

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



Pwy ydym ni

Dŵr Cymru Welsh Water (DCWW) yw'r chweched cwmni mwyaf o'r 11 o gwmnïau dŵr a dŵr gwastraff a reoleiddir yng Nghymru a Lloegr. Mae DCWW yn unigryw ymhlith cwmnïau cyfleustodau yn y DU – Glas Cymru Cyfyngedig, cwmni 'nid er elw', cyfyngedig drwy warant, sy'n berchen arnom. Rydym yn darparu gwasanaeth cyhoeddus hanfodol ac, fel gwarcheidwaid y diwydiant dŵr yn ein hardal, rydym yn gyfrifol am ddiogelu'r amgylchedd a darparu gwasanaeth dibynadwy o ansawdd uchel i'n cwsmeriaid.

RYDYM YN GWMNI DŴR NID ER ELW.

NID OES GENNYM GYFRANDDALWYR, SY'N GOLYGU EIN BOD YN GWARIO POB CEINIOG AR OFALU AM EICH DŴR A'R AMGYLCHEDD.

Rydym yn cadw dros dair miliwn o bobl yn iach bob dydd gyda dŵr diogel, dibynadwy, ac yn mynd â dŵr gwastraff i ffwrdd i'w lanhau cyn ei ddychwelyd yn ddiogel i'n hafonydd a'n moroedd hardd.

Rydym yn gwasanaethu cwsmeriaid yn y rhan fwyaf o Gymru, Swydd Henffordd a rhai cymunedau ar hyd y ffin â Lloegr.

THE AREA WE SERVE



Ein gweledigaeth

Mae'n rhaid i gwsmeriaid allu bod yn hyderus bod y gwasanaethau hanfodol a ddarperir gennym yn ddiogel ac o'r safon uchaf. Gwyddom fod pobl yn dibynnu arnom i wneud y peth iawn ar eu rhan. Dyna pam rydym yn rhoi cwsmeriaid yn gyntaf. Maent wrth wraidd popeth a wnawn.

Byddwn yn ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid bob dydd drwy ddarparu gwasanaethau hanfodol o ansawdd uchel sy'n diogelu iechyd ein cwsmeriaid, ein cymunedau a'r amgylchedd o'n hamgylch.

Ein gwerthoedd

Rydym yn falch o roi ein cwsmeriaid yn gyntaf. Rydym yn anelu at ragoriaeth ym mhopeth a wnawn. Rydym bob amser yn agored i syniadau newydd ac yn herio ein hunain i ddod o hyd i ffyrdd gwell o weithio. Rydym yn gwneud ein gwaith yn ddiogel ac nid ydym yn torri corneli. Mae bod yn onest, hyd oed pan fydd pethau yn anodd, yn golygu y gall ein cydweithwyr a'n cwsmeriaid ymddiried ynom i wne y peth iawn bob amser. Drwy fyw yn ôl y gwerthoedd hyn, bob dydd, byddwn yn ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid.

Cynnwys

1	CYFLWYNIAD	5
1.1	Y ddogfen hon.....	5
1.2	Sut i ymateb	6
2	CEFNDIR A CHYD-DESTUN	7
3	EIN DULL GWEITHREDU A'R HYN RYDYM YN CEISIO EI GYFLAWNI	10
4	EIN DULL O SICRHAU DATA	11
4.1	Egwyddorion sicrwydd cadarn.....	11
4.2	Perchenogaeth ac atebolrwydd clir	12
4.3	Llywodraethu effeithiol	12
4.4	Tryloywder ac atebolrwydd	13
5	DIWYLLIANT EIN CWMNI	14
6	PWYSIGRWYDD YMGYSYLLTU Â RHANDDEILIAID	16
7	Y BROSES ASESU RISG A GWERTHUSO RISGIAU, CRYFDERAU A GWENDIDAU	17
7.1	Ein hasesiad o risgiau ansawdd data.....	17
7.2	Canlyniadau asesu effaith risgiau ansawdd data	17
7.3	Dull o asesu tebygolrwydd risgiau o ran ansawdd data.....	18
8	DATGANIAD O RISGIAU, CRYFDERAU A GWENDIDAU	20
8.1	Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019	22
9	CYNLLUN SICRWYDD DRAFFT.....	23
	Adroddiad Perfformiad Blynyddol (APB) 2019-20	23
9.2	Mesurau Perfformiad (Cymhellion Cyflawni Canlyniadau)	26
9.3	Adroddiadau Cylchrannol	27
9.4	Cynlluniau Taliadau	29
9.5	Cyhoeddiadau ar y Wefan	30
9.6	Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau	32
9.7	Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad	33
9.8	Adroddiadau Ariannol Statudol	36
9.9	Cyfoeth Naturiol Cymru – Tablau Cydymffurfio (MD109).....	37
9.10	Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu	39
9.11	Ymgysylltu â Chwsmeriaid	40
9.12	Ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth i Gwsmeriaid sy'n Agored i Niwed	41
9.13	Adroddiadau'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr	43
9.14	Cydnherthedd Corfforaethol	45
9.15	Cydnherthedd Ariannol	47

9.16	Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR)	48
9.17	Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau.....	49
9.18	Egwyddorion Arweinyddiaeth, Tryloywder a Llywodraethu ar lefel Bwrdd	51
9.19	Meysydd Newydd sydd wedi'u cynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Drafft.....	53
9.19.1	Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon	53
9.19.2	Datganiadau Methodoleg	54
9.19.3	Hunanfonitro Gweithredwyr	55
9.19.4	Bodddhad Cwsmeriaid	57
10	Y CAMAU NESAF.....	59
ATODIAD 1	Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Mesurau Perfformiad	60
ATODIAD 2	Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Gweithgareddau Eraill	61

1 CYFLWYNIAD

1.1 Y ddogfen hon

Diben y ddogfen hon yw egluro sut rydym yn nodi unrhyw risgiau o ran y wybodaeth a gyhoeddwn, sut rydym yn archwilio'r data ac yn cynnal ein gweithgareddau sicrwydd er mwyn rheoli unrhyw risgiau a nodir. Yn y ddogfen hon, nodwn a cheisiwn farn ar ein Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau sy'n gysylltiedig â sicrwydd adroddiadau rheoleiddio a'r Cynllun Sicrwydd Drafft rydym yn bwriadu ei roi ar waith er mwyn rheoli a lliniaru'r fath risgiau a nodir.

Ein nod cyffredinol yw sicrhau bod y data a'r wybodaeth a gyhoeddir gennym yn gywir ac yn ddibynadwy. Yn sail i hyn mae fframwaith sicrwydd sy'n cynnwys nifer o nodweddion, yn arbennig cyfundrefn diwylliant corfforaethol a llywodraethu sy'n hwyluso'r gwaith o brosesu gwybodaeth o ansawdd uchel i'r lefel a ddisgwylir gan ein cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill. Rydym yn parhau i ymgysylltu â'n rhanddeiliaid allweddol er mwyn deall y wybodaeth y maent yn ei defnyddio ac yn dibynnu arni fel y gallwn deilwra ein gweithgareddau sicrwydd yn unol â hynny.

Rydym hefyd yn ceisio sicrhau y caiff ein dogfennau eu hysgrifennu mewn fformat sy'n hawdd i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ei ddeall, ac rydym yn parhau i anelu at ["ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid bob dydd"](#).

Dyma'r pumed tro i ni gyhoeddi ac ymgynghori ar Ddatganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau, ac unwaith eto rydym yn cynnal ymgynghoriad ar y Cynllun Sicrwydd Drafft ar yr un pryd. Rydym wedi ystyried sylwadau blaenorol gan rhanddeiliaid allweddol sydd wedi ein helpu i lywio newidiadau a'n galluogi i ddatblygu arferion gorau. Rydym hefyd wedi ehangu cwmplas y gweithgareddau a geir yn ein fframwaith sicrwydd er mwyn manteisio ar ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon, Hunanfonitro Gweithredwyr, Mesurau Boddhad Cwsmeriaid a'r Datganiadau Methodoleg sydd gennym ar waith ar gyfer adrodd ar ein Mesurau Perfformiad presennol a'r hyn rydym yn bwriadu ei roi ar waith ar gyfer ein Mesurau Llwyddiant newydd ar gyfer Adroddiad Perfformiad 2019.

Yn ein:

- **Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau** (adran 7) rydym yn asesu'r risgiau a allai effeithio ar ein gallu i ddarparu gwybodaeth y gall ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ymddiried ynddi a dibynnu arni; ac yn ein
- **Cynllun Sicrwydd Drafft** (adran 9) rydym yn nodi'r camau sydd angen eu cymryd, yn ein barn ni, er mwyn mynd i'r afael â risgiau a gwendidau o'r fath a nodwyd gennym.

Rydym yn gofyn i gwsmeriaid a rhanddeiliaid am eu barn ar y ddau uchod a chaiff yr adborth a gawn ei ddefnyddio i lunio ein Cynllun Sicrwydd Terfynol, y bwriadwn ei gyhoeddi ym mis Mawrth 2020.

Eleni, rydym hefyd wedi cyhoeddi [dogfen trosolwg](#) ar ein Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a'n Cynllun Sicrwydd Drafft er mwyn i'n holl gwsmeriaid a rhanddeiliaid gael trosolwg lefel uchel o ddealltwriaeth o'r manylion sydd yn y ddogfen hon.

1.2 Sut i ymateb

Croesawn safbwyntiau cwsmeriaid a rhanddeiliaid ar unrhyw agwedd ar y ddogfen hon, ac mae gennym ddiddordeb arbennig mewn cael eich barn ar y canlynol:

CWESTIYNAU'R YMGYNGHORIAD	
C1.	A yw'r ddogfen hon yn hawdd ei darllen a'i deall ac a oes unrhyw ffordd o'i gwella?
C2.	A yw ein cynlluniau yn cwmpasu'r wybodaeth sy'n bwysig i chi ac a fydd y sicrwydd a gynllunnir yn rhoi'r hyder i chi y bydd ein gwybodaeth yn gywir ac yn gyflawn?
C3.	Lle rydym wedi nodi risgiau perthnasol, a ydym wedi mynd i'r afael â nhw'n ddigonol?

Byddem yn croesawu eich ymatebion erbyn **10 Ionawr 2020**.



Gellir anfon ymatebion i assuranceplanconsultation@dwrcymru.com



neu drwy'r post i:

Ymgynghoriad Cynllun Sicrwydd
Dŵr Cymru
Heol Pentwyn
Nelson
Treharris
Morgannwg Ganol CF46 6LY

Gall y wybodaeth a roddir mewn ymateb i'r ymgynghoriad hwn, gan gynnwys gwybodaeth bersonol, gael ei chyhoeddi neu ei datgelu yn unol â deddfwriaeth mynediad at wybodaeth, sef Deddf Diogelu Data 2018 a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004 yn bennaf.

Os hoffech i'r wybodaeth a roddwch gael ei thrin yn gyfrinachol, eglurwch i ni pam y dylem wneud hynny, yn eich barn chi. Os cawn gais i ddatgelu'r wybodaeth, byddwn yn ystyried eich esboniad yn llawn, ond ni allwn sicrhau y byddwn yn cadw cyfrinachedd ymhob achos. Ni fydd ymwadiad cyfrinachedd awtomatig a grëir gan eich system TG, ynddo'i hun, yn cael ei ystyried yn rhywbeth sy'n ein rhwymo.

2 CEFNDIR A CHYD-DESTUN

Yn ystod haf 2020, byddwn yn cyhoeddi ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol ar gyfer 2019-20. Bydd y ddogfen hon yn dilyn yr un patrwm â'r adroddiadau a gyhoeddwyd gennym dros y blynyddoedd diwethaf. Bydd yr Adroddiad yn galluogi cwsmeriaid a rhanddeiliaid i asesu sut rydym wedi perfformio yn erbyn y Mesurau Llwyddiant hynny sydd bwysicaf i'n cwsmeriaid (y "Mesurau Perfformiad"). Cytunwyd ar y rhan fwyaf o dargedau'r Mesurau Perfformiad gyda chwsmeriaid fel rhan o ymarfer ymgysylltu â chwsmeriaid mawr a gynhaliwyd pan roeddem yn paratoi ein cynlluniau busnes ar gyfer cyfnod 2015-20.

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

Rhydd y Grŵp Herio Cwsmeriaid, sy'n cynnwys grwpiau lleol annibynnol o gynrychiolwyr cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill, broses adolygu annibynnol ychwanegol, a chaiff gwybodaeth ei rhannu'n rheolaidd â'r Grŵp er mwyn ei alluogi i herio hynt y gwaith o gyflawni ein hymrwymadau perfformiad. Byddwn yn parhau i weithio gyda'r Grŵp Herio Cwsmeriaid i ddatblygu ein prosesau adrodd ar berfformiad er mwyn sicrhau eu bod yn bodloni disgwyliadau cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill.

Ar gyfer 2015-2020, cyflwynodd Ofwat y Fframwaith Monitro Cwmnïau er mwyn herio pob cwmni i ddarparu gwybodaeth i gwsmeriaid a rhanddeiliaid sy'n ddibynadwy, yn amserol ac yn briodol i'r gynulleidfa, ac i gwmnïau fod yn dryloyw gyda chwsmeriaid a rhanddeiliaid ynghylch y mesurau sicrhau data sydd ganddynt. Mae cael gwybodaeth sy'n hawdd ei deall a'i defnyddio yn sicrhau tryloywder ac yn helpu pawb i feithrin ymddiriedaeth a hyder.

Un o elfennau allweddol y Fframwaith oedd lefel y sicrwydd roedd ei angen ar Ofwat yn ychwanegol at gynigion sicrwydd cwmnïau eu hunain. Cynhaliodd Ofwat asesiad blynyddol o dan y Fframwaith Monitro Cwmnïau gan osod pob cwmni dŵr yn un o'r tri chategori sicrwydd isod:

Categori	Beth mae hyn yn ei olygu
1. Hunansicrwydd	Mae cwmni wedi dangos yn gyson y gall cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ymddiried yn y wybodaeth mae'n ei darparu, a bod yn hyderus yn ei chylch. Dylai cwmnïau yn y categori hunansicrwydd fodloni disgwyliadau yn y rhan fwyaf o asesiadau, os nad i gyd, gryn dipyn gyda thystiolaeth o ragori ar ddisgwyliadau er mwyn dangos ymddygiad o'r radd flaenaf.
2. Wedi'i dargedu	Nid yw cwmni yn llwyddo i gyrraedd y safonau uchel mae cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill yn eu disgwyl yn gyson.
3. Rhagnodedig	Nid yw cwmni yn meithrin digon o hyder yn ei allu i gyflawni, monitro ac adrodd ar berfformiad.

Roedd yn ffrainc gennym gael ein dyrchafu i'r categori "Hunansicrwydd" gan Ofwat yn ei asesiad ym mis Ionawr 2019.

Dengys y tabl isod safle diweddaraf pob cwmni:

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

Yn asesiad mis Ionawr 2019, daeth Ofwat i'r casgliad ein bod wedi dangos y safonau uchel cyson sydd eu hangen mewn cwmni "hunansicrwydd" ac wedi bodloni'r meini prawf i gael ein dyrchafu i'r categori "hunansicrwydd" a nododd:

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

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

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

“Companies need to continue to strive for best practice in their assurance arrangements, and we expect all companies to adopt as a minimum the requirements established by the ‘targeted’ category under the company monitoring framework”.

Er ein bod wedi cael ein dyrchafu i'r categori hunansicrwydd ym mis Ionawr 2019, byddwn yn parhau i fabwysiadu'r un prosesau sicrwydd cadarn a thryloyw sydd wedi ein gwasanaethu mor dda dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf. Rydym unwaith eto wedi cynnal asesiad risg o waith adrodd mewn perthynas â'r holl ddata perthnasol a gaiff eu cynnwys yn yr Adroddiad Perfformiad Blynnyddol a

dogfennau allweddol eraill. Roedd hwn yn ymarfer pwysig a oedd yn sail i'n Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau.

3 EIN DULL GWEITHREDU A'R HYN RYDYM YN CEISIO EI GYFLAWNI

Mae dibynadwyedd a chywirdeb data yn bwysig iawn i ni ac rydym bob amser yn ceisio am arferion gorau. Rydym wedi cadw llawer o'r prosesau a'r mentrau, fel sicrwydd ansawdd data, diwydrwydd dyladwy, hyfforddiant a mapio prosesau sydd wedi bod o fudd i'r busnes yn y gorffennol.

Mae gennym fframwaith archwilio a sicrwydd a luniwyd i fonitro a gwerthuso'r agweddau amrywiol ar ein perfformiad yn systematig er mwyn sicrhau bod safonau ansawdd yn cael eu cyrraedd. Mae hyn yn cynnwys trefniadau llywodraethu priodol, cyfraniad amlwg gan ein Bwrdd yn y broses sicrwydd, a'r lefel gywir o adolygiad annibynnol drwy broses craffu a herio trydydd parti. Mae hyn yn rhoi sicrwydd i'n Bwrdd, rhanddeiliaid a chwsmeriaid ac yn rhoi dilysrwydd a sicrwydd o ran lefel y perfformiad rydym yn ei gyflawni a'r gwasanaeth rydym yn ei ddarparu.

Bydd y wybodaeth a gyhoeddwn am ein perfformiad yn destun prosesau sicrwydd er mwyn cynnal a meithrin lefel uchel o ymddiriedaeth a hyder ymhlith ein cwsmeriaid a rhanddeiliaid. Drwy fabwysiadu dulliau sicrwydd seiliedig ar risg, a defnyddio gwaith adolygu mewnol ac allanol, gallwn herio ein perfformiad a chraffu arno yn gadarn.

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

Mae'r camau rydym wedi eu cymryd yn seiliedig ar fethodoleg Ofgem, a ddatblygwyd i ddarparu canllawiau ar arferion gorau ym maes cynnal asesiadau risg a gweithgareddau sicrhau data ac adrodd arnynt er mwyn sicrhau bod data cyflawn, cywir ac amserol yn cael eu cyflwyno. Cafodd ein dull gweithredu ei adolygu a'i gymeradwyo'n annibynnol gan KPMG ym mis Awst 2015. Daethpwyd i'r casgliad canlynol:

- Mae gennym ddealltwriaeth dda o ofynion Ofwat ac mae ein dogfennau polisi a'n dogfennau mapio risg yn cwmpasu'r holl elfennau sylfaenol angenrheidiol;
- Mae ein Cynllun Sicrhau Data (yn seiliedig ar fethodoleg Ofgem) yn briodol.

Rydym wedi cymryd y camau hyn i werthuso'r risgiau, y cryfderau a'r gwendidau sy'n gysylltiedig ag adrodd ar berfformiad yn erbyn y Mesurau Perfformiad hynny a geir ym Mhenderfyniad Terfynol 2014 ac sydd wedi eu cynnwys yn ein Hadroddiad Perfformiad Blynnyddol, yn ogystal â'r eitemau data ychwanegol a restrir yn adran 9 o'r ddogfen hon.

4 EIN DULL O SICRHAU DATA

O fewn y busnes mae gennym brosesau llywodraethu ac atebolrwydd sefydledig. Mae ein Cynllun Sicrwydd arfaethedig ar gyfer 2019-20, yn parhau i adeiladu ar y sylfaen gadarn a sefydlwyd dros y blynyddoedd diwethaf.

Wrth wraidd ein fframwaith sicrhau data mae pedwar congylfaen allweddol, sef:

Egwyddorion sicrwydd cadarn – rydym yn gweithredu 'model tair llinell o sicrwydd', sydd wedi'i dargedu at feysydd sy'n peri'r risg fwyaf (adran 4.1 isod);

- 2. Perchenogaeth ac atebolrwydd clir – mae gennym linellau perchenogaeth ac atebolrwydd clir ar gyfer cyflawni perfformiad a chywirdeb a dibynadwyedd y data a ddarperir (gweler adran 4.2 isod);**
 - 3. Llywodraethu effeithiol – rydym yn destun craffu gan ein Bwrdd, y Pwyllgor Archwilio, y Pwyllgor Ansawdd ac Amgylchedd a Thîm Gweithredol Dŵr Cymru gyda her ychwanegol yn cael ei darparu gan y Grŵp Herio Cwsmeriaid (gweler 4.3 isod);**
 - 4. Tryloywder ac atebolrwydd – rydym yn adrodd ar ein perfformiad yn gyhoeddus ac yn dwyn ein hunain i gyfrif os na fyddwn yn cyflawni ein hymrwymadau (adran 4.4 isod).**
-

4.1 Egwyddorion sicrwydd cadarn

Mae gennym fframwaith sefydledig i ddarparu ar gyfer rheoli risg yn effeithiol. Rydym yn gweithredu'r 'model tair llinell o sicrwydd' sy'n gwahaniaethu rhwng y llinell gyntaf (risgiau a rheolaethau), yr ail linell (swyddogaethau goruchwyllo) a'r drydedd linell (sicrwydd annibynnol). Caiff hyn ei ddangos yn y tabl isod.

Y model tair llinell o sicrwydd

Llinell	Maes	Rôl	Math o weithgarwch
1 Risgiau a rheolaeth:	Gweithrediadau Busnes	Darparu gwasanaeth a chyflawni perfformiad	• Darparu gwybodaeth ffynhonnell.
	Rheoli Busnes	Monitro ac adrodd ar berfformiad	• Diffinio a dogfennu methodolegau a phrosesau. • Nodi newidiadau perthnasol i systemau a phrosesau. • Cynnal gwiriadau ac adolygiadau ansawdd. • Cyflwyno gwybodaeth am berfformiad.
2 Swyddogaethau goruchwyllo:	Rheoleiddio, Cyllid, Cwnsler Cyffredinol, Cydymffurfiaeth	Diffinio polisi a darparu'r fframwaith galluogi ar gyfer adrodd rheolaethol	• Datblygu fframwaith sicrwydd. • Adolygu gwybodaeth am berfformiad a gyflwynir. • Monitro'r modd y cyflawnir rhwymedigaethau. • Cyflwyno adroddiadau i'r Bwrdd.

Llinell	Maes	Rôl	Math o weithgarwch
			- Cynnal gwiriadau ac adolygiadau ansawdd. - Rhoi cyngor, arweiniad a chymorth.
	Y Bwrdd, y Pwyllgor Archwilio, y Pwyllgor Ansawdd a'r Amgylchedd, y Grŵp Herio Cwsmeriaid	Craffu a herio	- Adolygu gwybodaeth am berfformiad a gyflwynir. - Monitro'r modd y rhoddir cynlluniau gwella ar waith. - Adolygu'r proffil risg.
3 Sicrwydd Annibynnol:	Sicrwydd Busnes, darparwyr sicrwydd allanol	Adolygiad annibynnol o lefelau o sicrwydd a ddarperir gan y llinell gyntaf a'r ail linell	- Adolygu methodolegau a phrosesau. - Adolygu'r defnydd o fethodolegau a phrosesau. - Rhoi barn ar gywirdeb data. - Adolygu priodoldeb y fframwaith sicrwydd.

Rydym yn ystyried bod sicrwydd yn rhan o'n rhaglen gwella barhaus. Cynhelir gweithgareddau'r llinell gyntaf a'r ail linell drwy gydol y flwyddyn, gan amlygu meysydd risg posibl yn glir. Rydym yn defnyddio sicrwydd trydedd linell allanol ar adegau perthnasol o'r flwyddyn, y mae llawer ohono yn cael ei ddwyn ynghyd ac yn arwain at lunio ein hadroddiadau ariannol a'n hadroddiadau ar berfformiad ar ddiwedd y flwyddyn.

4.2 Perchenogaeth ac atebolrwydd clir

Mae perchenogaeth bersonol a chydberchenogaeth gref yn hanfodol er mwyn sicrhau cywirdeb y wybodaeth a gynhyrchir gennym ac mae'n golygu y gallwn ddwyn ein hunain i gyfrif. Drwy gyflwyno adroddiadau mewnol ar berfformiad i Dîm Gweithredol misol Dŵr Cymru a'r Bwrdd (ym mhob cyfarfod) yn rheolaidd, ac adroddiadau ar berfformiad i'r Grŵp Herio Cwsmeriaid, rydym yn atgyfnerthu'r diwylliant hwn o berchenogaeth ac atebolrwydd. Bob blwyddyn, rydym yn diweddarau ein fframwaith cydymffurfio er mwyn sicrhau y caiff atebolrwyddau unigol eu cysylltu â'n rhwymedigaethau rheoliadol a statudol. Rydym hefyd yn gweithredu proses gymeradwyo drylwyr ar gyfer ein data rheoliadol yn yr Adroddiad Perfformiad Blyneddol, gan gynnwys cymeradwyaeth perchennog y data, yr uwch-reolwr cyfrifol (lle y bo'n briodol) a'r cyfarwyddwr atebol. Mae hyn yn ychwanegol at drefniadau llywodraethu ein Bwrdd.

Mae ein 'model tair llinell o sicrwydd' yn sicrhau bod gwahaniad clir o atebolrwyddau rhwng y rhai sy'n gyfrifol am gyflawni ymrwymiad perfformiad neu rwymedigaeth reoliadol/statudol a'r rhai sy'n gyfrifol am sicrhau cywirdeb y data hynny. Adlewyrchir y gwahaniad hwn yn ein trefniadau llywodraethu.

4.3 Llywodraethu effeithiol

Byddwn yn parhau i adolygu ein trefniadau llywodraethu er mwyn sicrhau ein bod yn parhau i gydymffurfio â'n Rhwymedigaethau Trwydded a newidiadau i God Llywodraethu Corfforaethol y DU yn y dyfodol. Yn benodol, rydym wedi sicrhau bod y cod yn adlewyrchu ein hegwyddorion adrodd ar berfformiad a'n trefniadau llywodraethu ac yn cyflawni'r canlynol:

- ein bod yn llunio adroddiadau tryloyw er mwyn cyrraedd y safonau yn ein Trwydded ac yn Rheolau'r Awdurdod Ymddygiad Ariannol ar Ddatgelu a Thryloywder, neu ragori arnynt;

- her briodol gan ein Bwrdd drwy sicrhau bod ganddo'r cydbwysedd priodol o sgiliau, profiad, annibyniaeth a gwybodaeth am y Cwmni.

Mae ein Cynllun Sicrwydd yn darparu ar gyfer llywodraethu ein hymrwymadau perfformiad ac adroddiadau allanol eraill gyda gwahaniad clir o atebolrwyddau ac mae ganddo'r nodweddion allweddol canlynol:

- Rôl y Bwrdd yw cyflawni ei rwymedigaethau i randdeiliaid y cwmni. Mae'n adolygu perfformiad gan ystyried amcanion strategol y cwmni a'r ymrwymadau yn ei gynllun busnes – gan sicrhau y cymerir unrhyw gamau unioni angenrheidiol;
- Mae Pwyllgor Archwilio'r Bwrdd yn helpu'r Bwrdd i gyflawni ei gyfrifoldebau am sicrhau cywirdeb datganiadau ariannol y cwmni, asesu rheolaethau mewnol ar gyfer data ariannol ac anariannol a sicrhau eu bod yn effeithiol a sicrhau bod archwilwyr mewnol ac allanol yn effeithiol; a
- Mae'r Grŵp Herio Cwsmeriaid yn darparu her allanol annibynnol i'n perfformiad yn erbyn ein hymrwymadau ac unrhyw wybodaeth ategol a ddarparwn amdano.

4.4 Tryloywder ac atebolrwydd

Ein Gweledigaeth yw ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid bob dydd ac rydym yn ymrwymedig i fod yn agored ac yn onest o ran ein holl ohebiaeth ac adroddiadau ar berfformiad. Mae pob dull cyfathrebu yn seiliedig ar dryloywder, uniondeb, hygyrchedd ac amseroldeb. Mae ein gwybodaeth a'n hadroddiadau yn destun gwiriadau ar sawl lefel cyn iddynt gael eu cynnwys yn ein cyhoeddiadau craidd, ac mae hyn yn cynnwys adolygiadau gan gymheiriaid, cymeradwyaeth uwch-reolwyr ac adolygiadau gan Dîm Gweithredol Dŵr Cymru neu'r Bwrdd yn ôl yr angen. Byddwn yn parhau i ddwyn ein hunain i gyfrif drwy gyhoeddi ein Hadroddiad Perfformiad Blynnyddol ar gyfer 2019-20 a fydd yn ymgorffori gofynion adrodd Ofwat.



5 DIWYLLIANT EIN CWMNI

Mae ein dull o ymdrin â sicrhau data yn ein harwain i ystyried risgiau sy'n gysylltiedig â phrosesau a nodi rheolaethau penodol sydd ar waith i reoli neu liniaru'r risgiau hynny. Fodd bynnag, mae'n bwysig cofio nad yw'r rheolaethau hyn yn gweithredu mewn gwagle ond o fewn sefydliad sydd â'i ddiwylliant a'i drefniadau llywodraethu ei hun sydd ynddo'i hun yn rhoi rhywfaint o dawelwch meddwl mewn perthynas â llawer o risgiau.

Diffinnir diwylliant ein Cwmni gan y gwerthoedd rydym yn eu mabwysiadu a gwybodaeth, sgiliau ac agweddau ein cydweithwyr. Ein Gweledigaeth yw ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid bob dydd. Mae'n hanfodol bwysig ein bod yn ymddwyn yn gyfrifol fel unigolion ac fel cwmni bob amser — nid dim ond pan fydd yn ofynnol i ni wneud hynny o dan y gyfraith, ond hefyd yn gyffredinol, yn ein bywydau gwaith.

Rydym yn ymrwymedig i sicrhau bod ein cydweithwyr yn cael yr adnoddau sydd eu hangen arnynt i wneud eu gwaith; dyna pam rydym yn buddsoddi mewn llawer o gynlluniau datblygu mewnol.

Rydym yn gweithio mewn amgylchedd lle nad yw rheolwyr yn cuddio mewn swyddfeydd ac mae polisi drws agored ar waith bob amser. Felly, os bydd gan gydweithiwr gwestiwn, bydd yn gallu cael ateb bob amser. Mae hyn yn ein galluogi i feithrin cydberthnasau gweithio agosach, hygyrchedd a llif agored o gyfathrebu.

Mae ein diwylliant yn un o gonglfeini'r broses o sicrhau data ac yn seiliedig ar werthoedd a chredoau a rennir. Mae'n helpu i lywio'r ffordd rydym yn cynnal ein busnes bob dydd ac yn sicrhau ein bod bob amser yn ymdrechu i “wneud y peth iawn”. Oherwydd ei bwysigrwydd, mae diwylliant cwmni weithiau yn cael ei ddisgrifio fel haen o reolaeth sy'n rhagflaenu'r llinell sicrwydd gyntaf rhag gwybodaeth anghywir hyd yn oed. Mae cynnal diwylliant cadarnhaol yn bwysig i ni am y rhesymau canlynol:

- mae pawb yn ymwybodol o'r disgwyliadau o ran gwybodaeth o ansawdd uchel;
- bydd rheolaethau eraill yn canolbwyntio ar chwilio am wallau a'u cywiro, ond mewn diwylliant corfforaethol cadarnhaol, mae gwallau yn llai tebygol o godi gan fod unigolion yn creu, yn cofnodi ac yn trosglwyddo gwybodaeth yn gyflawn ac yn gywir fel rhan o'r ffordd maent yn gweithio;
- mae rheolaethau eraill wedi'u gosod ar ben y broses o adrodd am wybodaeth, ond mae rheolaethau diwylliannol wedi'u hymgorffori ynddi;
- gallai rheolaethau eraill fod yn rhai achlysurol neu gyfnodol, ond mae diwylliant yn barhaus ac yn barhaol;
- mae pawb yn gwybod y gallant fod yn onest am wallau sy'n ymwneud â data.

Llywodraethu corfforaethol yw'r system o reolau, arferion a phrosesau rydym yn eu rhoi ar waith er mwyn rhedeg ein busnes yn effeithiol, gan sicrhau ein bod yn cyflawni ein rhwymedigaethau cyfreithiol a rheoleiddiol ac yn rheoli ein risgiau yn effeithiol. Mae llywodraethu da yn hanfodol i bob un o'n gweithgareddau; mae'n helpu i feithrin ymddiriedaeth ein cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ac yn hyrwyddo prosesau gwneud penderfyniadau effeithiol.

Mae a wnelo diwylliant â phobl yn llawer mwy nag â rheolau. Mae ein Cod Ymddygiad yn llinell sylfaen; caiff diwylliant ei greu gan yr hyn a wnawn yn hytrach na'r hyn a ddywedwn.

O ran sicrhau data, ystyriwn fod y nodweddion canlynol o'n diwylliant a'n fframwaith llywodraethu yn gryfderau allweddol:

- Dau o'n chwe Gwerth corfforaethol yw "ymddiriedir ynom i wneud y peth iawn" a "sicrhau rhagoriaeth ym mhopeth a wnawn". Mae'r rhain yn ymwneud â thrin gwybodaeth cymaint ag unrhyw broses arall;
- Disgwyliwn i'n holl reolwyr fod yn onest a dibynadwy a gweithredu ag uniondeb o hyd. Mae'r ffyrdd hyn o ymddwyn i'w cael yn ein Fframwaith Ymddygiad Corfforaethol;
- Mae ein cydweithwyr yn deall ac yn gwerthfawrogi gwerth ansawdd data a'r prosesau a ddefnyddir i gynhyrchu'r data. Mae'r Adran Reoleiddio yn darparu cyngor a chanllawiau ar ffurf Pecynnau Gwybodaeth a sesiynau hyfforddi priodol;
- Mae ein Fframwaith Ymddygiad Corfforaethol a'r Cod Ymddygiad yn annog cydweithwyr i fod â'r hyder i godi unrhyw bryderon a thynnu sylw at wybodaeth anghywir neu awgrymu gwelliannau i brosesau sy'n bodoli eisoes a fydd yn gwella ansawdd data. Caiff yr opsiynau sydd ar gael i gydweithwyr sydd am godi unrhyw bryderon eu nodi yn ein gweithdrefn Chwythu'r Chwiban;
- Cynhelir adolygiadau rheolaidd o berfformiad ar draws y cwmni o lefel Bwrdd i lefel unigol. Mae hyn yn cynnwys y rhai a gynhelir gan y Bwrdd, y Pwyllgor Archwilio, y Rheolwr Gyfarwyddwr, y Pwyllgor Ansawdd ac Amgylchedd a Thîm Gweithredol Dŵr Cymru;
- Mae'r Archwilydd Technegol (Jacobs) yn adolygu ac yn ardystio'r holl Fesurau Perfformiad a detholiad o ddata rheoliadol eraill yn ffurfiol ac yn darparu adroddiad manwl sy'n cyfeirio at gydymffurfiaeth â gweithdrefnau a gofynion adrodd rheolaethol perthnasol ac yn tynnu sylw at unrhyw broblemau â'r ffigurau a gofnodir. Mae hyn yn cynnwys gwirio ffynhonnell y data, crynhoi'r data gan gynnwys unrhyw brosesau allosod ac asesu a yw'r data a gofnodir yn ddigonol. Hefyd, mae'r Archwilydd Technegol yn adolygu ac yn sgorio ein holl Ddatganiadau Methodoleg sy'n bodoli ar gyfer ein holl fesurau allweddol a data rheoliadol perthnasol eraill;
- Cyn cyhoeddi'r Adroddiad Perfformiad Blynnyddol, mae'r tîm Sicrwydd Busnes mewnol yn cynnal archwiliad a gwerthusiad manwl o'r systemau sydd ar waith fel rhan o fframwaith adrodd DCWW ac yn adolygu effeithiolrwydd y system rheoli risg, rheolaethau a llywodraethu;
- Caiff rhaglen archwilio mewnol ei chymeradwyo a'i goruchwyllo gan y Pwyllgor Archwilio er mwyn asesu digonolrwydd prosesau rheoli, llywodraethu a rheoli risg. Caiff canlyniadau'r archwiliadau hyn eu hadrodd i'r Pwyllgor Archwilio, sy'n sicrhau bod unrhyw gamau sy'n deillio o archwiliadau mewnol yn cael eu cwblhau'n amserol;
- Mae rhai o'n rhanddeiliaid allweddol hefyd yn cynnal archwiliadau ac yn craffu ar ein data. Er enghraifft, gall Cyfoeth Naturiol Cymru gynnal archwiliad blynnyddol o'n data Hunanfonitro Gweithredwyr ar gyfer gweithfeydd trin dŵr a dŵr gwastraff. Mae'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr hefyd yn cynnal asesiadau rheolaidd o'n proses o ddelio â chwynion ysgrifenedig gan gwsmeriaid ac yn adolygu ein proses dyledion;
- Mae gennym broses rheoli risg sefydledig sy'n nodi, yn asesu ac yn rheoli ein risgiau. Mae pob cydweithiwr yn chwarae rhan mewn gwaith rheoli risg. Mae timau unigol o fewn y busnes yn cymryd cyfrifoldeb am reoli risgiau o fewn eu meysydd o gyfrifoldeb. Caiff y rhain eu trafod bob mis mewn cyfarfod o Dîm Gweithredol Dŵr Cymru. Caiff diweddariad y Tîm hwn ar risgiau strategol sy'n effeithio ar y busnes ei adolygu ym mhob cyfarfod o'r Bwrdd;
- Mae prosesau monitro rheolaeth ariannol cadarn yn darparu sicrwydd bod ein rheolaethau ariannol allweddol yn gweithredu'n effeithiol ac y gallwn ymddiried yn y wybodaeth ariannol a gaiff ei llunio gan ein system gyfrifyddu;
- Mae ein System Reoli Integredig, sydd wedi'i hardystio i Safonau ISO amrywiol, wedi'i sefydlu er mwyn atgyfnerthu'r gwaith o reoli risgiau a chyfleoedd sy'n gysylltiedig â llawer o feysydd o'n busnes a chydymffurfiaeth â rhwymedigaethau rheoliadol a deddfwriaethol. Caiff archwiliadau o gydymffurfiaeth â'r system hon eu cynnal yn fewnol a chan ein hardystwyr trydydd parti (SGS).

6 PWYSIGRWYDD YMGYSYLLTU Â RHANDEILIAID

Mae'r gweithgareddau sicrwydd a gyflawnir gennym ar bob cam o'r broses a'r ffordd rydym yn ymgysylltu â rhanddeiliaid er mwyn sicrhau bod y wybodaeth a ddarparwn yn ddefnyddiol ac yn berthnasol i'w hanghenion yn allweddol i'r fframwaith monitro cwmnïau. Rydym yn gwahodd rhanddeiliaid i gwrdd â ni cyn cyhoeddi'r ymgynghoriad hwn ac ystyried eu sylwadau wrth baratoi'r ddogfen hon.

Ystyriwyd yr adborth a gawsom o'r ymgynghoriad ar ein Datganiad o Risgiau, Cryfderau a Gwendidau a'n Cynllun Sicrwydd y llynedd. Roedd rhanddeiliaid yn cytuno â'r meysydd wedi'u targedu roeddem wedi'u nodi ac ni wnaethant nodi unrhyw feysydd ychwanegol. Roeddent hefyd yn gefnogol i'n dull sicrwydd ac ni nodwyd unrhyw fylchau yn y naill ddogfen na'r llall ac rydym wedi ystyried y trafodaethau a'r sylwadau wrth lunio'r ddogfen hon.

Mae'r Grŵp Herio Cwsmeriaid yn helpu i sicrhau bod cwsmeriaid, nawr ac yn y dyfodol, wrth wraidd y ffordd rydym yn gweithredu. Rydym yn ymrwymedig i weithio gyda'r Grŵp Herio Cwsmeriaid er mwyn sicrhau y gall herio'r cwmni a rhoi barn annibynnol ar ansawdd ein gweithgarwch ymgysylltu â chwsmeriaid a'r sgoriau y mae canlyniadau'r gweithgarwch ymgysylltu hwn yn llywio prosesau gwneud penderfyniadau.

Rydym wedi sefydlu [Protocol Ymgysylltu â Rhanddeiliaid](#) sy'n sail i ymgysylltu â'n rhanddeiliaid.

Fel rhan o raglen ymgysylltu barhaus, cawn drafodaethau rheolaidd â rhanddeiliaid allweddol ac rydym yn gwerthfawrogi eu hadborth er mwyn datblygu a gwella ein Cynllun Sicrwydd. Rydym wedi ysgrifennu at ein rhanddeiliaid allweddol cyn cyhoeddi'r ddogfen hon ac wedi cynnwys cyflwyniad PowerPoint ar y ffordd rydym yn bwriadu gwneud trefniadau sicrwydd yn y dyfodol. Edrychwn ymlaen at gael eu hadborth ar yr ymgynghoriad hwn ac at fynd i'r afael ag unrhyw sylwadau a all fod ganddynt.



7 Y BROSES ASESU RISG A GWERTHUSO RISGIAU, CRYFDERAU A GWENDIDAU

7.1 Ein hasesiad o risgiau ansawdd data

Diffinnir risg fel canlyniad ansicr yn y dyfodol a fydd, os bydd yn digwydd, yn cael effeithiau negyddol ar ansawdd a dibynadwyedd gwybodaeth a gyhoeddir. Pennir Risg ar sail cyfuniad o'i thebygolrwydd a mesur o'i heffaith petai'n digwydd. Mae a wnelo risg â'r lefel o ddisgwyliad y caiff data anghywir neu anghyflawn eu cyflwyno i'n rhanddeiliaid yn y dyfodol a'r canlyniadau posibl.

Caiff proffil Risg cyffredinol data rheoliadol a geir yn yr Adroddiad Perfformiad Blynnyddol ei bennu drwy asesu'r tebygolrwydd y bydd yn cynnwys gwall ac effaith y gwall hwn ar y busnes. Felly, mae'r Matrics Risg yn cynnwys dau fetrig cydrannol – y Metrig Effaith a'r Metrig Tebygolrwydd. Mae'r Sgôr Risg Gyffredinol yn gyfuniad o'r ddau fetrig.

Yn y tabl isod dangoswn sut rydym yn blaenoriaethu meysydd a all fod angen mwy o sicrwydd.

Tabl – Matrics o Effaith a Thebygolrwydd y Risgiau

Sgôr Metrig Effaith	4				
	3				
	2				
	1				
		1	2	3	4
		Sgôr Metrig Tebygolrwydd			

Bydd angen i unrhyw faes â mwy o debygolrwydd a mwy o effaith a geir yn y parthau risg coch "uchel" neu "uchel-canolig" oren gael mwy o sicrwydd na'r rheini a geir yn y parthau risg "isel-canolig" oren neu "isel" gwyrdd.

Risg Isel
Risg Isel-canolig
Risg Uchel-canolig
Risg Uchel

Mae'r Metrig Tebygolrwydd yn brocsi i elfen tebygolrwydd Risg ac mae'r Metrig Effaith yn brocsi i elfen effaith Risg. Caiff y Metrigau Effaith a Thebygolrwydd eu diffinio fel a ganlyn:

- **Metrig Effaith:** mesur i gynrychioli effaith Risg a nodir sy'n dwyn ffrwyth. Mae'n ymwneud ag effaith ddisgwyliedig data anghywir neu anghyflawn ar randdeiliaid, ein cyllid, ein henw da a'r sylw a gawn yn y cyfryngau. Caiff ei sgorio drwy asesu pob mesur data perfformiad yn erbyn y categorïau effaith penodol;
- **Metrig Tebygolrwydd:** mesur i gynrychioli effaith data anghyflawn neu anghywir. Caiff ei sgorio drwy werthuso'r prosesau ar gyfer casglu data, adrodd ar ddata, a'r systemau a'r prosesau rheoli cysylltiedig.

7.2 Canlyniadau asesu effaith risgiau ansawdd data

Mae gan y Metrig Tebygolrwydd bedair sgôr, 1 i 4, gyda 4 yn dynodi'r effaith andwyol fwyaf ac 1 yn dynodi'r effaith andwyol isaf a welid (mewn senario waethaf realistig) am fod data anghywir neu anghyflawn wedi'u defnyddio.

I gyfrifo'r Metrig Effaith defnyddiwn y tri chategori canlynol a sgôr o 1 i 4:

- Ariannol;
- Enw da (gan gynnwys sylw yn y cyfryngau);
- Rhanddeiliaid.

I gyfrifo sgôr effaith gyffredinol ar gyfer Mesur Perfformiad, cymerwn sgôr uchaf pob categori effaith. Ystyriwn mai'r asesiad o effaith yw effaith gysylltiedig data anghywir neu anghyflawn ac nid yr effaith sy'n gysylltiedig â pherfformiad gwael y gallai'r data ei ddatgelu. Wrth wneud hynny, tybiwn senario waethaf "realistig".

7.3 Dull o asesu tebygolrwydd risgiau o ran ansawdd data

Mae gan y Metrig Tebygolrwydd bedair sgôr, o 1 i 4, gyda 4 yn dynodi'r tebygolrwydd mwyaf ac 1 yn dynodi'r tebygolrwydd isaf o ddata anghywir neu anghyflawn. Ceir saith categori a gaiff eu sgorio ar gyfer pob Mesur Perfformiad er mwyn cyfrifo ei sgôr tebygolrwydd, sef:

- | | | | |
|----|--|---|------------------------------|
| 1. | I1. Cymhlethdod ffynonellau data | } | Tebygolrwydd Cynhenid |
| 2. | I2. Cyflawnrwydd set ddata | | |
| 3. | I3. Graddau ymyriad â llaw | | |
| 4. | I4. Cymhlethdod ac aeddfedrwydd rheolau adrodd | | |
| 5. | C1. Gweithgareddau rheoli | } | Fframweithiau Rheoli |
| 6. | C2. Profiad personél | | |
| 7. | C3. Tystiolaeth o wallau hanesyddol gyda'r data hyn | | |

Mae I1 i I4 yn adlewyrchu'r tebygolrwydd cynhenid (I) o wall lle na chaiff unrhyw reolaethau ychwanegol (ar ben rheolaethau system neu broses cyffredinol) eu defnyddio i leihau Risg.

Mae C1 i C3 yn adlewyrchu'r fframwaith rheoli (C) sydd ar waith er mwyn lleihau'r tebygolrwydd o wall. Drwy gyfuno'r rhain ceir y tebygolrwydd cyffredinol o wall, gan ystyried unrhyw reolaethau sydd ar waith.

Mae'r sgôr tebygolrwydd gyffredinol yn amrywio o 1 i 4 ac, os yw pob ffactor arall yn gyson, dylai Risg gynhenid uchel neu amgylchedd rheoli gwan arwain at sgôr Risg uwch. Dylai Risg gynhenid isel neu amgylchedd rheoli cryf arwain at sgôr Risg is.

Gallem ddisgwyl gweld mwy o amrywiad rhwng Mesurau Perfformiad yn y Sgoriau Metrig Tebygolrwydd nag y byddem yn ei ddisgwyl ar gyfer Sgoriau Metrig Effaith. Y rheswm dros hyn yw y bydd gan bob Mesur Perfformiad wahanol systemau adrodd, prosesau, ac amgylcheddau rheoli ar gyfer data adrodd.

Enghraifft i helpu i egluro'r broses sgorio.

Gan gymryd un o'n Mesurau o Lwyddiant, Cydymffurfiaeth Barthol Gymedrig A1b, mae'r tabl isod yn helpu i egluro'r sgôr risg ymhellach.

Mesur o Lwyddiant A1b – Cydymffurfiaeth Barthol Gymedrig													
Metrig Effaith				Tebygolrwydd Cynhenid					Fframwaith Rheoli				
Ariannol	Enw da	Rhanddeiliaid	Sgôr Effaith	I1 Cymhlethdod ffynonellau data	I2 Cyflawnrwydd set ddata	I3 Graddau ymyriad â llaw	I4 Cymhlethdod/aeddf edrwydd rheolau adrodd	Sgôr Uchaf	C1 Gweithgareddau rheoli	C2 Profiad personél	C3 Tystiolaeth o wallau hanesyddol	Sgôr Gyfartalog	Sgôr Tebygolrwydd
3	4	4	4 A	3	2	2	2	3 B	1	2	2	1.7 C	1.3
Dirwy fawr o £10m am fethu targedau.	Byddai ein henw da gyda chwsmeriaid yn dioddef.	Angen i ddata fod yn gwbl gywir.		Caiff data eu rhoi ar ein system LIMS sydd wedyn yn diweddarau ein QDB yn awtomatig.	Swm sylweddol o ddata ond set gyflawn, yr adroddwyd arnynt ers sawl blwyddyn.	Ymyriad cyfyngedig â llaw, ond rhai archwiliadau o ansawdd â llaw ar ben yr archwiliadau awtomataidd.	Adroddwyd ar y set ddata ers sawl blwyddyn gyda chanllawiau adrodd i reoleiddwyr.		Rheolaethau hirsefydledig ar waith.	Tîm profiadol sefydledig.	Adroddwyd ar ddata heb unrhyw wallau hanesyddol.		Cyf B-C = 1.3

Sgôr Metrig Effaith	4	A1b MZC			
	3				
	2				
	1				
	1	2	3	4	
	Sgôr Metrig Tebygolrwydd				

Risg Isel
Risg Isel-canolog
Risg Uchel-canolog
Risg Uchel

O'r enghraifft sgorio risg uchod mae Mesur o Lwyddiant A1b Cydymffurfiaeth Barthol Gymedrig (MZC) yn sgorio 4 (Sgôr Effaith) ac 1.3 (Sgôr Tebygolrwydd).

Cymerir y sgôr Effaith o golofn A.

Cyfrifir y sgôr metrig Tebygolrwydd drwy gymryd y sgôr tebygolrwydd cynhenid uchaf (colofn B) llai'r sgôr gyfartalog ar draws y fframwaith rheoli (colofn C).

Felly, bydd hyn yn y blwch uchaf ar y chwith ac mae'n risg isel (effaith uchel ond tebygolrwydd isel).

Mae hon yn broses fanwl gywir ac yn un a gymhwyswyd at bob un o'r Mesurau Perfformiad a geir yn FD14, ynghyd â nifer o fetrigau perfformiad eraill y gwyddom eu bod yn bwysig i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid. Caiff y canlyniad ei grynhoi yn y Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd yn Atodiad 1.

O ran dogfennau allweddol eraill a rhannau gwahanol o'r busnes lle adroddir ar ddata, e.e. Adolygu Prisiau a Gwybodaeth am y Farchnad, rydym wedi cynnal asesiad risg uchel o bob maes. Mae hyn yn cynnwys ymarfer sy'n pennu proffil cyffredinol y risg benodol i ansawdd data drwy gyfeirio at debygolrwydd y risg a'r effaith debygol ar y busnes. Caiff canlyniadau'r ymarfer hwn eu crynhoi yn y Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd yn Atodiad 2.

8 DATGANIAD O RISGIAU, CRYFDERAU A GWENDIDAU

Credwn fod ein dull o asesu risg, llywodraethu a rhoi sicrwydd yn gweithio'n dda ac rydym yn ystyried bod hyn yn gryfder allweddol yn ein system adrodd.

Canlyniad yr ymarfer eleni oedd nad oedd unrhyw beth wedi newid ers yr asesiad y llynedd gyda phroffiliau risg y chwe Mesur Perfformiad yn cael eu nodi yn asesiad 2018-19 yn y categori 'isel-canolig', yn dal i fod yr un fath (gweler y Matrics o Effaith a Thebygolrwydd y Risgiau yn Atodiad 1).

Roedd hyn yn ôl y disgwyl am mai'r Mesurau Perfformiad penodol sy'n dal i fod yn y categori 'isel-canolig' yw:

- yn naturiol gymhleth ac mae angen barn oddrychol arnynt;
- yn dibynnu ar ddata o ffynonellau allanol; a/neu
- yn arwyddocaol o ran y cosbau ariannol a roddir os na fydd perfformiad yn cyrraedd y targedau a bennwyd ym Mhenderfyniad Terfynol 14.

O ran sicrhau data, mae rôl bwysig yr Archwilydd Technegol eisoes wedi'i hamlinellu ar dudalen 14.

Yn ei Adroddiad Sicrwydd Adroddiad Perfformiad Blyneddol 2018-19, daeth yr Archwilydd Technegol i'r casgliad canlynol:

“Overall, since we have been working with you, we have seen a steady improvement in data, evidenced by your being promoted to self-assured status, and for this year we consider that you have maintained a robust level of reporting.”

Ar gyfer pob Mesur Perfformiad, bydd yr Archwilydd Technegol yn darparu'r canlynol:

- Dadansoddi rheolaethau rheoli, trefniadau llywodraethu, prosesau adolygu a goruchwyllo annibynnol, cwmipas archwiliadau, effaith, risg gynhenid a rheolaethau ar gyfer pob mesur;
- Adolygu'r fethodoleg a ddefnyddiwyd a digonolrwydd dogfennau methodoleg;
- Sicrhau bod y fethodoleg a ddefnyddiwyd yn cydymffurfio â'r Datganiadau cytûn am Fethodoleg;
- Cadarnhau'r ffynonellau a digonolrwydd a chyflawnder y data a ddefnyddiwyd ar gyfer y dadansoddiad;
- Archwilio'r ffigurau a gofnodwyd er mwyn sicrhau eu bod yn gyson â'r data sylfaen a'u bod wedi'u crynhoi'n gywir o'r data sylfaen hynny;
- Cadarnhau bod trywyddau archwilio cadarn a thryloyw ar waith;
- Gwneud argymhellion er mwyn gwella sicrwydd, os oes angen.

O ganlyniad, ac yn amodol ar unrhyw adborth gan randdeiliaid, nid ydym yn bwriadu targedu unrhyw un o'r chwe mesur perfformiad sydd yn y categori 'isel-canolig' gan ein bod o'r farn bod y prosesau sicrwydd presennol a ategir gan y sicrwydd a gymhwyswyd gan yr Archwilydd Technegol ac a ddisgrifir yn y paragraff uchod yn ddigon cadarn.

Rydym yn parhau i adolygu ein prosesau a'n gweithdrefnau ar gyfer adrodd gwybodaeth gywir.

Ein her yw rhoi gwybodaeth ddibynadwy, amserol a phriodol i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid. Fel rhan o'r broses hon, nodwyd nifer o weithgareddau newydd a oedd yn haeddu cael eu hystyried yn ein dadansoddiad o risgiau, cryfderau a gwendidau.

Mae'r gweithgareddau hyn, ynghyd â'r gweithgareddau sy'n weddill o Gynllun Sicrwydd y llynedd, wedi'u cynnwys yn y Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd yn Atodiad 2.

Mae'r canlyniadau o'n hymarfer risgiau, cryfderau a gwendidau wedi ein galluogi i ddatblygu Cynllun Sicrwydd Drafft wedi'i dargedu ar gyfer 2019-20. Fel mewn blyneddodedd blaenorol, roedd y Cynllun

Sicrwydd Drafft yn cynnwys amrywiaeth eang o reolaethau a chamau lliniaru a gynlluniwyd er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid a rhanddeiliaid yn gallu ymddiried yn y wybodaeth a gyhoeddir gennym. Yn adran 9 o'r ddogfen hon, nodwn y gweithgarwch parhaus neu arfaethedig i liniaru'r fath risgiau a gwendidau fel y nodwyd fel y gall rhanddeiliaid ymddiried yng nghywirdeb a chyflawnrwydd ein gwybodaeth gyhoeddedig, a bod â hyder ynddi.



8.1 Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019

Cafodd y maes hwn ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd ar gyfer 2018-19 oherwydd ei bwysigrwydd i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill. Mae'r Cynllun Busnes yn nodi ein cynllun ar gyfer biliau, safonau gwasanaeth, buddsoddiad a gwerth am arian ar gyfer cwsmeriaid dros y pum mlynedd hyd at 2025, a thu hwnt.

Yn dilyn asesiad cychwynnol Ofwat o'n Cynllun Busnes, gwnaethom ailgyflwyno ein Cynllun erbyn y dyddiad cau sef 1 Ebrill 2019. Cyhoeddwyd ein Penderfyniad Drafft ar 18 Gorffennaf 2019 a gwnaethom gyflwyno ein sylwadau erbyn y dyddiad cau sef 30 Awst 2019. Rydym wedi ymateb i ymholiadau gan Ofwat o fewn y terfynau amser, ac roedd yr holl ddata a gyflwynwyd yn destun yr un lefel uchel o sicrwydd â'r hyn a ddefnyddiwyd i baratoi ein cynlluniau gwreiddiol yn ein Hadroddiad Perfformiad ar gyfer 2019.

Bydd Ofwat yn cyhoeddi ein Penderfyniad Terfynol ar 16 Rhagfyr 2019 a gan ein bod bellach wedi cyflwyno'r holl ddata gofynnol i Ofwat, nid ydym yn teimlo bod angen cynnwys y maes hwn yn ein Cynllun Sicrwydd mwyach.



9 CYNLLUN SICRWYDD DRAFFT

Yn yr adran hon, nodwn ein Cynllun Sicrwydd Drafft arfaethedig ar gyfer 2019-20.

Adroddiad Perfformiad Blynyddol (APB) 2019-20

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

Bydd yr holl ddata a gofnodir yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol yn destun proses tair llinell o sicrwydd strwythuredig:

1. Yn y llinell gyntaf o sicrwydd y rheolwyr sy'n gyfrifol am nodi risgiau a'u rheoli drwy ddatblygu a chynnal prosesau, systemau a rheolaethau cadarn yn ystod eu gweithrediadau arferol.
2. Yn yr ail linell o sicrwydd, y tîm Rheoleiddio a Chyllid sy'n gyfrifol am ddarparu'r fframwaith a'r trefniadau llywodraethu ar gyfer cyflwyno adroddiadau rheoliadol;
3. Mae'r drydedd linell o sicrwydd yn darparu gweithgareddau archwilio a gweithgareddau sicrwydd annibynnol drwy ein tîm Sicrwydd Busnes sy'n adolygu'r fframwaith sicrwydd ac yn rhoi sicrwydd seiliedig ar risg mewn perthynas ag elfennau unigol. Bydd y wybodaeth yn y ddogfen hon hefyd yn destun proses sicrwydd gan yr Archwilydd Ariannol neu'r Archwilydd Technegol.

Adran	Disgrifiad	Gweithgareddau sicrwydd
Adran 1 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol: Adroddiadau ariannol rheoliadol	Gwybodaeth ariannol am gostau hanesyddol. Dadgyfuno incwm, o safbwynt cyfrifyddu rheoliadol, gan gysoni â chyfrifon statudol DCWW.	1. Mae darparwyr data, eu rheolwyr a chyfarwyddwyr unedau busnes yn cynhyrchu data ac yn llunio sylwebaethau, methodolegau a thrywyddau archwilio, ac yn eu cymeradwyo, er mwyn ategu'r perfformiad a gofnodwyd a dangos y gwiriadau rheoli a ddefnyddiwyd. 2. Adolygiad y tîm cyllid o wybodaeth a thrywyddau archwilio. 3. Gwaith archwilio a barn yr Archwilwyr Ariannol yn unol â gofynion archwilio Ofwat.
Adran 2 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol: Adolygu prisiau ac adroddiadau cylchranol eraill	Gwahanu refeniw a chostau ymhellach er mwyn galluogi rhanddeiliaid i adolygu perfformiad cwmnïau yn erbyn FD14.	1. Mae darparwyr data, eu rheolwyr a chyfarwyddwyr unedau busnes yn cynhyrchu data ac yn llunio sylwebaethau, methodolegau a thrywyddau archwilio, ac yn eu cymeradwyo, er mwyn ategu'r perfformiad a gofnodwyd a dangos y gwiriadau rheoli a ddefnyddiwyd. 2. Adolygiad y tîm cyllid o wybodaeth a thrywyddau archwilio. 3. Gwaith archwilio a barn yr Archwilwyr Ariannol yn unol â gofynion archwilio Ofwat.

Adran	Disgrifiad	Gweithgareddau sicrwydd
Adran 3 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol: Crynodeb o berfformiad	Adroddiad lefel uchel ar berfformiad gweithredol y busnes yn erbyn yr ymrwymïadau perfformiad a nodir yn FD14, gan nodi unrhyw gymhellion ariannol sy'n gymwys yn ystod y flwyddyn.	1. Mae darparwyr data, eu rheolwyr a chyfarwyddwyr unedau busnes yn cynhyrchu data ac yn llunio sylwebaethau, methodolegau a thrywyddau archwilio, ac yn eu cymeradwyo, er mwyn ategu'r perfformiad a gofnodwyd a dangos y gwiriadau rheoli a ddefnyddiwyd. 2. Adolygiad y tîm rheoleiddio o wybodaeth a thrywyddau archwilio. 3. Mae'r Archwilwyr Technegol yn adolygu'r data a'r sylwebaeth ac yn rhoi eu barn i'r Bwrdd.
Adran 4 o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol: Tablau rheoliadol ychwanegol	Gwybodaeth ariannol ac anariannol ychwanegol, gan gynnwys perfformiad cyfanswm gwariant cyfanwerthol yn erbyn tybiaethau FD14 a metrigau cost uned rhwng cwmnïau, dadansoddiad o gostau gweithredu manwerthol a metrigau ariannol.	1. Mae darparwyr data, eu rheolwyr a chyfarwyddwyr unedau busnes yn cynhyrchu data ac yn llunio sylwebaethau, methodolegau a thrywyddau archwilio, ac yn eu cymeradwyo, er mwyn ategu'r perfformiad a gofnodwyd a dangos y gwiriadau rheoli a ddefnyddiwyd. 2. Adolygiad y timau cyllid a rheoleiddio o wybodaeth a thrywyddau archwilio. 3. Adolygiad yr Archwilwyr Ariannol a/neu'r Archwilwyr Technegol o dablau perthnasol yn unol â gweithdrefnau y cytunwyd arnynt.
Adran 5: Datganiad Risg a Chydymffurfiaeth	Yn galluogi cwmnïau i ddangos tystiolaeth o'u hatebolrwydd i'w cwsmeriaid a dangos i Ofwat eu bod yn cyflawni eu rhwymedigaethau.	1. Atebolrwydd am gyflawni rhwymedigaethau trwydded, rheoliadol a statudol a roddir i unigolion penodol. 2. Canllawiau gan Ofwat ar ffurf Canllawiau Cyfrifyddu Rheoliadol a Hysbysiadau Gwybodaeth. 3. Dogfen strategaeth flynyddol wedi'i pharatoi gan Reolwr Cydymffurfio DCWW er mwyn sicrhau bod holl ofynion Ofwat yn cael eu bodloni. 4. Risgiau yn cael eu trafod yn holl gyfarfodydd Tîm Gweithredol Dŵr Cymru 5. Diweddariad Tîm Gweithredol Dŵr Cymru yn cael ei drafod ym mhob cyfarfod o'r Bwrdd. 6. Adolygiad yr Archwilydd Technegol o ddatganiadau er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â chanllawiau Ofwat.

Adran	Disgrifiad	Gweithgareddau sicrwydd
		7. Cymeradwyaeth gan y Pwyllgor Archwilio. 8. Cymeradwyaeth gan y Bwrdd.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft.

Mae hwn yn gyhoeddiad craidd sy'n cynnwys gwybodaeth am ein perfformiad yn erbyn canlyniadau FD14. Mae hwn yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ac mae'n haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd o hyd.

9.2 Mesurau Perfformiad (Cymhellion Cyflawni Canlyniadau)

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

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

Ein nod fydd nodi cyfleoedd i atgyfnerthu ein fframwaith rheoli ymhellach. Byddwn yn cyflawni hyn drwy gymhwyso'r broses tair llinell o sicrwydd a dibynnu ar y rhaglen waith a gyflawnir gan yr Archwilydd Technegol fel y disgrifir yn adran 8 o'r ddogfen hon.

Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae cardiau sgorio mewnol yn dangos perfformiad yn erbyn y mesurau allweddol bob mis ym mhob rhan o'r busnes a hyd at lefel y Bwrdd.
- Adolygu'r broses gyda'n Grŵp Herio Cwsmeriaid sydd â rôl i'w chwarae o ran herio ein hadroddiadau.
- Pecynnau Gwybodaeth a sesiynau hyfforddi a drefnir gan y Tîm Rheoleiddio ar gyfer pob perchennog data.
- Datblygwyd Datganiadau Methodoleg mewnol manwl sy'n cynnwys canllaw cam wrth gam ar sut y ceir y data, y rhwystrau a'r gwrthbwysau sydd ar waith, unrhyw dybiaethau a wneir ac unrhyw hepgoriadau.
- Caiff Datganiadau Methodoleg eu hadolygu a rhoddir sgôr iddynt gan yr Archwilydd Technegol.
- Cymeradwyr y data gan berchennog y data, y rheolwr busnes (lle y bo'n briodol) a'r Cyfarwyddwr perthnasol.
- Mae'r Tîm Rheoleiddio yn cynnal cyfarfodydd diwydrwydd dyladwy â pherchenogion data er mwyn adolygu data, methodoleg, perfformiad a thrywyddau archwilio ategol.
- Archwiliad manwl trydydd parti o'r broses casglu a chofnodi data gan ein Harchwilydd Technegol, er mwyn rhoi sicrwydd y gellir cofnodi'r data yn ddibynadwy ac yn gywir ac yn unol ag unrhyw ofynion adrodd perthnasol. Mae hyn yn cynnwys hapwiriadau i brofi'r prosesau, y tybiaethau, y fethodoleg, y broses o'i rhoi ar waith, y trefniadau llywodraethu a'r canlyniadau.
- Archwiliad lefel uchel o'r fframwaith adrodd a gynhelir gan y Tîm Sicrwydd Busnes mewnol.
- Cynhelir adolygiad gan Dîm Gweithredol Dŵr Cymru a rhoddir diweddariadau i'r Pwyllgor Archwilio.
- Datganiad Sicrwydd gan y Bwrdd ar gyfer data perfformiad yn yr Adroddiad Perfformiad Blynnyddol.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae hwn yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ac mae'n haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd o hyd. Mae ein matrices sgorio risgiau, cryfderau a gwendidau (a eglurir yn adran 7), yn sicrhau ein bod yn canolbwyntio ar y Mesurau Perfformiad hynny a allai esgor ar wobr ariannol neu ddirwy.

9.3 Adroddiadau Cylchrannol

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

Roedd ein Hadroddiadau Perfformiad Blyneddol ar gyfer y pedair blwyddyn ariannol ddiwethaf yn cynnwys llawer iawn o wybodaeth ariannol wedi'i dadgyfuno gydag incwm a gwariant yn cael eu hadrodd yn erbyn y systemau rheoli prisiau yn ogystal ag unedau cyfrifyddu gwahanol. Bydd hyn yn parhau gyda gofynion adrodd ychwanegol yn cael eu hymgorffori yn yr Adroddiad Perfformiad Blyneddol ar gyfer 2018-19 a'r tebygolrwydd o ragor o newidiadau adrodd er mwyn adlewyrchu addasiadau i'r fframwaith rheoleiddio yn 2020, gan gynnwys dau reolaeth prisiau newydd: bioadnoddau ac adnoddau dŵr. Felly, byddwn yn parhau i ganolbwyntio ar gofnodi gwybodaeth ariannol yn unol â'r canllawiau rheoleiddiol gofynnol ar adroddiadau cylchrannol. Bydd y gweithgareddau sicrwydd arfaethedig, sy'n cynnwys gweithgarwch sicrwydd allanol a gynhelir gan drydydd partion annibynnol, yn parhau i roi cryn dipyn o hyder yn y ffigurau a gofnodir gennym.

Rheolaethau a chamau lliniaru

- Adolygiadau misol gan ddeiliaid cyllidebau er mwyn esbonio amrywiannau a nodi gwallau dyrannu posibl.
- Adolygir cyfrifon rheoli misol gan uwch-reolwyr a Thîm Gweithredol Dŵr Cymru.
- Caiff y rhestr wirio o Ganllawiau Cyfrifyddu Rheoliadol Ofwat ei chwblhau a'i hadolygu gan Reolwr Ariannol y Grŵp.
- Eitem fesul llinell a pherchnogion tablau wedi'u cyfeirio at bob tabl data ariannol, a phroses cymeradwyo y cytunwyd arni.
- Caiff systemau rheoli prisiau ac adroddiadau cylchrannol yn Rhan 2 o'r Adroddiad Perfformiad Blyneddol farn archwilio Archwilydd Ariannol Annibynnol yn unol â gofynion archwilio Ofwat.
- Mae systemau rheoli prisiau ac adroddiadau ariannol cylchrannol yn y tablau rheoliadol ychwanegol yn Rhan 4 o'r Adroddiad Perfformiad Blyneddol yn destun craffu gan yr Archwilydd Ariannol Annibynnol yn unol â gweithdrefnau y cytunwyd arnynt.
- Newid rôl y Cyfrifydd Cyllid a Rheoleiddio o lunio data i gydlynu a llywodraethu er mwyn sicrhau y caiff yr allbynnau gan y tîm cyfrifyddu rheoli eu cyflwyno'n amserol a'u hadolygu'n feiriadol. Rhydd hyn fwy o reolaeth a sicrwydd, a lefel adolygu ychwanegol ac adnoddau ychwanegol i ymdrin â gofynion adrodd newydd.
- Datblygwyd Datganiadau Methodoleg er mwyn darparu canllaw cam wrth gam ar sut i lunio pob tabl.
- Mae'r tîm Cyfrifyddu Rheoleiddiol wedi cyflwyno cyfres o sesiynau hyfforddi i'r tîm cyfrifyddu rheoli er mwyn sicrhau bod pob unigolyn sy'n gyfrifol am lunio data ariannol i'w cynnwys mewn adroddiadau rheoleiddiol yn ymwybodol o'i gyfrifoldebau ei hun a'r Canllawiau Cyfrifyddu Rheoleiddiol perthnasol, a chynhelir polisi 'drws agored' er mwyn cynnig cymorth ac arweiniad ar feysydd dehongli.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- O 1 Ionawr 2020, cyfuno'r timau cyllid a rheoleiddio mewn un cyfarwyddiaeth er mwyn creu tîm cydymffurfiaeth mwy cydlynol.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Gan y bydd rheolaethau prisiau newydd yn cael eu cyflwyno yn 2020 ar gyfer bioadnoddau ac adnoddau dŵr, mae adroddiadau cylchrannol yn parhau i fod yn faes pwysig iawn i'n rhanddeiliaid ac, o ganlyniad,

mae'n rhan annatod o'n fframwaith sicrwydd. Mae'n dal i haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd.

9.4 Cynlluniau Taliadau

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

[Cynllun Taliadau](#) – Mae'r ddogfen hon yn nodi taliadau'r cwmni am wasanaethau dŵr a charthffosiaeth ar gyfer cwsmeriaid preswyl a dibreswyl.

[Dogfen Tariff Cyfanwerthu](#) – Mae'r ddogfen hon yn nodi'r taliadau sylfaenol ar gyfer cyflenwadau dŵr a gwasanaethau cyfanwerthol i safleoedd y gellid eu cyflenwi â dŵr gan drwyddedai cyflenwi dŵr gydag awdurdodiad manwerthu neu fanwerthu cyfyngedig. Mae'r ddogfen hon hefyd yn cynnwys taliadau nad ydynt yn rhai sylfaenol a fyddai'n daladwy gan fanwerthwr dŵr am wasanaethau amrywiol a ddarperir gan ein busnes cyfanwerthu.

[Rhestr Taliadau Gwasanaethau Datblygwyr](#) – Mae'r ddogfen hon yn nodi'r taliadau ar gyfer cysylltiadau newydd a gweithgareddau eraill i gefnogi datblygwyr.

Rheolaethau a chamau lliniaru

Mae pob Cynllun Taliadau yn dilyn yr un broses sicrwydd:

- Mae'r Cynlluniau Taliadau yn destun cyfres o adolygiadau gan aelodau o Dîm Cyfreithiol y cwmni er mwyn sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth berthnasol.
- Ar ôl cael ei chwblhau, caiff pob adran o'r taliadau ei hadolygu a'i chymeradwyo gan y Grŵp Llywio Polisi Taliadau.
- Cymeradwyr y taliadau terfynol gan y Bwrdd.
- Rhoddir sicrwydd allanol, annibynnol ynglŷn â modelau taliadau a chaiff rheolau ac egwyddorion taliadau eu cymhwyso'n briodol.
- Rhoddir sicrwydd allanol, annibynnol ynglŷn â mewnbynnau data.
- Mae Llawlyfr Cydymffurfio â Thaliadau wedi'i baratoi ar gyfer taliadau 2020-21 sy'n cynnwys gwybodaeth i ddangos cydymffurfiaeth â deddfwriaeth, rhwymedigaethau'r drwydded a rheolau taliadau. Mae'n dangos y broses sicrwydd a ddilynwyd ac yn cynnwys nifer o dablau a ddefnyddiwyd yn y broses i ddangos cydymffurfiaeth ac i ddarparu sicrwydd.
- Adolygiad mewnol o lif data o'r ffynhonnell drwy'r modelau a ddefnyddir i bennu taliadau i'r dogfennau taliadau gan adnoddau sy'n annibynnol ar y tîm taliadau.
- Adolygiad cymheiriaid allanol annibynnol o'r modelau a ddefnyddir er mwyn sicrhau eu bod yn addas at y diben.
- Archwiliad allanol o gydymffurfiaeth y wybodaeth a gyhoeddir â rheolau taliadau Ofwat.
- Caiff ein gwaith ymgysylltu â rhanddeiliaid ei amlygu yn y wybodaeth ategol a gyhoeddir ochr yn ochr â'r Cynlluniau Taliadau.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Monitro newidiadau yn Rheolau Taliadau Amrywiol Gwasanaethau Lloegr.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Erys taliadau yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid sy'n haeddu parhau i gael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd.

9.5 Cyhoeddiadau ar y Wefan

Mae'r gwaith o ddatblygu ein gwefan yn mynd rhagddo ac rydym yn cyhoeddi nifer o gyhoeddiadau allweddol ar ein gwefan bob blwyddyn er mwyn helpu i roi gwybodaeth i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid. Yn 2016, wrth fynd ati i ystyried cwmpas ein proses sicrhau data, nodwyd bod hwn yn faes a ddylai gael ei gynnwys yn ein fframwaith sicrwydd. Rydym yn dal i ystyried bod hynny'n wir ac, yn ein barn ni, mae'n bwysig bod cwsmeriaid a rhanddeiliaid yn gallu cael gafael ar ystod eang o gyhoeddiadau y rhoddwyd sicrwydd priodol yn eu cylch ac nid dim ond gwybodaeth sydd wedi'i chynnwys yn ein cyhoeddiadau rheoliadol craidd. Mae hwn yn faes rydym yn canolbwyntio arno o hyd.

Byddwn yn parhau i ymgysylltu â'n rhanddeiliaid allweddol a'r Grŵp Herio Cwsmeriaid i adolygu'r rhestr o gyhoeddiadau er mwyn sicrhau ei bod yn berthnasol. Dangosir y cyhoeddiadau rydym wedi'u cynnwys yn ein hadolygiad isod.

Cyhoeddiad	Disgrifiad	Camau Lliniaru
Adroddiad Perfformiad Blynnyddol	Gwybodaeth am sut rydym wedi perfformio	• Adolygiad y Tîm Cyllid/Tîm Rheoleiddio. • Cysoni data yn yr Adroddiad Perfformiad Blynnyddol â data yn yr Adroddiad Blynnyddol. • Craffu gan y Pwyllgor Archwilio. • Cymeradwyaeth y Bwrdd. • Archwiliad a barn annibynnol.
Adroddiad Blynnyddol a Chyfrifon	Gwybodaeth sy'n galluogi rhanddeiliaid i asesu perfformiad, model busnes a strategaeth y cwmni	• Caiff ei ddrafftio gan uwch-reolwyr a'i gydgyssylltu gan Ddirprwy Ysgrifennydd y Cwmni. • Mae'r Cwnsler Cyffredinol ac Ysgrifennydd y Cwmni yn gweithredu fel y golygydd er mwyn sicrhau cysondeb. • Adolygiadau gan aelodau o'r Tîm Gweithredol a phroses wirio sy'n cynnwys Archwilydd Ariannol y cwmni. • Adolygir y fersiwn ddrafft derfynol gan y Pwyllgor Archwilio cyn iddi gael ei hadolygu a'i chymeradwyo gan y Bwrdd, a'i chyflwyno i Aelodau.
Cynllun Taliadau	Gwybodaeth am ein taliadau a'n polisiau presennol	• Sicrheir cydymffurfiaeth gyfreithiol gan dimau Cyfreithiol. • Cymeradwyaeth gan y Grŵp Llywio Polisi Taliadau. • Ymgynghori â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr. • Cymeradwyaeth y Bwrdd. • Archwiliad a barn annibynnol.
Codau Ymarfer / Gwybodaeth Cwsmer Graidd	Manylion y lefelau gwasanaeth y gall cwsmeriaid eu disgwyl gennym	• Sicrheir cydymffurfiaeth gyfreithiol/rheoliadol gan dimau Cyfreithiol.

Cyhoeddiad	Disgrifiad	Camau Lliniaru
		- Ymgynghori â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr. - Cymeradwyaeth y Cyfarwyddwr. - Cyflwynir y codau i Ofwat.
	O fis Ionawr 2019, gwnaeth addasiadau i'n Trwydded hi'n ofynnol i roi'r gorau i Godau Ymarfer a symud i'r cysyniad o Wybodaeth Cwsmer Graidd.	
Gwybodaeth safonol am ein llenyddiaeth bilio	Gwybodaeth safonol a gynhwysir mewn biliau cwsmeriaid	- Sicrhair cydymffurfiaeth gyfreithiol/rheoliadol gan dimau Cyfreithiol. - Ymgynghori â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr. - Cymeradwyaeth y Grŵp Llywio Bilio Blyneddol.
Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr – adroddiadau chwarterol a blyneddol	Gwybodaeth a roddir i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr am wasanaethau cwsmeriaid, cwynion, gollyngiadau dŵr, mewnbwn dosbarthu a defnydd y pen	- Pan geir data o ymrwymadau perfformiad e.e. SIM mae'n destun y broses sicrwydd briodol. - Pan na cheir data o ymrwymadau perfformiad mae'r data yn destun proses sicrwydd ail linell, gan ymestyn i sicrwydd trydedd linell o adroddiad 2018-19.
Rhannu Data	Y diwydiant yn rhannu data perfformiad blyneddol. Cyhoeddir hefyd ar wefan Discover Water	- Adolygiad annibynnol gan yr Archwilydd Technegol. - Cysoni â data yn yr Adroddiad Perfformiad Blyneddol. - Proses diwydrwydd dyladwy a gynhelir gan y Tîm Rheoleiddio. - Cymeradwyaeth y Cyfarwyddwr.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

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

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Dyma sut mae ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid yn cael gwybodaeth am agweddau ar y busnes. Gan ein bod hefyd yn datblygu ein gwefan, bydd hyn yn parhau i fod yn faes sy'n haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd.

9.6 Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau

Mae Ofwat yn awyddus i hyrwyddo gweithgareddau datblygu'r farchnad Bioadnoddau (a elwir hefyd yn slwtsh) gyda'r bwriad o ddarparu gwasanaethau rhatach, gwneud y defnydd gorau o adnoddau, gwella cydnwethedd a dod o hyd i ffyrdd arloesol newydd o wneud pethau. Mae modd i gyfleoedd o'r fath fod yn sail, yn fodd ac yn gymhellant i fod yn effeithlon ac arloesol er budd cwsmeriaid, yr amgylchedd a'r gymdeithas ehangach.

Mae gwybodaeth am y farchnad o ran lle y cynhyrchir bioadnoddau ac ansawdd data yn allweddol i gefnogi'r farchnad Bioadnoddau, cyn belled ag y bo hynny'n helpu i hyrwyddo ac annog datblygiad effeithlon y farchnad a mynediad effeithlon iddi.

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

Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae darparwyr a rheolwyr data penodol yn gyfrifol am ddarparu gwybodaeth gywir yn unol â'r canllawiau a ddarparwyd. Mae rheolwr cyflwyno wedi'i benodi i sicrhau bod pob darparwr a rheolwr data yn cael ei nodi a bod y ddogfen a gyflwynir yn cael ei chwblhau ar amser ac yn unol â gofynion a chanllawiau.
- Mae uwch-reolwyr penodol yn mynd ati i adolygu a chymeradwyo'r wybodaeth yn y ddogfen gyhoeddedig. Yna bydd cydweithiwr yn adolygu'r wybodaeth a chaiff y ddogfen ei chyflwyno.
- Darperir sicrwydd annibynnol allanol gan yr Archwilydd Technegol er mwyn cadarnhau bod data 2019-20 yn gywir ac yn cydymffurfio â'r canllawiau cyhoeddedig.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Mae DCWW yn cydweithio ag ymgynghorwyr allanol er mwyn datblygu adnoddau data a all fesur yn gywir y gost i wasanaethu ar gyfer Biosolidau yn ogystal â datblygu llwyfan masnachu capasiti ar gyfer cwmnïau dŵr a charthffosiaeth eraill a thrydydd partïon i fasnachu mewn Biosolidau.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae hwn yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ac mae'n haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd o hyd.



9.7 Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad

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

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

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

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

Mae ein Cynllun yn dangos ein bod yn ystyried cyflenwadau dŵr gan drydydd partïon mewn ffordd agored a thryloyw a'n bod yn cefnogi'r defnydd o brosesau cystadleuol. Fel rhan o broses ymgynghori'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr, gwnaethom gyhoeddi barn ar yr angen am adnoddau dŵr a'u hargaeledd ar draws ein hardal gyflenwi ar ein gwefan. Cafodd Hysbysiad Gwybodaeth Ymlaen Llaw ei osod yng Nghyfnodolyn Swyddogol yr Undeb Ewropeaidd rhwng 17 Mai 2017 a 18 Awst 2017, gan geisio swmpgyflenwadau dŵr crai neu dŵr wedi'i drin yn y parthau canlynol ar sail y meintiau dangosol isod:

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

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

Rheolaethau a chamau lliniaru

- Rydym yn defnyddio proses sicrhau ansawdd amlhaenog yn ymwneud â datblygu'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a'r data cysylltiedig. Mae hyn yn cynnwys monitro ansawdd y llinellau data unigol drwy gyfrwng ymgynghorwyr allanol ac adolygiad staff DCWW, adolygiad cymheiriaid o brosesau data a sicrhau ansawdd ein prosesau yn gyffredinol drwy gyfrwng archwiliad allanol.
- Defnyddir ymgynghorwyr fframwaith allanol i ddatblygu a chynhyrchu'r rhan fwyaf o'r data am y cyflenwad a'r galw ar gyfer y Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr, e.e. ystyriaethau ynghylch faint o ddŵr sydd ar gael, toriad yn y llif neu'r gwahaniaeth rhwng galw a chyflenwad. Mae gan ein hymgyngorwyr eu prosesau sicrwydd eu hunain i sicrhau bod y data'n gadarn, a bydd DCWW wedyn yn adolygu a chadarnhau'r wybodaeth hon.
- Mae'r Archwilydd Technegol yn cynnal archwiliad annibynnol o'n prosesau ac yn adolygu'r dulliau a ddefnyddiwyd gennym ni a'n partneriaid i fynd i'r afael â'r elfennau hynny o'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr drafft y nodwyd eu bod yn rhai risg uchel. Mae hyn yn amlygu'r risgiau posibl o ran cydymffurfio â chanllawiau'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr ac yn ystyried sut mae ein prosesau drafft yn y Cynllun hwnnw yn gydnaws ag egwyddorion arweiniol Llywodraeth Cymru ac â blaenoriaethau Ofwat ar gyfer Adolygiad Prisiau 2019. Y prif gwestiynau a ofynnwyd oedd:
 - A ydym wedi dangos dealltwriaeth dda o'r Canllawiau Cynllunio Adnoddau Dŵr a dogfennau cysylltiedig?
 - A oedd y prosesau a ddefnyddiwyd yn gyson â'r Canllawiau Cynllunio, gydag unrhyw wroddi wrth hynny wedi ei egluro a'i gyfiawnhau?
 - A oedd y cynllun yn adlewyrchu'n ddigonol egwyddorion arweiniol Llywodraeth Cymru a themâu allweddol Ofwat ar gyfer Adolygiad Prisiau cydgyssylltiedig 2019?
 - A yw'r prosesau a ddefnyddir yn cynnwys lefelau priodol o sicrwydd ansawdd?
- Datblygwyd systemau coladu ar gyfer rhagolygon galw a chydbwysedd cyflenwad a galw gan ymgynghorwyr allanol ac mae cymheiriaid wedi cynnal adolygiadau arbenigol mewnol. Mae'r system adrodd hon yn defnyddio data sydd wedi'u harchwilio ac yn llunio'r tablau data sydd eu hangen ar reoleiddwyr yn awtomatig. Mae hyn yn cynnwys y Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a data Gwybodaeth Ofwat am y Farchnad. Mae'r system adrodd hon wedi cael ei hadolygu gan gymheiriaid.
- Cafodd y Cynllun drafft ei gyhoeddi ar gyfer ymgynghoriad cyhoeddus llawn ym mis Mawrth 2018 ac ar 14 Medi 2018 gwnaethom gyflwyno fersiwn ddrafft ddiwygiedig o'r Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a wnaeth ystyried yr adborth a ddaeth i law.
- Derbyniwyd cyfarwyddyd gan Lywodraeth Cymru i gyhoeddi ein Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr terfynol ar gyfer 2019 ar 8 Mawrth 2019.

Mae perthynas agos rhwng y Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a'r data a gyflwynir am y farchnad, ac mae'r camau lliniaru a restrir uchod yn berthnasol i'r ddau i'r un graddau.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Byddwn yn parhau i weithio'n agos gyda'n rheoleiddwyr er mwyn gwella ein prosesau'n barhaus a deall y risgiau sy'n ein hwynebu. Rydym wedi buddsoddi mewn llwyfan modelu adnoddau dŵr newydd, sef 'Aquator', a fydd yn rhoi cymhwysiad newydd i ni gefnogi ein cynlluniau datblygu adnoddau dŵr a sychder drwy fodelu system cyflenwi dŵr yn well.
- Rydym hefyd yn gwella ein gwaith modelu dalgylch fel y gallwn wella'r broses o gynrychioli'r mewnlif hydrolegol yn ein dalgylchoedd cronfeydd dŵr ac afonydd lle bo angen.
- Byddwn yn parhau i ddefnyddio proses Adolygu Blyneddol y Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr er mwyn adrodd ar unrhyw newidiadau i'n balansau galw am gyflenwad ac adrodd ar gynnydd yn erbyn y Cynllun Terfynol.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae hwn yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ac mae'n haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd o hyd.

9.8 Adroddiadau Ariannol Statudol

Mae paratoi cyfrifon statudol yn ofyniad cyfreithiol ac rydym hefyd yn cyhoeddi datganiadau ariannol dros dro fel sy'n ofynnol yn ôl ein Cytundeb Telerau Cyffredin gyda buddsoddwyr. Mae Adroddiad Blynnyddol a Chyfrifon y grŵp yn nodi ein strategaeth, ein trefniadau llywodraethu a'n perfformiad yng nghyd-destun ein hamcanion strategol. Rydym hefyd yn adrodd ar ganlyniad ein hasesiad cydnherthedd ariannol yn ein datganiad hyfywedd hirdymor.

Caiff ein Hadroddiad Blynnyddol a Chyfrifon eu cyhoeddi ar ein gwefan bob blwyddyn ym mis Gorffennaf, a'n Datganiadau Dros Dro ym mis Tachwedd.

Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae ein cyfrifywyr yn gwneud y gwaith cyfrifyddu beunyddiol sy'n cynnwys cynnal a chadw'r systemau cyfrifyddu a'r gwaith cysoni ar ddiwedd y mis.
- Mae perchenogion a rheolwyr data yn gyfrifol am ddarparu gwybodaeth gywir yn unol â'r canllawiau rheoliadol a chyfrifyddu statudol diweddaraf.
- Mae goruchwyliaeth rheolwyr o weithgareddau'r cyfrifywyr yn cynnwys adolygiadau rheolaidd o wybodaeth a chymeradwyaeth derfynol cyn cyhoeddi.
- Mae Archwilwyr Ariannol, sy'n gweithio yn unol â'r Safonau Cyfrifyddu Rhyngwladol, yn adolygu'r wybodaeth a gyflwynir yn ein cyfrifon statudol ac yn rhoi eu barn archwilio annibynnol ynghylch a yw'r wybodaeth honno yn gywir ac yn deg yn seiliedig ar ei chydymffurfiaeth â'r Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol a Deddf Cwmnïau 2006.
- Cynhelir adolygiad gan Dîm Gweithredol Dŵr Cymru a rhoddir diweddariadau i'r Pwyllgor Archwilio.
- Mae'r Bwrdd yn rhoi cymeradwyaeth cyn cyhoeddi.
- Adolygiad blynnyddol o bolisiau cyfrifyddu (cynhaliwyd ddiwethaf ym mis Ionawr 2019) er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â newidiadau i'r fframwaith cyfrifyddu a'n gallu i gydymffurfio ag unrhyw newidiadau yn y dyfodol.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

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

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae hwn yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ac mae'n haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd o hyd.

9.9 Cyfoeth Naturiol Cymru – Tablau Cydymffurfio (MD109)

Yn ystod y cyfnod rheoli prisiau yn 2010-15, parhaodd Ofwat i fonitro perfformiad cwmnïau o ran cyflawni canlyniadau a darparu rhaglenni gwella drwy gyfrwng yr hyn a adwaenid bryd hynny fel Ffurflen Mehefin a chyflwyniadau MD109. Er bod gweithdrefnau adrodd a monitro Ofwat wedi datblygu, rydym yn parhau i dderbyn adroddiad o'r math MD109, sef y "Tablau Cydymffurfio" fel y'u gelwir bellach. Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd sy'n gyfrifol am gwblhau'r Tablau Cydymffurfio blynyddol ond mae'r wybodaeth yn y tablau yn seiliedig ar ddata a gynhyrchwyd gan DCWW.

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

Rheolaethau a chamau lliniaru

Cydymffurfiaeth Dŵr Gwastraff

- Caiff manylion y cyfyngiadau o ran nifer y trwyddedau a roddir gan Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd eu cynnwys yng Nghronfa Ddata Ansawdd DCWW (QDB a LIMS).
- Nid yw'r rhaglen samplu hunanfonitro gweithredwyr yn weledol i gyflogeion gweithredol sy'n gyfrifol am berfformiad gollyngiadau.
- Mae cyfres o ddogfennau a chanllawiau ar gael i staff yn System Reolaeth Integredig DCWW.
- Mae'r cyflogeion sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda'r proses hunanfonitro yn rhydd o unrhyw wrthdaro buddiannau posibl gan eu bod yn adrodd i Gyfarwyddwyr gwahanol.
- Mae canlyniadau samplu yn cael eu dadansoddi gan labordai achrededig annibynnol a labordai achrededig Gwasanaeth Achredu'r Deyrnas Unedig (UKAS).
- Mae methiannau samplu yn cael eu hadrodd yn awtomatig o QDB a LIMS.
- Mae'r cwmni yn gwneud gwiriadau cysoni awtomatig a gwiriadau cysoni â llaw er mwyn sicrhau bod setiau data Cyfoeth Naturiol Cymru, Asiantaeth yr Amgylchedd a DCWW yn gywir.
- Cynhelir cyfarfodydd cyswllt rheolaidd rhwng Cyfoeth Naturiol Cymru/Asiantaeth yr Amgylchedd a DCWW.
- Mae Uwch-reolwr yn cymeradwyo data diwedd y flwyddyn ar y cyd â Cyfoeth Naturiol Cymru, sy'n cynnwys data a gasglwyd o Loegr a reoleiddir gan Asiantaeth yr Amgylchedd.
- Cymeradwyir yr adroddiad terfynol gan Reolwr Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Dŵr Gwastraff.
- Mae Gwasanaeth Achredu'r Deyrnas Unedig yn cynnal archwiliad annibynnol blynyddol o brosesau DCWW.
- Mae Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd yn cynnal archwiliad blynyddol o'r system reoli hunanfonitro gweithredwyr.
- Mae Sicrwydd Busnes yn cynnal archwiliad blynyddol o dechnegwyr samplu a'r System Reoli.
- Mae Grŵp Llywio dan arweiniad Rheolwr Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Dŵr Gwastraff wedi bod yn weithredol ers peth amser er mwyn goruchwyllo gweithrediad y system newydd yn lle QDB.
- Mae Grŵp Llywio yn adrodd yn ôl yn rheolaidd i'r Grŵp Systemau a Newid.

Llygredd

- Cofnodir achosion o lygredd ar system Cynllun Gweithredu Strategol DCWW.
- Ceir cysoni cyson rhwng y system Cynllun Gweithredu Strategol a System Cofnodi Digwyddiadau Cyfoeth Naturiol Cymru).
- Mae trafodaethau ffurfiol ac anffurfiol â Cyfoeth Naturiol Cymru yn rhoi sicrwydd am gywirdeb a dosbarthiad data am lygredd.
- Rhoddir rhagor o sicrwydd gyda datblygiad canllawiau staff ar ddosbarthu a diffinio achosion o lygredd a ddiffinnir yng ngweithdrefnau'r System Reoli Integredig.
- Mae gweithdrefnau wedi'u datblygu ar gyfer cofnodi a rhoi gwybod am achosion o lygredd gydag elfen o fapio prosesau yn ofynnol ac yn cael ei darparu drwy'r System Reoli Integredig.
- Caiff System Cofnodi Digwyddiadau Cymru ei gwirio ar ddiwedd y flwyddyn yn unol ag amserlen Cyfoeth Naturiol Cymru.
- Y Pennaeth Asedau Dŵr Gwastraff yn cymeradwyo'r ffurflen ddrafft i'w dychwelyd i Cyfoeth Naturiol Cymru.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Cyflwynwyd system newydd yn lle QDB ym mis Mai 2018. Fodd bynnag, bydd adroddiadau rheoli a rheoleiddio yn parhau o system QDB tan fis Mai 2020.
- Byddwn yn trefnu i adolygu'r data yn fwy rheolaidd gyda Cyfoeth Naturiol Cymru yn ystod y flwyddyn adrodd. Dyddiadau adolygu ar gyfer 2020 i'w cytuno ond rydym yn bwriadu cyfarfod i adolygu data Ch1 ym mis Mai 2020.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae manylder a chyflawnder y wybodaeth yn y Tablau Cydymffurfio yn bwysig i Cyfoeth Naturiol Cymru ac Asiantaeth yr Amgylchedd yn benodol ond hefyd i gwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill yn gyffredinol ac mae hyn yn cyfiawnhau ei chynnwys yn y ddogfen hon.



9.10 Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu

Yn ei hadroddiad ym mis Hydref 2017, gwnaeth yr Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol amlinellu bod miloedd o fusnesau bob blwyddyn yn destun anawsterau gweinyddol ac ariannol enfawr am nad ydynt yn cael eu talu mewn pryd. Mae taliadau hwyr yn broblem allweddol i sefydliadau, yn enwedig i fusnesau llai, oherwydd gall gael effaith negyddol ar eu llif arian parod a pheryglu eu gallu i fasnachu. Yn yr achosion gwaethaf, gall taliadau hwyr arwain at fethdaliad.

Gwnaeth rheoliadau a wnaed o dan adran 3 o Ddeddf Busnesau Bach, Menter a Chyflogaeth 2015 (ac, ar gyfer partneriaethau atebolrwydd cyfyngedig, Ddeddf Partneriaethau Atebolrwydd Cyfyngedig 2000), osod dyletswydd ar gwmnïau mwyaf y DU a phartneriaethau atebolrwydd cyfyngedig i adrodd bob chwe mis ar eu perfformiad, eu polisïau a'u harferion talu ar gyfer blynyddoedd ariannol yn dechrau ar, neu ar ôl, 6 Ebrill 2017. Mae'n rhaid i'r wybodaeth gael ei chyhoeddi drwy borth ar-lein a ddarperir gan y llywodraeth, ac mae ar gael i'r cyhoedd.

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

Rheolaethau a chamau lliniaru

- Caiff systemau a gweithdrefnau ariannol eu cyflunio er mwyn sicrhau y gallwn dalu pob anfoneb gymeradwy yn unol â'r telerau talu y cytunwyd arnynt.
- Caiff rhestr o anfonebau dyledus eu cylchredeg ymhlith rheolwyr llinell a'r rheini sy'n caffael gwasanaethau er mwyn sicrhau bod pawb yn eu gweld.
- Rydym wedi gwella ein systemau er mwyn ei gwneud hi'n haws i'r rheini sy'n caffael gwasanaethau neu nwyddau gadarnhau eu bod wedi eu derbyn ac awtomeiddio'r broses o sicrhau bod rheolwyr llinell yn ymwybodol o unrhyw eitemau sy'n destun oedi mewn da bryd.
- Drwy ymrwymo i'r Cod Taliadau Prydlon rydym wedi gwneud addewid cyhoeddus i fabwysiadu taliad 30 diwrnod fel y norm.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Rydym yn parhau i roi systemau ar waith er mwyn ei gwneud hi'n haws i'r rheini sy'n caffael gwasanaethau neu nwyddau gadarnhau eu bod wedi eu derbyn ac er mwyn sicrhau bod rheolwyr llinell yn ymwybodol o unrhyw eitemau sy'n destun oedi mewn da bryd.
- Gwella systemau er mwyn gwella profiadau cyflenwyr.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae hwn yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ac mae'n haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd o hyd.

9.11 Ymgysylltu â Chwsmeriaid

Rydym yn sicrhau bod gwybodaeth a data a ddefnyddir i lywio ymchwil cwsmeriaid yn deillio o ffynhonnell ddibynadwy a chywir a'u bod yn cael eu prosesu'n gywir. Rydym yn cynnal ymchwil cwsmeriaid "busnes fel arfer", gan gynnwys arolygon er mwyn nodi lefelau ymddiriedaeth cwsmeriaid ac ymwybyddiaeth o'n statws "nid er elw". Rydym hefyd yn datblygu prosiectau pwrpasol yn ôl galw'r busnes.

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

Er bod gweithgareddau diweddar wedi canolbwyntio'n bennaf ar yr adolygiad prisiau, rydym yn cymhwyso'r egwyddorion sy'n sail i'r gwaith ymchwil hwn a'r rheolaethau a chamau lliniaru a nodir isod at bob gweithgarwch ymgysylltu â chwsmeriaid er mwyn sicrhau bod yr ymchwil yn seiliedig ar ddata cywir a dibynadwy a ddarperir gan y cwmni.

Rheolaethau a chamau lliniaru

Rydym yn sicrhau bod gwybodaeth a data a ddefnyddir i lywio ymchwil cwsmeriaid yn deillio o ffynhonnell ddibynadwy a chywir a bod canlyniadau ymchwil cwsmeriaid yn cael eu prosesu a'u cyflwyno'n gywir. Rydym yn gwneud hyn drwy sicrhau:

- Bod ymchwil cwsmeriaid yn cael ei gynnal gan gwmni ymchwil dibynadwy sydd â record dda ym maes ymchwil cwsmeriaid. Rydym yn defnyddio tri chwmni ymchwil o dan gontract fframwaith a oedd yn destun proses dendro gystadleuol. Mae pob un o'r cwmnïau yn aelodau o'r Gymdeithas Ymchwil i'r Farchnad ac felly'n rhwym wrth ei chod ymddygiad ar sut y dylid cynnal gwaith ymchwil.
- Yn gyffredinol, daw'r data a ddefnyddir yn yr ymchwil o ddogfennau a gyhoeddwyd gennym fel ein Hadroddiad Perfformiad Blynyddol neu'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon sydd wedi bod yn destun lefel briodol o sicrwydd ynddynt hwy eu hunain.
- Lle y defnyddir data o ddogfennau a gyhoeddwyd gan gyrff allanol dibynadwy, e.e. Cyfoeth Naturiol Cymru, rydym yn tybio bod y data wedi bod yn destun proses sicrwydd briodol.
- Perchenogion data o fewn y busnes sy'n gyfrifol am brosesu'r data a bodloni eu hunain bod y data'n ddibynadwy ac yn gywir.
- Yn gyffredinol, caiff gweithgarwch ymgysylltu â chwsmeriaid a gynhelir ei rannu â'r Grŵp Herio Cwsmeriaid a chaiff gyfle i herio a chraffu ar y dull a ddefnyddiwyd a'r deunyddiau a ddarparwyd. Caiff ein briffiau ymchwil, ein holiaduron a'r holl adroddiadau terfynol ar y canlyniadau eu rhannu â'r Grŵp Herio Cwsmeriaid.
- Ar ôl cwblhau'r ymchwil ar gyfer PR19, gwnaethom gynnal ymarfer gwersi a ddysgwyd gyda'r Grŵp Herio Cwsmeriaid ac asiantaethau ymchwil, a oedd yn cynnwys adolygiad o'r ffordd y dilynwyd y rheolaethau a chamau lliniaru a restrir uchod ac unrhyw argymhellion ar gyfer gwaith yn y dyfodol.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Caiff y rhaglen ymgysylltu â chwsmeriaid yn y dyfodol ei datblygu gyda'r Grŵp Herio Cwsmeriaid gan gyd-fynd â'r rheolaethau a'r camau uchod.
- Bydd y rhaglen hefyd yn cyd-fynd â'r gwersi a ddysgwyd yn ystod ymgynghoriad PR19, er enghraifft gwella'r gwaith o driongli canlyniadau a data.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae hwn yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ac mae'n haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd o hyd.

9.12 Ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth i Gwsmeriaid sy'n Agored i Niwed

Rydym am sicrhau ein bod yn rhoi'r gwasanaeth gorau posibl i bob un o'n cwsmeriaid, bob amser. Os oes gan gwsmeriaid ofynion penodol oherwydd eu hoedran, iechyd, cyflwr meddygol neu ofynion cyfathrebu ychwanegol, gofynnwn iddynt gofrestru ar gyfer Gwasanaethau â Blaenoriaeth fel y gallwn helpu i addasu ein gwasanaethau i ddiwallu eu hanghenion. Mae gennym lyfryn 'Gwasanaethau â Blaenoriaeth' sy'n egluro beth sydd ar gael, sut y gallwn helpu, a sut i wneud cais. Caiff hyn ei atgyfnerthu hefyd yng Nghyfarwyddyd Mesurau Argyfwng a Diogelwch (ymgymerwyr dŵr a charthffosiaeth) 1998, lle rhoddir blaenoriaeth i sectorau o'r boblogaeth sy'n agored i niwed.

Rydym yn hyrwyddo ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth drwy ein canolfan alwadau a chydweithwyr rheng flaen eraill, yn ogystal â gweithio gyda sefydliadau partner cymunedol i godi ymwybyddiaeth o'r gwasanaethau a ddarperir gennym. Mae gennym gytundebau â dau sefydliad cyfleustodau eraill, sef Wales and West Utilities a Western Power Distribution, lle gallwn gymryd manylion y cwsmeriaid sydd wedi cofrestru â'u cynlluniau gwasanaethau â blaenoriaeth, i'w cynnwys yn ein cynllun, pan fydd y cwsmer wedi rhoi caniatâd iddynt drosglwyddo eu manylion.

Mae ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth yn allweddol o ran sicrhau bod unrhyw gwsmer sy'n agored i niwed ar ein Cofrestr yn cael cynnig cyflenwad arall yn ystod unrhyw ddigwyddiad e.e. dŵr potel. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael i gwsmeriaid sydd â chyflwr meddygol sy'n golygu bod angen iddynt ddefnyddio dŵr, yn ogystal â chwsmeriaid hŷn, teuluoedd ifanc a chwsmeriaid sydd â phroblemau symudedd, sy'n eu hatal rhag sicrhau cyflenwadau eraill yn ystod digwyddiad. Hefyd, gofynnir i bob aelod o staff rheng flaen a oedd yn delio â chwsmeriaid fynd ati i nodi cwsmeriaid a allai fod yn agored i niwed (hyd yn oed os nad oeddent ar ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth) er mwyn i ni allu nodi p'un a oedd angen unrhyw gymorth ychwanegol arnynt.

Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae'r Cwmni yn cynnal Cofrestr ar gyfer ein gwasanaethau â blaenoriaeth, sy'n cynnwys dros 44,000 o gwsmeriaid.
- Caiff gwybodaeth am gwsmeriaid a'u hanghenion eu cofnodi ar systemau busnes perthnasol, lle y gellir llunio adroddiadau.
- Mae mynediad i'r gofrestr yn gyfyngedig er mwyn sicrhau ein bod yn cydymffurfio â pholisi DCWW ar wybodaeth sensitif.
- Cytundebau rhannu data gyda darparwyr cyfleustodau eraill i gael manylion cwsmeriaid sydd wedi cofrestru â'u cynlluniau gwasanaethau â blaenoriaeth.
- Caiff y gofrestr ei chynnal mewn sawl ffordd, megis ffurflen gais a dderbynnir gan y cwsmer, gwybodaeth a dderbynnir gan Unedau Dialysis Arennol ynghylch cwsmeriaid gwasanaeth â blaenoriaeth a gwybodaeth a dderbynnir yn ystod galwad ffôn â chwsmer, er enghraifft os na all gwblhau ffurflen gais.
- Adolygir ein prosesau yn barhaus a datblygwyd Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth newydd yn 2018 i gydymffurfio â gofynion y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data a wnaeth sicrhau bod data'r cwsmeriaid yn cael eu casglu'n gywir a bod y broses adrodd yn cael ei gwella. Caiff y data eu hadolygu a'u cofnodi yn rheolaidd.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth.

- Rydym yn cydweithio â dros 200 o sefydliadau partner ar hyn o bryd fel ffordd o hyrwyddo ein Cofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth, ac mae gennym gytundeb rhannu data un ffordd gyda Western Power a Wales and West Utilities. Byddwn yn ehangu'r dull hwn o rannu data ymhellach ac yn ymgorffori pob maes y bydd y sector ynni yn ei ddarparu i'w gwsmeriaid fel rhan o'i Wasanaethau â Blaenoriaeth, a adnabyddir fel codau anghenion, yn 2020.

- Lluniwyd ein tîm cymorth arbenigol ym mis Mai 2019 ac mae cynlluniau ar waith i adeiladu'r tîm ymhellach er mwyn cynyddu lefel y cymorth i'n cwsmeriaid sy'n agored i niwed. Rydym yn parhau i weithio gyda nifer o gwmnïau gwahanol er mwyn pennu cwrpas ein gofynion hyfforddiant a chymorth ar gyfer ein cyngorwyr llinell flaen a'n cyngorwyr cymorth arbenigol i sicrhau y caiff ein cwsmeriaid sy'n agored i niwed eu nodi a'u hatgyfeirio at ein tîm cymorth arbenigol a all roi'r cymorth ariannol ac anariannol perthnasol i ddiwallu anghenion a sefyllfaoedd unigol ein cwsmeriaid.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae hwn yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ac mae'n haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd o hyd.

9.13 Adroddiadau'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr

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

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

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

Cynhelir cyfarfod â phob cwmni dŵr bob chwarter lle mae'r Cyngor yn trafod perfformiad y cwmni ac yn cael y cyfle i godi unrhyw faterion sy'n peri pryder. Mae'r cyfarfod ar agor i aelodau'r cyhoedd unwaith y flwyddyn. O 1 Ebrill 2017, mae cwsmeriaid dibreswyl yn Lloegr wedi gallu newid eu manwerthwr dŵr. Yng Nghymru, dim ond cwsmeriaid dibreswyl mawr sy'n gallu gwneud hyn. Er mwyn sicrhau bod ein cwsmeriaid dibreswyl yn parhau i gael gwasanaeth cwsmeriaid ardderchog, rydym wedi penodi sefydliad ymchwil i'r farchnad i gynnal dau arolwg boddhad hanner blwyddyn ar sampl ar hap o 1,000 o'n cwsmeriaid. Rydym yn cyhoeddi'r canlyniadau yn ein Hadroddiad Perfformiad Blyneddol.

Hefyd, yn dilyn trafodaethau â'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr, rydym wedi llunio adroddiad ar weithgarwch dibreswyl a gyflwynir gennym i'r Cyngor bob chwarter. Mae'r adroddiad yn cynnwys gwybodaeth am nifer y galwadau ffôn a'r cwynion ysgrifenedig a dderbyniwyd. Mae'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr hefyd yn adolygu ac yn trafod yr adroddiad hwn yn y cyfarfodydd chwarterol rheolaidd.

Mae manylder a chyflawnder y wybodaeth a roddir i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn bwysig iawn i bob cwsmer a rhanddeiliaid arall yn gyffredinol ac mae hyn yn cyfiawnhau ei chynnwys yn y ddogfen hon. Felly, sicrhawn fod y data rydym yn eu rhoi iddo yn cyrraedd yr un lefel uchel o sicrwydd â'r hyn a rown i'n holl reoleiddwyr eraill.

Rheolaethau a chamau lliniaru

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

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Caiff y dulliau adrodd eu hadolygu'n rheolaidd mewn ymgynghoriad â Dŵr Cymru.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae hwn yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill a chredwn ei fod yn haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd.

9.14 Cydnerthedd Corfforaethol

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Caiff ein Datganiad Llywodraethu Corfforaethol ei gyhoeddi ar ein gwefan bob blwyddyn. Mae'r Datganiad hwn yn nodi sut rydym yn cyflawni Cod Llywodraethu Corfforaethol y DU ac mae hefyd yn dynodi lle ceir egwyddorion Ofwat cyfochrog.

Rheolaethau a chamau lliniaru

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

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Mae'r gwaith o fonitro ein cydymffurfiaeth â Chod Llywodraethu Corfforaethol newydd y DU a'r ffordd y caiff hyn ei adrodd yn ein Hadroddiad Blyneddol ar gyfer 2020 yn barhaus.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Ein Gweledigaeth yw ennyn ymddiriedaeth ein cwsmeriaid bob dydd. Rydym yn deall bod y ffordd y cawn ein llywodraethu yn hollbwysig wrth ennyn yr ymddiriedaeth hon. Mae'r maes hwn yn dal i haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd.



9.15 Cydnerthedd Ariannol

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

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

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

Rheolaethau a chamau lliniaru

- Mae cydnerthedd ariannol wedi'i gynnwys yn ein proses cynllunio busnes; mae hyn yn cynnwys rheolaethau rheoli risg cadarn, rhagamcanion ariannol a dadansoddiad sensitifrwydd, yn ogystal ag adolygiadau cyllidebol rheolaidd.
- Yn 2018-19, ystyriodd y Bwrdd mai cyfnod o hyd at 11 mlynedd oedd fwyaf addas er mwyn i'r Bwrdd asesu rhagolygon y Grŵp (mae hyn o fewn y cyfnod a gwmpesir gan ein proses cynllunio busnes gyfredol ac mae'n cwmpasu'r ddau gyfnod adolygu rheoleiddio nesaf, hyd at 2030).
- Rydym wedi egluro ein rheolaethau cyfredol o ran prisiau rheoleiddio hyd at 2020, wedi datblygu cynlluniau manwl ar gyfer y cyfnod rheoleiddio nesaf (AMP7) hyd at 2025, ac rydym hefyd yn datblygu cynlluniau amlinellol ar gyfer y cyfnod canlynol (AMP8) hyd at 2030 yng nghyd-destun ein dogfen cynllunio strategol "Welsh Water 2050".
- Rydym yn straen-brofi rhagolygon ein cynllun busnes yn erbyn senarios ariannol gwahanol sy'n cynnwys effaith amcangyfrifedig pob un o'n prif risgiau a nodwyd a'r ansicrwydd yn digwydd, yn unigol ac ar y cyd yn seiliedig ar asesiad y Bwrdd o'u tebygolrwydd a'u difrifoldeb. Rydym hefyd yn cyfuno'r effaith a ragwelir â senarios chwyddiant uchel ac isel a straen ariannol "cyffredinol" yn ystod y cyfnod.
- Mae'r Grŵp yn gweithredu mewn sector sefydlog gyda llifau arian parod rhagweladwy a rheoleidiwr cefnogol; mae lefelau hyder buddsoddwyr wedi bod yn uchel yn hanesyddol ac nid yw newidiadau tebygol i'r amgylchedd rheoleiddio nac i brif risgiau'r Grŵp ei hun yn debygol o gael effaith sylweddol ar deilyngdod credyd y cwmni yn y dyfodol agos.
- Mae'r Grŵp yn cadw rhagolygon cadarn a gerio gwirioneddol o tua 60%, lefel gadarn o hylifedd a'r gallu i godi cyllid.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Ym mis Rhagfyr 2019, byddwn yn gwybod canlyniad adolygiad prisiau PR19 Ofwat sy'n cwmpasu'r cyfnod rhwng 2020 a 2025, a fydd yn rhoi mwy o eglurder i ni ar gyfer ein cynlluniau tymor canolig.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae hwn yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill a chredwn ei fod yn haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd.

9.16 Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR)

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

Rheolaethau a chamau lliniaru

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

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Ar hyn o bryd, rydym yn treialu fersiwn ap ar y we o'r ffurflen Torri Amodau Gwybodaeth, a ddatblygwyd gan Data Science, a fydd yn symleiddio'r prosesau adrodd mewnol mewn perthynas â rheoli achosion o gael Mynediad Diawdurdod at Ddata, a hefyd yn creu proses haws i'w defnyddio ar gyfer rhoi gwybod am achosion.
- Mae'r adran Archwilio Mewnol wrthi'n cynnal Archwiliad ar GDPR – flwyddyn ymlaen, a chaiff unrhyw argymhellion sy'n deillio o'i chanfyddiadau eu rhoi ar waith yn ôl yr angen.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae'n hynod bwysig ein bod yn cydnabod pwysigrwydd cadw gwybodaeth bersonol ein cwsmeriaid a'n cydweithwyr yn ddiogel. Mae hyn ynddo'i hun yn cyfiawnhau cynnwys GDPR yn ein cynllun.

9.17 Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau

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

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

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

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

Rheolaethau a chamau lliniaru

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

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Ymgysylltu â phobl ifanc - Byddwn yn defnyddio ein rhaglen Allgymorth Addysg i gynnal gweithdai sy'n galluogi pobl ifanc i ddatblygu'r sgiliau sy'n berthnasol i'n busnes, drwy ein hadnodd Bagloriaeth Cymru dynodedig. Ymgysylltu â Phrifysgolion, Ysgolion a mynd i ddigwyddiadau gyrfaoedd er mwyn rhannu'r cyfleoedd sydd ar gael gennym i ddenu menywod newydd talentog. Byddwn yn annog ein harweinwyr a'n darpar reolwyr i fentora cyfranogwyr sy'n ferched er mwyn helpu i ddatblygu eu diddordeb mewn gweithio yn ein diwydiant.
- Hyrwyddo Amrywiaeth - Byddwn yn cefnogi gweithgareddau er mwyn sicrhau ein bod yn cadw talent sydd eisoes yn bodoli ac yn parhau i ddenu menywod newydd i ddatblygu a dilyn gyrfaoedd ym maes gwyddoniaeth, technoleg, peirianeg a mathemateg (STEM) yn DCWW - gan gynnwys drwy ein rhaglenni prentisiaethau a graddedigion llwyddiannus. Byddwn yn parhau i gefnogi menywod drwy gydol eu gyrfaoedd gyda DCWW. Yn 2018,

gwnaethom ymuno â Grŵp Amrywiaeth Sgiliau'r UE er mwyn rhannu a gwrandao ar syniadau gan gwmnïau yn y sector ynni a'r sector cyfleustodau ac, yn 2019, gwnaethom ddechrau ein Grŵp Cynhwysiant ein hunain gyda'r prif ddiben o ysgogi amrywiaeth a chynhwysiant yn niwylliant DCWW drwy roi ein Strategaeth ar waith.

- Gweithio mewn partneriaeth - Byddwn yn parhau i weithio, dysgu a meincnodi ein hunain drwy weithio mewn partneriaeth ag academyddion blaenllaw a sefydliadau megis Chwarae Teg a Women in Science and Engineering (WISE) ar gydraddoldeb rhywiol ac yn gwneud addewid i gefnogi mentrau megis ymgyrch 'Working Forward' Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol.
- Cydraddoldeb ac Amrywiaeth – Yn 2019 gwnaethom gyflwyno modiwl e-ddysgu newydd i bob cyflogai. Mae'n cwmpasu pwysigrwydd cydraddoldeb, amrywiaeth a chydabod rhagfarn anymwybodol a bydd yn cyfeirio cyflogeion at ein Cod Ymddygiad am ragor o arweiniad. Cymerodd ein holl arweinwyr ran mewn gweithdy rhagfarn anymwybodol er mwyn trafod pwysigrwydd gwneud penderfyniadau gwrthrychol yn y gwaith. Adolygu hysbysebion swyddi a phrosesau recriwtio er mwyn bod yn fwy deniadol i ymgeiswyr amrywiol a gweithio gyda sefydliadau sy'n cefnogi menywod o gymunedau pobl dduon ac Asiaidd a lleiafrifoedd ethnig er mwyn sicrhau bod cyfleoedd yn cael eu gweld.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Fel cyflogwr mawr, mae'n bwysig ein bod yn cydnabod pwysigrwydd creu gweithlu sy'n gwbl amrywiol, yn dangos cydbwysedd rhwng y rhywiau ac sy'n adlewyrchiad llawn o'r cwsmeriaid a'r cymunedau rydym yn eu gwasanaethu.

9.18 Egwyddorion Arweinyddiaeth, Tryloywder a Llywodraethu ar lefel Bwrdd

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

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

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

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

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

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

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

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

Rheolaethau a chamau lliniaru

- Paratoi dogfen yn amlinellu rhwymedigaethau gofynnol Egwyddorion Arweinyddiaeth, Tryloywder a Llywodraethu Ofwat ar lefel Bwrdd gan gynnwys y Gofynion Pontio ar gyfer Adroddiad Perfformiad Blynyddol 2019.
- Bydd angen mapio rhwymedigaethau gofynnol Cod Llywodraethu Corfforaethol y DU yn erbyn Egwyddorion Arweinyddiaeth, Tryloywder a Llywodraethu Ofwat ar lefel Bwrdd.
- Caiff yr Adroddiad Llywodraethu Corfforaethol ei ddrafftio gan uwch-reolwyr gyda chydgyssylltu gan Ddirprwy Ysgrifennydd y Cwmni.
- Bydd y Cwnsler Cyffredinol ac Ysgrifennydd y Cwmni yn gweithredu fel golygyddion er mwyn sicrhau cysondeb a bod yr holl esboniadau yn "effeithiol, hygyrch a chlr".
- Sicrheir cydymffurfiaeth â thrwyddedau/cydymffurfiaeth reoliadol gan y Tîm Cydymffurfio.
- Adolygiad gan aelodau o'r Tîm Gweithredol a phroses wirio sy'n cynnwys Archwilydd Ariannol y cwmni.
- Adolygir y fersiwn ddrafft derfynol gan y Pwyllgor Archwilio cyn iddi gael ei hadolygu a'i chymeradwyo gan y Bwrdd, a'i chyflwyno i Aelodau fel rhan o'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol.

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Caiff unrhyw ofynion penodol sy'n ymwneud â'r Egwyddorion Arweinyddiaeth, Tryloywder a Llywodraethu ar lefel Bwrdd sydd wedi'u cynnwys yng nghanllawiau Ofwat yn eu hysbysiad gwybodaeth blynyddol (sy'n nodi'r disgwyliadau i gwmnïau wrth lunio eu hadroddiadau blynyddol) eu hymgorffori yn y Rhestr Wirio gyffredinol ar gyfer Adroddiadau Perfformiad Blynyddol, a gaiff ei chynnal gan y Tîm Rheoleiddio, cyn gynted ag y bydd Ofwat wedi cyhoeddi eu canllawiau.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae llywodraethu corfforaethol effeithiol ac arweinyddiaeth gadarn ar lefel bwrdd yn rhan bwysig o'r gwaith o lywio safonau uchel. Gall ymddygiad corfforaethol gwael danseilio ein hymddiriedaeth. Mae'r maes hwn yn dal i haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd.

9.19 Meysydd Newydd sydd wedi'u cynnwys yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

9.19.1 Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon

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

Mae paratoi cyfrifon statudol yn ofyniad cyfreithiol; gwneir hyn yn unol â'r Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol fel y'u mabwysiadwyd gan yr Undeb Ewropeaidd ac â gofynion Deddf Cwmnïau 2006 a rheoliadau adrodd cysylltiedig eraill. Rydym hefyd yn cyhoeddi datganiadau ariannol dros dro chwarterol fel sy'n ofynnol yn ôl ein Cytundeb Telerau Cyffredin gyda buddsoddwyr. Rydym yn adrodd ymhellach ar ganlyniad ein hasesiad cydnerthedd ariannol yn ein datganiad hyfywedd hirdymor fel y cyhoeddir yn yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon. Mae'r trefniadau sicrwydd o ran ein rhwymedigaethau adrodd ariannol statudol wedi'u hamlinellu yn Adran 9.8 (tudalen 36) o'r ddogfen hon.

Rheolaethau a chamau lliniaru

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

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Mae'r gwaith o fonitro ein cydymffurfiaeth â Chod Llywodraethu Corfforaethol y DU ar gyfer 2018 a'r ffordd y caiff hyn ei adrodd yn ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon yn barhaus.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft.

Mae hwn yn gyhoeddiad craidd sy'n cynnwys gwybodaeth am ein perfformiad yn erbyn canlyniadau FD14. Mae hwn yn faes pwysig allweddol i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill ac mae'n haeddu cael ei gynnwys yn ein Cynllun Sicrwydd.

9.19.2 Datganiadau Methodoleg

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

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

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

Rheolaethau a chamau lliniaru

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

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Ar ôl cyhoeddi ein Penderfyniad Terfynol ar 16 Rhagfyr 2019, byddwn yn gofyn i berchenogion data lunio Datganiadau Methodoleg ar gyfer pob un o'n Mesurau Perfformiad.
- Bydd y Tîm Data ac Adrodd Rheolaethol yn gweithio gyda pherchenogion data er mwyn adolygu a sgorio'r Datganiadau newydd.
- Bydd ein Harchwilydd Technegol yn sgorio'r Datganiadau Methodoleg newydd yn ffurfiol yn barod ar gyfer blwyddyn adrodd gyntaf y Cynllun Rheoli Asedau (2020-21).

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae'n bwysig i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid wybod y gallant ymddiried yn y ffaith bod y wybodaeth a gyhoeddir gennym yn gywir a'n bod wedi dilyn yr holl ganllawiau angenrheidiol. Rydym wedi cynnwys ein Datganiadau Methodoleg eleni am ein bod o'r farn eu bod yn dangos ein hymrwymiad i sicrhau y gallwn ddarparu gwybodaeth gywir bob amser.

9.19.3 Hunanfonitro Gweithredwyr

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

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

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

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

Rheolaethau a chamau lliniaru

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

- ## Adrodd

- ## Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft.

RCG Drafft a CSD 2019-20

9.19.4 Boddhad Cwsmeriaid

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

Mesur o Brofiad Cwsmeriaid (C-MeX)

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

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

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

Boddhad Cwsmeriaid Busnes (dibreswyl)

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

Rheolaethau a chamau lliniaru

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

Gwelliannau sydd yn yr arfaeth

- Caiff Datganiadau Methodoleg eu datblygu ar gyfer C-MeX a D-MeX.
- Darperir sicrwydd annibynnol allanol gan yr Archwilydd Technegol er mwyn cadarnhau bod y data ar gyfer C-MeX a D-MeX wedi cael eu cyflwyno/cyfrifo yn gywir ac yn cydymffurfio â chanllawiau Ofwat.

Cyfiawnhad dros gynnwys y maes hwn yn y Cynllun Sicrwydd Drafft

Mae ein dull sicrhau llwyddiant a arweinir gan gwsmeriaid yn rhoi anghenion ein cwsmeriaid wrth wraidd popeth a wnawn. Er bod y Mesurau hyn ar gamau cynnar eu datblygiad, mae'n hanfodol bod fframwaith adrodd cadarn a thryloyw ar waith.

10 Y CAMAU NESAF

Mae'n bwysig ein bod yn cael barn cwsmeriaid a rhanddeiliaid wrth i ni fynd ati i lunio'r Cynllun Sicrwydd terfynol. Felly, byddem yn croesawu sylwadau. Yn y cyfamser, rydym yn parhau i ymgysylltu â rhanddeiliaid allweddol yn ystod y rhan hon o'r ymgynghoriad a gallwn gwrdd i drafod unrhyw agwedd ar yr ymgynghoriad hwn.

Byddem yn croesawu eich ymatebion erbyn **10 Ionawr 2020**.



Gellir anfon ymatebion i assuranceplanconsultation@dwrcymru.com



neu drwy'r post i:

Ymgynghoriad Cynllun Sicrwydd
Dŵr Cymru
Heol Pentwyn
Nelson
Treharris
Morgannwg Ganol CF46 6LY

Byddwn yn ymateb i bob ymateb a gawn ac yn egluro pa gamau rydym wedi eu cymryd i fynd i'r afael â'r sylwadau a gafwyd.

Byddwn yn ystyried y sylwadau a ddaw i law ac rydym yn bwriadu cyhoeddi ein Cynllun Sicrwydd Terfynol erbyn diwedd mis Mawrth 2020.



ATODIAD 1 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Mesurau Perfformiad

		Symudiad Risg				
Mesur Perfformiad		15/16	16/17	17/18	18/19	19/20
A1a	Dŵr yfed diogel					
A1b	Cydymffurfiaeth barthol gymedrig					
A2	Derbynioldeb i Gwsmeriaid					
A3	Dibynadwyedd y cyflenwad					
B1	Tynnu dŵr i'r ddefnyddio					
B2	Trin dŵr gwastraff					
B3a	Atal digwyddiadau sy'n ymwneud â llygredd (Cat 1, 2 a 3)					
B3b	Atal digwyddiadau sy'n ymwneud â llygredd (Cat 3 yn unig)					
C1	Ymateb i newid yn yr hinsawdd					
C2	Ôl troed carbon					
D1	Dull cymell gwasanaeth					
D2	Gwasanaethau i gwsmeriaid sydd mewn perygl					
D3	Eiddo lle bu llifogydd yn ystod y flwyddyn					
D4a	Bodddhad cwsmeriaid dibreswyl %					
D4b	Sgôr bodddhad cwsmeriaid dibreswyl					
D5	Ennyn ymddiriedaeth cwsmeriaid					
E1	Biliau fforddiadwy					
E2	Cymorth i gwsmeriaid dan anfantais					
F1	Defnyddioldeb asedau					
F2	Gollyngiadau dŵr					
F3a	Cydnerthedd asedau (dŵr)					
F3b	Gwydnwch asedau (gwastraff)					
G1	Digwyddiadau RIDDOR iechyd a diogelwch					
G2	Cymhwysedd i gyflawni'r rôl					
H2	Effeithlonrwydd cyllid - Statws credyd					
SC1	Drwgddyledion					
SC2	Sgôr hyrwyddo net					
SC3	Cwynion					

Sgôr Effaith	④	A1a-A1b-B2-D1	F1-F3a-G1		
	③	A2-A3-B1-B3a-B3b-E1-E2-H2-SC3	D3-F2-F3b		
	②	D2-SC1	C1-C2-D4a-D4b-D5		
	①	SC2-G2			
		Sgôr Tebygolrwydd			
		①	②	③	④

ATODIAD 2 Matrics Risg Effaith a Thebygolrwydd – Gweithgareddau Eraill

Gweithgareddau eraill		Symudiad Risg			
		16/17	17/18	18/19	19/20
1	Adroddiad Perfformiad Blynyddol				
2	Gwasanaethau i Ddatblygwyr			Dd/G	
3	Adroddiadau Cylchrannol				
4	Marchnad Manwerthu Busnes			Dd/G	
5	Cynlluniau Taliadau				
6	Cyhoeddiadau ar y Wefan				
7	Cynllun Busnes Adolygiad Prisiau 2019	Dd/G			Dd/G
8	Gwybodaeth am y Farchnad Bioadnoddau	Dd/G			
9	Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr a Gwybodaeth am y Farchnad	Dd/G			
10	Adroddiadau Ariannol Statudol	Dd/G			
11	Tablau Cydymffurfio Cyfoeth Naturiol Cymru	Dd/G			
12	Perfformiad, Arferion a Pholisïau Talu	Dd/G			
13	Ein Gwasanaethau â Blaenoriaeth i Gwsmeriaid sy'n Agored i Niwed	Dd/G			
14	Ymgysylltu â Chwsmeriaid	Dd/G			
15	Cysylltiadau a chwynion gan gwsmeriaid dibreswyl	Dd/G		Dd/G	
16	Adrodd i'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr	Dd/G			
17	Cydnherthedd Corfforaethol	Dd/G			
18	Cydnherthedd Ariannol	Dd/G			
19	GDPR	Dd/G			
20	Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau	Dd/G			
21	Arweinyddiaeth, Tryloywder a Llywodraethu ar lefel Bwrdd	Dd/G			
22	Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon	Dd/G			
23	Datganiadau Methodoleg	Dd/G			
24	Hunanfonitro Gweithredwyr	Dd/G			
25	Bodddhad Cwsmeriaid	Dd/G			

Nodyn – Nid oes angen i weithgaredd rhif 7 (gweler tudalen 22) gael ei gynnwys mwyach yn y Cynllun Sicrwydd.

