EIN PWRPAS A'N GWELEDIGAETH

CYNNWYS

EIN PWRPAS	4
EIN GWELEDIGAETH A'N DIWYLLIANT	5
EIN STRATEGAETH - LLWYDDIANT DAN ARWEINIAD Y CWSMER	7
EIN CENHADAETH HIRDYMOR – DŴR CYMRU 2050	8
LLES CWSMERIAID A'R GYMUNED	9
MANTAIS GYSTADLEUOL HIRDYMOR	11
DATBLYGU BUSNES NAD YW'N FUSNES CRAIDD	12
CASGLIAD – DYCHWELYD GWERTH I'R CWSMERIAID	13

MAE BRON I 20 MLYNEDD ERS I GLAS CYMRU CYF.
GAEL EI SEFYDLU*. CRËWYD Y CWMNI Â PHWRPAS CLIR,
SEF: CAFFAEL DŴR CYMRU WELSH WATER,
A CHYFLAWNWYD HYN YM MIS MAI 2001, AC WEDYN
EI REDEG "YN WELL" ER BUDD EI GWSMERIAID

*Ebrill 2000

EIN PWRPAS

Yn 2017, adolygodd Bwrdd cyfunol Dŵr Cymru Welsh Water a Glas Cymru Holdings bwrpas y Grŵp yng ngoleuni newidiadau yn y farchnad ac yn yr amodau rheoliadol, a daeth i'r casgliad fod ei bwrpas craidd yn dal i fod yr un mor ddilys ag y mae wedi bod erioed. Yn ei gyfarfod ym mis Mawrth 2019, mabwysiadodd y Bwrdd ddatganiad newydd o bwrpas i'r busnes:

PWRPAS DŴR CYMRU YW DARPARU DŴR YFED A GWASANAETHAU AMGYLCHEDDOL O ANSAWDD UCHEL SY'N CYNNIG GWELL GWERTH, ER MWYN CYFOETHOGI LLES EIN CWSMERIAID A'R CYMUNEDAU A WASANAETHWN, NAWR AC AM GENEDLAETHAU I DDOD.

Yn anarferol ddigon, yn achos Glas Cymru, pwrpas y cwmni ddaeth yn gyntaf. Roedd hynny'n golygu y bu modd cychwyn "ar ddalen hollol newydd" i ddylunio'r ffurf gorfforaethol a'r model perchnogaeth gorau posibl i'r cwmni gyflawni ar eu sail. Crëwyd y cwmni â chred gadarn y byddai ffurfio cwmni ag un pwrpas clir a ffurf gorfforaethol gyfatebol yn ffordd well o ddarparu gwasanaethau dŵr ac amgylcheddol hanfodol ar gyfer y bobl a'r cymunedau a wasanaethwn - yn well na'r rhai a fu o'r blaen, ac yn well nag o dan unrhyw fodelau perchnogaeth eraill mwy cyffredin.

Nod y model perchnogaeth heb gyfranddeiliaid a ddewiswyd, (sef Cwmni wedi ei Gyfyngu trwy Warant) yw cael y gorau o ddau fyd — mae'n cyfuno manylder a disgyblaeth fasnachol bod yn endid corfforaethol â'r gallu i gyrchu cyllid am bris cystadleuol trwy'r farchnad bondiau rhestredig, ond gan gadw'r ffocws yn unswydd ar weithredu er lles ei gwsmeriaid. Nid oes angen cymorth y llywodraeth arno, ac nid yw'n faich ariannol ar y Wladwriaeth. Heb risgiau pwysau byrdymor cyfranddeiliaid i fwyafu buddrannau, amrywio ei weithgarwch neu ddiosg asedau, gall y cwmni fabwysiadu persbectif tymor hwy. O'r cychwyn cyntaf, bwriad y busnes oedd cadw ffocws yr un mor bendant ar wella darbodaeth ac ar weithredu mewn ffordd fasnachol bob amser. Fodd bynnag, yn ein hachos ni, rhywbeth i'n cwsmeriaid yw'r "peth positif" sy'n deillio o hyn, ac mae'n rhywbeth sy'n cael ei ddefnyddio er eu budd nhw trwy "Ddychwelyd Gwerth" ar ffurf biliau is i gwsmeriaid, neu fuddsoddi mwy yng ngwytnwch y gwasanaethau.

Mae rôl Aelodau'r y cwmni, sy'n cael eu dethol yn annibynnol, yn adlewyrchu ei bwrpas hefyd. Mae'r Aelodau'n cyflawni rolau llywodraethu corfforaethol pwysig o dan y Ddeddf Cwmnïau, gan helpu i sicrhau ei fod yn aros yn driw i'w bwrpas a'i fod yn perfformio'n dda ar gyfer ei gwsmeriaid. Fodd bynnag, nid oes unrhyw fuddiant ariannol gan yr Aelodau yn y busnes, ac er eu bod yn cynrychioli'r bobl a wasanaethwn, nid ydynt yn cynrychioli buddiannau allanol — i'r cwmni ei hun mae eu hunig ddyletswydd. Mae hyn yn eu galluogi i ganolbwyntio ar eu rôl llywodraethu a buddiannau'r busnes yn gyffredinol.

EIN GWELEDIGAETH A'N DIWYLLIANT

MAE EIN GWELEDIGAETH YN SYML, SEF:

ENNILL FFYDD EIN CWSMERIAID BOB UN DYDD

Mae dŵr yfed ac amddiffyn yr amgylchedd yn wasanaethau na all cwsmeriaid llwyr fesur eu hansawdd eu hunain - er y gall dŵr yfed edrych yn lân ac yn iach, gall fod wedi ei halogi gan ficro-organebau neu lygryddion eraill na allwn eu gweld neu eu blasu. Maen nhw'n wasanaethau y mae angen i ni i gyd ddibynnu arnynt gyda'n gilydd hefyd - mae ein hiechyd ein hunain yn dibynnu'n helaeth ar ansawdd dŵr yfed ac iechydaeth ein cymdogion. Am hynny, mae angen i'n cwsmeriaid wybod eu bod yn gallu ymddiried ynom i ddarparu gwasanaeth diogel a dibynadwy o safon uchel - bob amser, i'r gymuned gyfan ac yn yr hirdymor.

Mae angen i'r berthynas yma sy'n seiliedig ar ymddiriedaeth fynd y tu hwnt i ddim ond darparu gwasanaethau cwsmeriaid da pan fo cwsmer penodol yn cysylltu â ni, er mor bwysig yw hynny. Mae ymddiriedaeth o'r fath yn anodd ei hennill ac yn hawdd ei cholli. Un o oblygiadau ein Gweledigaeth yw y byddwn ni'n ceisio bod yn agored ac yn dryloyw iawn bob tro wrth ddarparu gwybodaeth am ein perfformiad a'n polisïau ar gyfer ein cwsmeriaid, gan ei gwneud mor rhwydd â phosibl iddynt farnu sut mae pethau'n mynd a helpu i gyflunio ein cynlluniau at y dyfodol. Am hynny, fe wnaethom ymrwymiad cynnar i gydymffurfio'n llwyr â Chod Llywodraethu Corfforaethol y DU.

Mae ein gweledigaeth yr un mor berthnasol i holl gwsmeriaid Dŵr Cymru, y mae 90% ohonynt yng Nghymru a rhyw 10% ohonynt yn Sir Henffordd, Caer a rhannau cyfagos eraill o Loegr.

Mae ein Gweledigaeth yn pwysleisio hefyd fod angen i ni fodloni disgwyliadau ein cwsmeriaid "bob un dydd" - wrth godi i ba sialens bynnag sy'n dod i'n rhan yn sgil y tywydd neu argyfwng gweithredol arall, ond hefyd wrth gynllunio nawr ar gyfer y risgiau a'r cyfleoedd y bydd cenedlaethau'r dyfodol yn eu hwynebu.

EIN DIWYLLIANT

Mae Diwylliant ein busnes wedi esblygu dros amser i'n cynorthwyo i gyflawni ein Gweledigaeth.

Mae Dŵr Cymru wedi bod yn sefydliad proffesiynol dros ben erioed, gyda phobl sy'n ymfalchïo'n fawr yn safonau technegol y gwaith y maent yn ei gyfrannu at y busnes. Dros amser, mae hyn wedi troi'n Ddiwylliant lle'r ydym yn canolbwyntio ar y deilliannau a gyflawnwn ar gyfer ein cwsmeriaid a'r amgylchedd, gan ymdrechu'n barhaus i wneud gwell gwaith ar eu rhan trwy arloesi, cofleidio newid a rhannu arferion gorau ag eraill. Mae chwe gwerth ein cwmni, a ddatblygwyd gan gydweithwyr o bob rhan o'r busnes yn 2013, yn cwmpasu ein Diwylliant.

Fel y gallwn gyflawni'r deilliannau gorau ar gyfer ein cwsmeriaid a'r amgylchedd, mae angen i ni fod â'r bobl gorau, â'r lefelau uchaf o gymhelliant a chysylltiad. Mae angen felly i ni fynd ati'n ymarferol i hyrwyddo gweithlu mwy amrywiol, gan ddenu'r bobl orau o bob rhan o'r boblogaeth a wasanaethwn. Yn ogystal, mae arnom angen Diwylliant cynhwysol lle gall pawb ddatblygu i'w llawn botensial, fel y gallant fwynhau gyrfa iach sy'n rhoi boddhad iddynt.

GWERTHOEDD CWMNI DŴR CYMRU

YMDDIRIEDAETH

Bod pobl yn ymddiried ynom i wneud y peth iawn

BALCHDER

Yn falch o roi'r cwsmeriaid yn gyntaf

DIOGEL

Bod yn ddiogel bob amser

RHAGORIAETH

Cyflawni rhagoriaeth ym mhopeth a wnawn

GONESTRWYDD

Bod yn onest gyda phawb

AGORED

Bod yn agored i syniadau newydd

EIN STRATEGAETH –
LLWYDDIANT DAN ARWEINIAD Y CWSMER

Mae strategaeth y busnes yn syml iawn, sef "llwyddiant dan arweiniad y cwsmer". Os byddwn ni i gyd yn canolbwyntio ar wneud pethau'n iawn i'n cwsmeriaid, yna mae hi'n naturiol y byddwn ni'n bodloni amcanion ein rhanddeiliaid niferus eraill (gan gynnwys rheoleiddwyr, y llywodraeth a'n buddsoddwyr o'r farchnad dyledion) ac y byddwn ni felly'n llwyddiannus fel busnes. Yn ei dro, bydd llwyddiant y busnes yn ein galluogi i ddychwelyd mwy o werth i'n cwsmeriaid, gan gynyddu eu ffydd ynom – mewn "cylch rhinweddol"

Trwy "lwyddiant dan arweiniad y cwsmer", mae pob rhan o'n busnes yn cael ei ymbweru i ganolbwyntio ar ei gwsmeriaid a sut y gallwn ni weithio gyda'n gilydd yn well er mwyn bodloni eu disgwyliadau'n well. Mae'r amcan yma'r un mor bwysig i'r timau cymorth o fewn Dŵr Cymru sydd â'u ffocws ar gwsmeriaid mewnol, am fod hynny'n eu galluogi nhw i wneud yn well byth ar gyfer ein cwsmeriaid allanol.

Yn dilyn cysylltiadau helaeth â'n cwsmeriaid, a chan gydnabod yr amrywiaeth eang o grwpiau cwsmeriaid a wasanaethwn, aethom ati i gywreinio ein chwe addewid i'n cwsmeriaid i lywio ein gwaith cynllunio ac i fesur ein cynnydd wrth gyflawni ein strategaeth a'n gweledigaeth. Mae'r addewidion hyn yr un mor bwysig i'n cwsmeriaid domestig, ein cwsmeriaid busnes ac wrth ddarparu seilwaith newydd ar gyfer datblygwyr. Mae hi'n werth nodi bod disgwyliadau ein cwsmeriaid ohonom yn ymestyn y tu hwnt i'r gwasanaeth y maent yn ei gael gennym yn bersonol, ac maent yn cynnwys ein cyfrifoldebau cymdeithasol pwysig eraill dros yr amgylchedd lleol a'r cymunedau y mae pob un ohonom yn dibynnu arnynt.

CHWE ADDEWID DŴR CYMRU I'W GWSMERIAID:

1. Dŵr glân a diogel i bawb
2. Diogelu'r amgylchedd ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol
3. Gwasanaeth personol sy'n iawn i chi
4. Unioni pethau sy'n mynd o chwith
5. Biliau teg i bawb
6. Dyfodol mwy cynaliadwy a llewyrchus i'n cymunedau

EIN CENHADAETH HIRDYMOR – **DŴR CYMRU 2050**

Mewn blynyddoedd diweddar, rydyn ni wedi gweld bod ein cwsmeriaid yn gefnogol iawn o'r egwyddor o gynaliadwyedd. Hynny yw, y dylem fod yn cymryd y camau angenrheidiol heddiw er mwyn sicrhau y gall cenedlaethau'r dyfodol o gwsmeriaid Dŵr Cymru fwyhau o leiaf yr un gwasanaethau a'r un safonau amgylcheddol â chwsmeriaid heddiw.

Mae'r safbwynt hirdymor yma'n arbennig o bwysig mewn diwydiant lle gall asedau fod ag oes hir iawn, felly mae'r penderfyniadau buddsoddi a wnaeth Dŵr Cymru a'i ragflaenwyr 10, 30 neu hyd yn oed 100 mlynedd yn ôl, yn effeithio'n drwm ar y gwasanaeth y gallwn ei ddarparu heddiw. Mae'r tueddiadau sy'n ein hwynebu wrth edrych tua'r dyfodol, er enghraifft o ran y newid yn yr hinsawdd, disgwyliadau cwsmeriaid, defnydd tir a thechnoleg, yn aml yn araf ac yn ansicr, ond cânt effaith ddwys ar y gwasanaeth cyhoeddus a ddarparwn o fewn oes yr asedau neu'r systemau yr ydym yn buddsoddi ynddynt heddiw.

Er nad yw gorwel cynllunio hirdymor yn beth newydd yn ein diwydiant, aeth Bwrdd Dŵr Cymru gam ymhellach yn 2016 trwy fabwysiadu datganiad o genhadaeth hirdymor:

Dŵr Cymru 2050 - bod yn wasanaeth dŵr o safon wirioneddol ryngwladol sy'n wydn ac yn gynaliadwy er budd cenedlaethau'r dyfodol.

Yn dilyn gwaith ymchwil helaeth gydag amrywiaeth eang o ffynonellau allanol, rydyn ni wedi clustnodi'r wyth tueddiad mwyaf arwyddocaol a fydd yn cael effaith fawr ar ein gwasanaeth dros y 30 mlynedd nesaf - gan gynnwys, yn fwyaf nodedig, effaith y newid yn yr hinsawdd. Aethon ni ati wedyn i gyflawni gwaith ymgysylltu manwl gyda'n cwsmeriaid am eu disgwyliadau a'u blaenoriaethau, a mabwysiadu 18 o Flaenoriaethau Strategol a fydd yn llywio ein hagenda ymchwil ac arloesi. Mae Dŵr Cymru 2050 yn gosod cyd-destun hirdymor ein cynlluniau buddsoddi pum mlynedd olynol, gan ddechrau gyda'r cyfnod 2020-25.

Mae ein model gwerthuso, sef Olwyn Gwytnwch Dŵr Cymru, yn amlinellu ein dull arloesol o weithredu. Bydd hyn yn ein galluogi i gynllunio ac adrodd ar gynnydd mesuredig a fforddiadwy tuag at yr amcanion a bennir yn Dŵr Cymru 2050 er mwyn sicrhau cynaliadwyedd hirdymor y gwasanaeth ar gyfer ein cwsmeriaid.

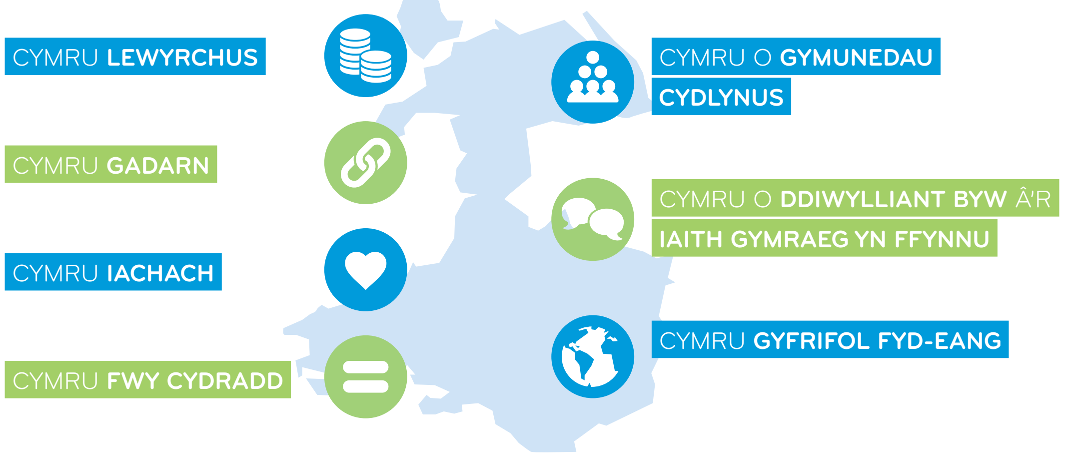
LLES CWSMERIAID A'R GYMUNED

Un o ganfyddiadau cyson ein gwaith ymgysylltu gyda'r holl grwpiau o gwsmeriaid yw'r disgwyliad i ni chwarae rhan ehangach a chymdeithasol wrth wneud yr ardaloedd a wasanaethwn yn lleoedd gwell i fyw.

Fel busnes mawr sy'n gweithredu wrth galon y cymunedau a wasanaethwn, mae'r cwsmeriaid yn credu bod ein cyfrifoldebau'n mynd ymhellach na dim ond darparu gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff craidd, er mor hanfodol yw'r rheiny.

Mae trwydded gweithredu Dŵr Cymru'n gosod dyletswyddau cyfreithiol pwysig arnom yn nhermau ein heffaith ar yr amgylchedd ac ar gymunedau. Er enghraifft, mae dyletswydd arnom i ddarparu mynediad a hamdden ar safleoedd ein cronfeydd dŵr o dan Ddeddf y Diwydiant Dŵr 1991, ac mae dyletswydd arnom i hybu bioamrywiaeth wrth gyflawni ein gweithgareddau trwyddedig o dan Ddeddf yr Amgylchedd (Cymru) 2016.

Mae'r cyfrifoldebau hyn yn cyd-fynd yn agos â'r nodau hirdymor a bennwyd yn Neddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015, sydd yr un mor berthnasol i'n gweithrediadau yn Lloegr â'r rhai yng Nghymru.



Dyma rhai agweddau penodol o'r gwaith a wnawn i hyrwyddo'r nodau cyffredin, hirdymor a llesiant hyn:

YR ECONOMI

Buddsoddi yn y seilwaith er mwyn hwyluso datblygiadau economaidd a thai newydd, a chynorthwyo ein cyflenwyr lleol i ddatblygu eu busnesau.

YR AMGYLCHEDD

Chwarae ein rhan wrth wella ecosystemau naturiol a chyfoethogi bioamrywiaeth, trwy ein cynllun Neilltuo Amser ar gyfer Natur 2017.

HAMDDEN

Buddsoddi mewn cyfleusterau hamdden ar safleoedd ar draws ein rhanbarth, gan hwyluso amrywiaeth o weithgareddau awyr agored i gyfoethogi iechyd a lles ein cymunedau.

ADDYSG

Darparu gwersi amgylcheddol ar gyfer dros 60,000 o blant y flwyddyn, gan eu cynorthwyo i fod yn ddinasyddion byd-eang gwell at y dyfodol.

IAITH

Darparu amrywiaeth eang o wasanaethau yn y Gymraeg a'u hyrwyddo fel bod mwy o'n cwsmeriaid yn eu defnyddio.

AMRYWIAETH

Annog pobl o bob rhan o'r boblogaeth a wasanaethwn i ystyried gyrfaoedd gyda ni, wrth weithio'n ymarferol i chwalu rhwystrau o ran rhyw a rhwystrau eraill i gynhwysiant.

CYMUNED

Darparu cymorth dwys i gwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau bregus ac i gymunedau ag anghenion penodol, yn arbennig trwy ein menter Cymunedau Gwydn o ran Dŵr arloesol.

Ar sail awgrym gan ein cydweithwyr, lansiwyd Cronfa Gymunedol Glas Cymru yn 2017, gyda chyllideb flynyddol o £100,000 y flwyddyn i gychwyn, er mwyn hybu prosiectau cymunedol a chynorthwyo ein pobl gyda'u hymdrechion i godi arian a gwirfoddoli. Nod penodol y Gronfa yw cynorthwyo prosiectau â chysylltiadau agos â'n gweithgareddau amgylcheddol, addysgol a gweithgareddau eraill, a chymunedau y mae ein rhaglenni buddsoddi'n effeithio'n drwm arnynt.

MANTAIS GYSTADLEUOL HIRDYMOR

Mae model busnes heb gyfranddeiliaid Glas Cymru'n ddeniadol i lawer o bobl am eu bod yn teimlo ei bod yn briodol i'r gwasanaeth cyhoeddus hanfodol a ddarparwn. Ond fe'i dyluniwyd hefyd i fwyafu manteision cystadleuol y cwmni, er mwyn darparu'r deilliannau gorau posibl ar gyfer ein cwsmeriaid yn yr hirdymor.

Mae Dŵr Cymru'n gweithredu o dan yr un pwysau allanol â chwmnïau dŵr eraill Cymru a Lloegr o ran cael ei reoleiddio'n economaidd gan Ofwat; system yw hon sy'n sicrhau cystadleuaeth gymharol rhwng y cwmnïau.

Rydyn ni'n credu bod ein model busnes penodol ni a'n pwrpas clir yn rhoi pum mantais gystadleuol bwysig i ni, yn arbennig yn y tymor hwy, sef:

1

Bod ein cwsmeriaid yn chwarae rhan fwy wrth baratoi ein cynlluniau a'n bod ni'n cael mwy o gefnogaeth gan ein cwsmeriaid i'n cynorthwyo i ddarparu gwasanaeth o safon uchel

2

ein gallu i recriwtio a chadw pobl o safon uchel yn ein busnes, am eu bod yn cael eu denu gan y teimlad cadarn o bwrpas moesol a phwysigrwydd y gwaith a wnawn

3

diwylliant corfforaethol cadarn sy'n adlewyrchu'r pwrpas yna, ac sy'n helpu i gymell ac arwain ein pobl

4

gorwel cynllunio tymor hwy nag a ganiateir i'r rhan fwyaf o fusnesau - sy'n ein galluogi i fuddsoddi yn ein hasedau, ein systemau a'n pobl i wireddu'r canlyniadau hirdymor gorau

5

argaeledd sicr cyllid hirdymor am gost isel gan fuddsoddwyr bondiau sy'n cael eu denu gan natur risg isel un-pwrpas ein busnes, sydd wedi eu hymwreiddio trwy ddisgyblaethau masnachol cadarn ein strwythurau corfforaethol ac ariannu.

DATBLYGU BUSNES NAD YW'N FUSNES CRAIDD

Diolch i'n pwrpas clir, rydyn ni wastad wedi canolbwyntio ar wneud yn well ar gyfer ein sylfaen o gwsmeriaid cyfredol. Yn wahanol i rai busnesau eraill, nid yw "twf" yn ystyriaeth orfodol wrth fesur ein llwyddiant. Yn wir, trwy wneud rhinwedd o natur y gwasanaethau cyhoeddus hanfodol a ddarparwn sydd â risg gymharol isel, rydyn ni wedi ymdrechu'n fwriadol i fwyafu manteision cystadleuol cael cyllid am gost is mewn busnes sy'n ddwys iawn o ran adnoddau, lle cyllid yw'r eitem â'r gost uchaf. Gallai amrywio i weithgareddau â risg uwch beryglu'r cyllid cost isel yna, a gallai hynny ddwyn y risg o wanhau ein ffocws ar ein pwrpas canolog.

Fodd bynnag, mae angen i'n busnes addasu at ddatblygiadau pwysig yn ein marchnadoedd dŵr a dŵr gwastraff craidd, a dylem fod yn ymwybodol o gyfleoedd masnachol posibl yn y marchnadoedd hyn ac mewn rhai cysylltiedig, lle gallai fod yna gwmpas i ni greu gwerth ychwanegol er budd ein cwsmeriaid. Gyda chymorth yr Aelodau, fe ddiweddaron ni strwythur ein grŵp ym mis Mawrth 2016 i'w gwneud yn haws mynd ar drywydd rhai gweithgareddau cyfyngedig nad ydynt yn rhai craidd o fewn y grŵp ehangach, y tu hwnt i'r busnes dŵr rheoledig. Mae'r buddsoddiadau hyn yn gyfyngedig i gyfanswm o £100 miliwn, o gymharu â Gwerth Cyfalaf Rheoliadol y grŵp o ryw £6,000 miliwn, er mwyn sicrhau nad yw'r gweithgareddau hyn yn tanseilio natur risg isel gweithgareddau'r grŵp ar led.

Un cyfle posibl fyddai i Glas Cymru gymryd gofal dros ddarparu gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff craidd ar gyfer cwsmeriaid ychwanegol y tu hwnt i'w ardal drwyddedu gyfredol, er enghraifft trwy gaffael cyflenwyr dŵr eraill, neu trwy wneud cais i wasanaethu datblygiadau newydd "y tu hwnt i'n hardal". Byddai hyn yn gam dilys i ni ei gymryd pe baem ni'n credu y gallem gynnig darpariaeth gwasanaethau cystadleuol ar gyfer y cwsmeriaid newydd o dan sylw, wrth sicrhau nad oes unrhyw effaith andwyol ar y gwerth yr ydym yn ei gynhyrchu er budd ein cwsmeriaid cyfredol "yn yr ardal". Mae'n bwysig bod angen i'r prawf "dim effaith andwyol" ystyried y risg o dynnu amser rheoli oddi wrth y busnes craidd a'r risgiau o weithredu o bell, yn ogystal â'r canlyniadau ariannol pur. Hyd yn hyn, mae'r premiwm sylweddol ar werth asedau sydd ynghlwm wrth gaffael busnes dŵr cyfredol wedi golygu nad yw'r prawf "dim effaith andwyol" yma wedi bod yn bosibl.

Rydyn ni wedi bod wrthi'n ymarferol hefyd yn ymchwilio i gyfleoedd mewn marchnadoedd newydd a chysylltiedig a fyddai'n ein galluogi i ehangu cwmpas ein gweithgareddau busnes i ryw raddau. Ymysg yr enghreifftiau mae'r farchnad bioadnoddau, lle mae deunydd organig yn cael ei ailgylchu i gynhyrchu ynni adnewyddadwy a gwrteithiau naturiol, a gwerthu dŵr swmp ar draws ffiniau cwmnïau mewn rhannau o'r wlad lle rhagwelir y bydd yna brinder dŵr yn y dyfodol. Er mwyn buddsoddi mewn ehangiad o'r fath, byddai angen i ni fod yn sicr bod gennym fantais gystadleuol bendant, sy'n gyson â'r asedau, y sgiliau, y lleoliadau neu gryfder y brand sydd gennym eisoes. Byddai angen i'r gweithgareddau hyn fod yn gyson ag archwaeth ein grŵp cyfan am risg, a byddai angen iddynt fod yn gallu ennill elw ariannol diogel ar ben costau cyfalaf gweithgarwch o'r fath, fel bod y Grŵp yn gallu defnyddio'r elw a wneir i ddychwelyd mwy o werth i'n cwsmeriaid busnes craidd. Bydd y mentrau busnes newydd yma felly'n cyfrannu at wireddu ein pwrpas cyfredol trwy wella gwerth am arian ein gwasanaethau ar gyfer ein cwsmeriaid.

CASGLIAD – DYCHWELYD GWERTH I'R CWSMERIAID

O ystyried ein pwrpas, "diwedd y gân" i Ddŵr Cymru yw cynnig gwasanaethau dŵr yfed ac amgylcheddol sy'n cynnig gwell gwerth i'n cwsmeriaid flwyddyn ar ôl blwyddyn. Trwy ein cyfres flynyddol o adroddiadau ar gyfer cwsmeriaid a rhanddeiliaid, gallant farnu drostyn nhw eu hunain, gan ddefnyddio'r gwahanol fesuriadau, sut rydyn ni'n perfformio o ran y "gwerth" y mae ein busnes yn ei gynhyrchu.

Er bod yna ddigonedd o le i wella, ac nad yw rhai agweddau ar ein gwasanaeth yn bodloni disgwyliadau ein cwsmeriaid ar hyn o bryd, gwnaed cynnydd parhaus ar draws yr holl fesuriadau sy'n bwysig i gwsmeriaid, sef:

GWELLA GWASANAETHAU

Dros yr 20 mlynedd diwethaf, rydyn ni wedi lleihau gollyngiadau o ryw draean, wedi gwneud gwelliannau sylweddol o ran ansawdd dŵr yfed (gan gyflawni 99.98% o gydymffurfiaeth â'r safonau ansawdd), wedi lleihau llygredd difrifol o ryw ddau draean, ac wedi gweld gostyngiad o 70% yn nifer y cwynion ysgrifenedig a gawn.

BILIAU CWSMERIAID

Mae biliau'n is heddiw mewn termau real nag yr oedden nhw yn 2001, gyda phrisiau'n cynyddu yn is na'r RPI ym mhob blwyddyn ers 2010.

CYMORTH I GWSMERIAID SYDD DAN AMGYLCHIADAU BREGUS

Helpu dros 120,000 o gwsmeriaid trwy ariannu tariffau cymdeithasol; sy'n llawer mwy nag unrhyw gwmni dŵr arall.

BUDDSODDI MEWN GWYTNWCH

Gyda rhaglenni buddsoddi sy'n dangos y ffordd i weddill y byd, fel GlawLif (sy'n ôl-osod atebion draenio trefol cynaliadwy mewn cymunedau) a Thirwedd (sy'n rheoli dalgylchoedd er mwyn codi i sialensiau'r newid yn yr hinsawdd a defnydd tir).

TRECHU'R NEWID YN YR HINSAWDD

Rydyn ni wedi cwtogi tua 80% ar allyriannau carbon ein gweithrediadau ers 2010.

YMDDIRIEDAETH CWSMERIAID
Canfu gwaith ymchwil annibynnol gan y Cyngor Defnyddwyr Dŵr yn 2019 taw Dŵr Cymru ddaeth allan ar y brig o ran sgoriau cwsmeriaid am ymddiriedaeth a gwerth am arian.

Yn rhannol, mae'r gwelliant parhaus yma mewn gwerth i gwsmeriaid yn adlewyrchu 20 mlynedd cronnol o fuddsoddi elw yn ôl i mewn i'r busnes. Elw yw hwn a fyddai wedi cael ei dalu allan i gyfranddeiliaid ar ffurf buddrannau mewn cwmnïau eraill.

Ers 2001, mae cyfanswm o bron i £450 miliwn wedi cael ei "Ddychwelyd i Gwsmeriaid" ar ffurf ad-daliadau ar filiau cwsmeriaid, ariannu tariffau cymdeithasol y cwmni (yn ogystal â thraws-gymorthdaliadau gan gwsmeriaid eraill) a chymorth i ariannu buddsoddiadau ychwanegol mewn gwasanaethau (nad yw'n cael ei adio at Werth Cyfalaf Rheoliadol y busnes wedyn).

DYCHWELYD GWERTH I GWSMERIAID DŴR CYMRU ERS 2001

2001 – 2005	Ad-daliadau i gwsmeriaid	£23 miliwn
2006 – 2010	Ad-daliadau i gwsmeriaid	£129 miliwn
2011 – 2015	Tariffau cymdeithasol	£22 miliwn
	Buddsoddiad ychwanegol	£114 miliwn
2015 – 2020	Tariffau cymdeithasol	£37 miliwn
	Buddsoddiad ychwanegol	£116 miliwn
Cyfanswm hyd heddiw		£441 miliwn

glas

Glas Cymru Holdings Cyf

Dŵr Cymru
Welsh Water