filiau cyfartalog dros y pum mlynedd nesaf, cyn effaith chwyddiant y CPIH. Mae modd gostwng biliau yn y modd hwn drwy leihau cyfradd broffidioldeb ganiataëdig disgwyliedig y sector ("yr elw ar gyfalaf" neu WACC) a thrwy arloesi i wella effeithlonrwydd yn sylweddol o fewn ein busnes. Yn hyn o beth, rydym ni'n bwriadu lleihau biliau yn sylweddol gan gynyddu faint yr ydym ni'n ei fuddsoddi ar yr un pryd i wella perfformiad gwasanaethau a chydnerthedd hirdymor. At hyn, byddwn yn rhoi mwy o gymorth i'r cwsmeriaid hynny sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau, er enghraifft, drwy hyrwyddo cyflwyno mesuryddion ble bo'n briodol. Rydym ni'n bwriadu cynyddu nifer y cwsmeriaid sy'n elwa ar dariffau cymdeithasol o oddeutu 100,000 heddiw (y gyfradd gefnogaeth uchaf o lawer yn y sector) i oddeutu 150,000 erbyn 2025. Bydd hyn yn costio oddeutu £85 miliwn i Dŵr Cymru ei hun dros y cyfnod (arian 'difidend cwsmeriaid' a fyddai, mewn cwmnïau eraill, wedi ei dalu ar ffurf difidend i gyfranddalwyr).

GWELL GWASANAETH A GWERTH AM ARIAN

Bydd busnesau, datblygwyr a chartrefi yn cael gwell gwerth am arian, drwy weld biliau rhatach (o'r elw llai ar gyfalaf), ac yn mwynhau gwasanaeth gwell, gwasanaeth cwsmeriaid gwell, ac yn elwa ar fwy o fuddsoddi i wella cydnerthedd hirdymor ein gwasanaethau cyhoeddus a'r amgylchedd.

Rydym ni wedi gosod targedau perfformiad heriol ar gyfer y pum mlynedd nesaf a thu hwnt, gan ddilyn proses o herio manwl gan Fwrdd Dŵr Cymru a'r CCG. Gan gynnal y safonau uchel iawn sydd gennym ni ar hyn o bryd o ran dŵr yfed a pherfformiad amgylcheddol, erbyn 2025 rydym ni wedi gosod y targedau canlynol:

- lleihad o 15% mewn gollyngiadau (sydd eisoes wedi haneru yn yr 20 mlynedd diwethaf)
- lleihad yn nifer y cwsmeriaid sy'n cael problemau dros dro gyda lliw, blas ac arogl eu cyflenwad dŵr, o 2.8 i 2.0 (o bobl a gysylltodd fesul mil o gwsmeriaid)
- llai o darfu ar y cyflenwad, sy'n enwedig o bwysig i fusnesau ynghyd ag aelwydydd, o 12 i wyth munud y flwyddyn fesul cwsmer
- lleihad o 10% mewn achosion o garthffosydd yn gorlifo i eiddo cwsmeriaid bob blwyddyn, a fyddai fel arall yn cynyddu oherwydd newid yn yr hinsawdd, o 300 i 273 y flwyddyn
- lleihad o 20% mewn achosion o lygredd (sydd gan fwyaf yn achosion bychain 'categori 3'), o 112 i 90 y flwyddyn, a
- byddwn yn lleihau nifer y cwsmeriaid sy'n cael gwasanaeth is ei safon nag ein lefelau trothwy gofynnol diffiniedig o 18%, o 1,500 i 1,230. Mae hyn yn golygu llai o gwsmeriaid "sy'n cael y gwasanaeth gwaethaf" ble mae eu cyflenwad dŵr yn pallu'n gyson, y carthffosydd yn gorlifo neu'n dioddef pwysedd dŵr isel gyson, y carthffosydd yn gorlifo neu'n dioddef pwysedd dŵr isel

Mae ein cynllun yn cynnwys trefniadau cymhelliant ar gyfer y busnes (Cymhellion Cyflawni) a allai arwain at gosbau (cyfwerth ag 1.5% o'n helw ar ecwiti) neu wobrau (cyfwerth ag 1.2%). Mae'r Cymhellion Cyflawni hyn wedi eu dewis a'u graddio i adlewyrchu barn cwsmeriaid, a'u casglu drwy ystod eang o ffynonellau ymchwil cwsmeriaid. Maent wedi eu targedu tuag at ben isaf y raddfa a bennwyd gan Ofwat, sy'n adlewyrchu amheuaeth gyffredinol ein cwsmeriaid o briodoldeb cymhellion o'r fath, o ystyried ein statws fel cwmni heb gyfranddalwyr. Mewn ymateb i'r sylwadau hyn, rydym ni'n cynnig mecanwaith WaterShare newydd, ble caiff hanner unrhyw wobr net ei ddychwelyd yn syth i'r cwsmeriaid ar ffurf biliau rhatach, gan ddefnyddio'r hanner sydd ar ôl er budd cwsmeriaid ar ôl ymgynghori gyda chwsmeriaid, rheoleiddwyr a'r CCG.

Rydym ni hefyd yn cynllunio i gyflwyno amryw o wasanaethau newydd arloesol i gwsmeriaid, gan gynnwys:

- strategaeth newydd ar gyfer gwasanaeth mwy personol i gwsmeriaid mewn sefyllfaoedd bregus, gan gynyddu nifer y cwsmeriaid sy'n cael gwasanaethau blaenoriaethol o oddeutu 26,000 fel y mae yn awr i 100,000 erbyn 2025
- cynnig gwasanaeth am ddim i'r cwsmeriaid "sy'n cael y gwasanaeth gwaethaf" hyd nes y gallwn ni ddatrys neu liniaru'r achos pam fod eu gwasanaeth yn methu'n rheolaidd

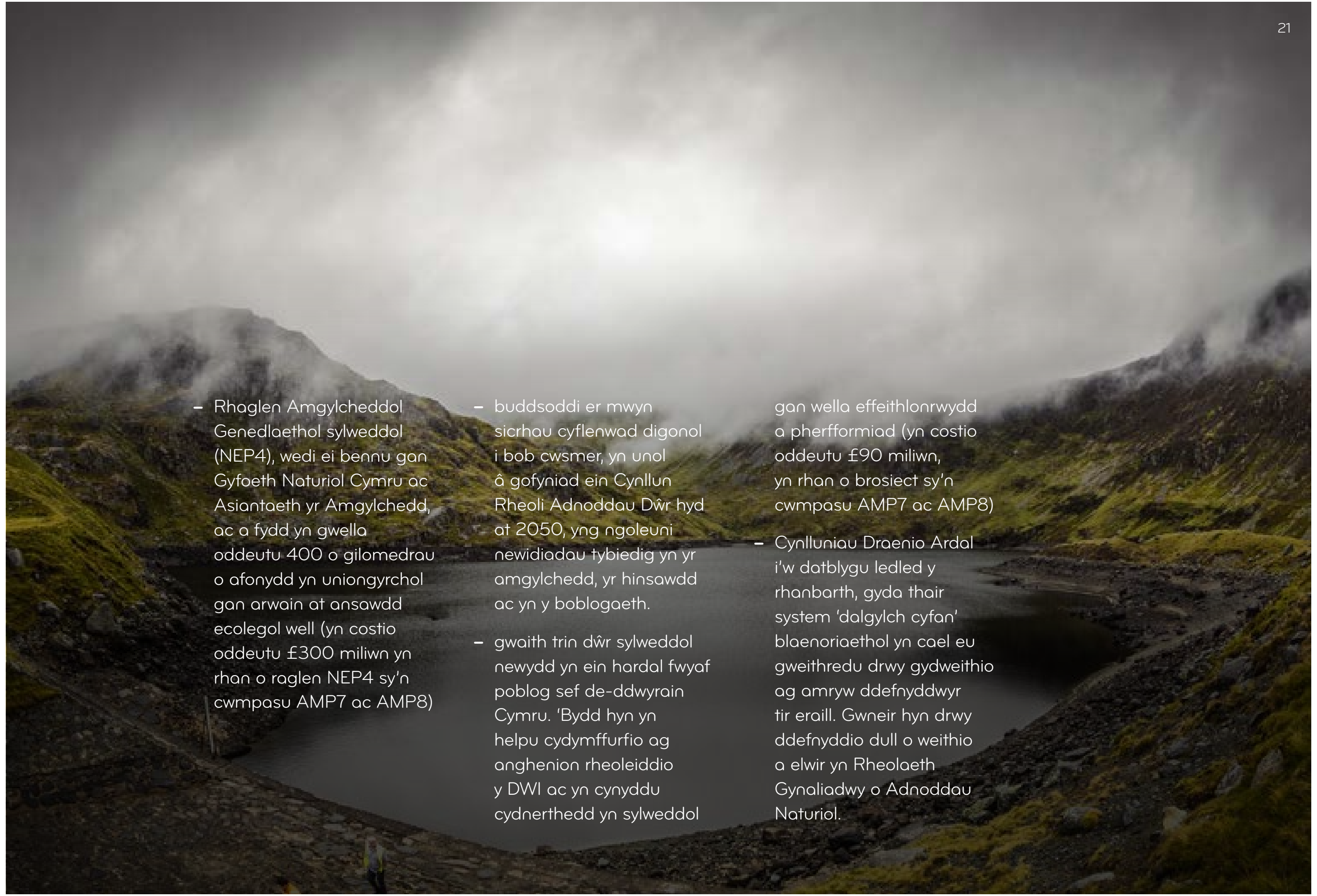
- gwasanaeth trwsio gollyngiadau ar bibellau cyflenwi cwsmeriaid, a hynny am ddim (heb ei gyfyngu bellach i un atgyweiriad am ddim ym mhob tair blynedd)
- gwasanaeth am ddim i gyfnewid pibellau plwm, gan dargedu 7,000 o gwsmeriaid erbyn 2025
- Cynllun Gwarantu Safonau newydd i ddatblygwyr tai, sy'n golygu y byddant yn cael iawndal awtomatig os nad ydym ni'n cyflawni yn unol ag amserlenni dynodedig
- cynllun cymell unigryw i ddatblygwyr i gael gwared ar ddŵr wyneb
- ystod ehangach o wasanaethau wedi eu cyd-greu a chyda gwerth ychwanegol i fusnesau a chwsmeriaid nad ydynt yn aelwydydd, megis technoleg effeithlonrwydd dŵr a thechnoleg mesur fwy datblygedig, ac
- fel cam mawr mewn rheoli galw, gwasanaeth newydd i aelwydydd i drwsio pibellau neu ddyfeisiau sy'n gollwng, a ganfyddir drwy ddefnydd helaeth o dechnoleg mesur arloesol (Prosiect Cartref), i leihau gollyngiadau yn systemau plymio cwsmeriaid, gwella effeithlonrwydd dŵr a helpu cwsmeriaid i arbed arian

DŴR CYMRU 2050 – CYDNERTHEDD DRWYDDI DRAW

Yn y cyfnod rheoleiddiol nesaf rydym ni'n bwriadu buddsoddi £2.3 biliwn yn fwy ym mhob agwedd ar ein busnes (o'i gymharu ag oddeutu £2 biliwn yn y cyfnod hwn), wedi'i ariannu drwy gael targedau effeithlonrwydd costau manwl gywir yn hytrach na chynyddu biliau cwsmeriaid.

Bydd y rhaglen fuddsoddi hon yn fodd inni wneud cynnydd sylweddol tuag at yr amcanion hirdymor a nodir yn Dŵr Cymru 2050, yn enwedig o ran ansawdd a chyflenwad dŵr yfed, cynyddu cydnerthedd a gwella'r amgylchedd. Ymysg y buddsoddiadau sydd wedi eu blaenoriaethu ar gyfer y cyfnod hyd at 2025 (AMP7) mae:

- cynlluniau rheoli dalgylchoedd – gan weithio gyda defnyddwyr tir eraill fel ein hamddiffyniad cyntaf o ran ansawdd dŵr yfed, gan gynnwys Dalgylch Enfawr Bannau Brycheiniog
- buddsoddiadau "astudiaeth parth" cynhwysfawr i ail-wneud ac ail-ddylunio y rhwydweithiau dŵr yfed blaenoriaethol hynny sydd fwyaf problemus i'n cwsmeriaid, yn enwedig o ran pa mor dderbyniol yw gwasanaethau, a faint o darfu sydd ar y cyflenwad. Bydd hyn yn ymdrin â rhwydwaith 17 parth ac oddeutu 920,000 o gwsmeriaid (gan gostio oddeutu £130 miliwn yn rhan o gynllun sy'n cynnwys AMP6, AMP7 ac AMP8
- ehangu sylweddol ar ein rhaglen GlawLif ar gyfer systemau draenio trefol cynaliadwy, gan ymdrin â 10 dalgylch blaenoriaethol, a lleihau faint o garthffosydd sy'n gorlifo
- rhaglen fuddsoddi sylweddol i wneud ein cronfeydd yn fwy diogel, gan fodloni gofynion newydd o ran eu gwneud yn ddigon cydnerth i allu gwrthsefyll peryglon stormydd difrifol yn y dyfodol sy'n deillio o hinsawdd sy'n newid (yn costio oddeutu £115 miliwn yn rhan o gynllun sy'n cwmpasu AMP6, AMP7 ac AMP8)



- Rhaglen Amgylcheddol Genedlaethol sylweddol (NEP4), wedi ei bennu gan Gyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd, ac a fydd yn gwella oddeutu 400 o gilomedrau o afonydd yn uniongyrchol gan arwain at ansawdd ecolegol well (yn costio oddeutu £300 miliwn yn rhan o raglen NEP4 sy'n cwmpasu AMP7 ac AMP8)
- buddsoddi er mwyn sicrhau cyflenwad digonol i bob cwsmer, yn unol â gofyniad ein Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr hyd at 2050, yng ngoleuni newidiadau tybiedig yn yr amgylchedd, yr hinsawdd ac yn y boblogaeth.
- gwaith trin dŵr sylweddol newydd yn ein hardal fwyaf poblog sef de-ddwyrain Cymru. 'Bydd hyn yn helpu cydymffurfio ag anghenion rheoleiddio y DWI ac yn cynyddu cydnerthedd yn sylweddol gan wella effeithlonrwydd a pherfformiad (yn costio oddeutu £90 miliwn, yn rhan o brosiect sy'n cwmpasu AMP7 ac AMP8)
- Cynlluniau Draenio Ardal i'w datblygu ledled y rhanbarth, gyda thair system 'dalgylch cyfan' blaenoriaethol yn cael eu gweithredu drwy gydweithio ag amryw ddefnyddwyr tir eraill. Gwneir hyn drwy ddefnyddio dull o weithio a elwir yn Rheolaeth Gynaliadwy o Adnoddau Naturiol.

CYFLAWNI I GWSMERIAID – ARLOESEDD, EFFEITHLONRWYDD A CHYDWEITHIO

I gyflawni ein cynlluniau uchelgeisiol ar gyfer gwasanaeth cwsmeriaid a buddsoddi mwy mewn cydnerthedd, heb angen cynyddu biliau cwsmeriaid, mae angen inni harneisio grym arloesedd, effeithlonrwydd a chydweithio ym mhob agwedd ar ein busnes.

Arloesedd: mae ein cynllun busnes yn cynnwys y gyllideb fwyaf erioed o £68 miliwn ar gyfer ymchwil, datblygu, gwyddoniaeth ac arloesi, gydag enghreifftiau ym mhob agwedd ar y cynllun busnes. Mae arloesi yn amrywio o ymchwil gwyddonol a defnyddio technoleg newydd, gwneud gwell defnydd o'r data helaeth sydd gennym ni yn ein busnes a dysgu gan sefydliadau blaenllaw mewn sectorau a gwledydd eraill. Dyma ambell enghraifft o'r arloesi yr ydym ni yn ei gynllunio yn y pum mlynedd nesaf:

- cyflwyno technoleg trin dŵr gwastraff briglif i ategu ein cynlluniau Draenio Trefol Cynaliadwy byd-enwog sy'n torri tir newydd – gan gynnig ateb cynaliadwy i broblemau draenio trefol yn Llanelli ac Abertawe am oddeutu £130 miliwn, o'i gymharu ag amcan cost o £650 miliwn am gynllun wedi ei wneud yn defnyddio dulliau pheirianneg gyffredin,
- partneriaeth â NECR (yr unig un yn y sector dŵr) ac â grŵp G4W o ganolfannau ymchwil dŵr ym mhrifysgolion y DU, i ddatblygu systemau newydd a ffyrdd newydd o weithio,
- yn aelod blaenllaw o'r grŵp rhyngwladol SWAN o gwmnïau cyfleustodau, gan arloesi gyda thechnegau rheoli rhwydweithiau CAMPUS, yn seiliedig ar fonitro a dadansoddi data amser real, a
- phartneriaethau "arferion gorau" llwyddiannus â darparwyr gwasanaethau dŵr rhyngwladol Oasen Drinkwater yn yr Iseldiroedd a Hofor yn Denmarc.

Byddwn hefyd yn cofleidio'r cyfleoedd sy'n codi o rai o'r mecanweithiau sy'n datblygu yn y farchnad i geisio rhoi gwell gwerth am arian i'n cwsmeriaid ein hunain ac i gwsmeriaid cwmnïau eraill sy'n darparu dŵr. Rydym ni eisoes yn ymchwilio i'r posibiliadau penodol o wneud rhagor o fasnachu trawsffiniol, yn enwedig ym meysydd Bioadnoddau ac Adnoddau Dŵr.

Effeithlonrwydd: ers inni ddod yn gwmni heb gyfranddalwyr, Dŵr Cymru sydd â'r enw gorau am leihau costau gweithredu o blith holl gwmnïau dŵr a charthffosiaeth Cymru a Lloegr (yn ôl data Ofwat). Mae ein cynllun busnes yn cynnwys targed uchelgeisiol i leihau oddeutu 10% pellach ar ein costau gweithredu blynyddol ("Botex" – gan gynnwys costau cynnal asedau) dros y cyfnod pum mlynedd nesaf. Gwneir hyn drwy ystod eang o fentrau arbed costau, dulliau gwell o weithio a defnyddio data i flaenoriaethu ein gweithgareddau yn well. Mae hyn yn ei dro yn cyfrannu at arbediad mewn cyfanswm costau ("totex" – gan gynnwys buddsoddiad cyfalaf) o oddeutu £300 miliwn neu 12% yn y cyfnod pum mlynedd nesaf, o'u cymharu â'n costau presennol. Gallwn wneud yr arbedion hynny'n rhannol drwy weithio'n agos gyda'n Cynghrair Cyfalaf o gwmnïau peirianneg a dylunio rhyngwladol blaenllaw.

Maen nhw'n gweithio yn unol â rhaglen gyfalaf dreigl pum mlynedd, gyda mwy o gymhellion a chyfleoedd i adnabod arloesi byd-eang mewn dylunio a darparu, gan wneud yn fawr o effeithlonrwydd drwy gynnal cadwyn gyflenwi sefydlog sy'n osgoi'r eithafion mewn llwythi gwaith a welwyd yn y cyfnodau buddsoddi pum mlynedd diwethaf.

Cydweithio: thema gyffredin yn ein strategaeth arloesi yw canfod ffyrdd gwell o weithio gyda sefydliadau partner a chwsmeriaid er mwyn cyflawni ein hamcanion cyffredin (fel y'u nodir yn Neddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol) a hynny mewn ffordd ratach a mwy cynaliadwy. Dyma rai enghreifftiau o gydweithio y mae'n werth sôn amdanynt:

- mabwysiadu technegau llwyddiannus o ddalgylch darparu dŵr Catskills yn nhalaith Efrog Newydd a'u defnyddio yn rhaglen Dalgylch Enfawr Bannau Brycheiniog, lle byddwn yn gweithio gydag ystod eang o sefydliadau partner a pherchnogion tir i wella ansawdd dŵr nas triniwyd a lleihau costau trin dŵr
- ymrwymiad gan Dŵr Cymru, Wales and West Utilities a Western Power Distribution i gydweithio a rhannu gwybodaeth briodol am gwsmeriaid fel y gallwn ni i gyd gynnig gwell cefnogaeth i'r cwsmeriaid hynny sydd mewn amgylchiadau bregus
- gweithio gyda landlordiaid cymdeithasol, rhaglenni'r llywodraeth a grwpiau cymunedol i hyrwyddo Prosiect Cartref, a fydd yn helpu i leihau 15% ar ollyngiadau a gwella effeithlonrwydd dŵr, drwy weithio gyda chwsmeriaid i drwsio gollyngiadau bychain yn eu pibellau a'u dyfeisiau, a
- chreu ein Cymuned Cydnerthedd Dŵr cyntaf yn y Rhondda Fach, lle byddwn yn gweithio gydag ystod eang o grwpiau lleol i'n helpu i gyflawni anghenion unigryw y gymuned yn well, ac y byddan nhw yn ein helpu ni i gyflawni rhai o'n hamcanion blaenoriaethol megis helpu cwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau na allwn ni gysylltu â nhw yn y ffurfiau traddodiadol

Gan ymateb i farn ein cwsmeriaid y dylem ni helpu i greu manteision economaidd a lles ehangach i'r cymunedau yr ydym ni'n eu gwasanaethu, byddwn hefyd yn parhau i ehangu ein rhaglenni addysg amgylcheddol i blant yn ein rhanbarth, sef cwsmeriaid y dyfodol, a'n darpariaeth o weithgareddau hamdden a chyfleoedd i fwynhau'r awyr agored.

PARHAU I GYNNWYS A HYSBYSU CWSMERIAID

Yn ein cynllun busnes rydym ni wedi nodi targedau ar gyfer 47 o Fesurau Llwyddiant, i 2025 a thu hwnt, y gallwn ni eu defnyddio i fesur ein cynnydd wrth gyflawni ein cynllun.

Byddwn yn cyhoeddi'r wybodaeth hon bob blwyddyn i gwsmeriaid a rhanddeiliaid mewn Adroddiad Perfformiad Blynyddol, a fydd hefyd yn crynhoi'r cynnydd yr ydym ni wedi ei wneud yn erbyn yr 18 o Ymatebion Strategol a amlinellir yn ein gweledigaeth Dŵr Cymru 2050. Bydd yr wybodaeth gynhwysfawr hon am berfformiad, ynghyd â bod yn agored ac yn dryloyw ynglŷn â'n polisïau ar ddifidendau cwsmeriaid a thâl ein haelodau gweithredol, yn helpu i feithrin rhagor eto o ymddiriedaeth ymhlith ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid, mewn modd sy'n briodol iawn i ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus hanfodol. Rydym ni hefyd wedi ymrwymo i ymgysylltu'n rheolaidd â'n cwsmeriaid drwy gydol y cyfnod hyd at 2025 ynglŷn â materion sydd o bwys gwirioneddol iddyn nhw, megis sut yr ydym ni'n defnyddio unrhyw arian dros ben er eu budd nhw drwy gyfrwng difidendau cwsmer. Bydd y rhaglen barhaus hon o gynnwys cwsmeriaid yn adeiladu ar y technegau arloesol a ddefnyddiwyd am y tro cyntaf wrth gynllunio ar gyfer PR19. Cânt eu hategu gan y penderfyniadau beunyddiol a wneir, sy'n seiliedig ar ein system ddaearyddol o olrhain barn cwsmeriaid. Bydd y llif cyson hwn o wybodaeth gan gwsmeriaid yn ein helpu i fireinio ein gweithrediadau yn ystod y cyfnod hyd at 2025 a hefyd i fod yn barod i ddatblygu ein gweledigaeth Dŵr Cymru ymhellach a seilio cynlluniau pum mlynedd y dyfodol ar ddealltwriaeth gadarn a pharhaus o flaenoriaethau ein cwsmeriaid.

Dŵr Cymru
Welsh Water