
EIN CYNLLUN A'N HADOLYGIAD PERFFORMIAD

— MAWRTH 2023



Dŵr Cymru
Welsh Water

RHAGAIR

Darparu dŵr yfed diogel, glân a gwasanaethau dŵr gwastraff dibynadwy â chyn lleied o effaith ar yf amgylchedd â phosibl yw'r lleiafswm y mae ein cwsmeriaid yn ei ddisgwyl gennym.

Mae gennym gofnod o berfformiad cryf ac rydym yn falch bod ein model perchnogaeth (heb gyfranddalwyr) yn ein caniatáu ni i ganolbwyntio ar anghenion cwsmeriaid, cymunedau a'r amgylchedd yn unig.

Fodd bynnag, roedd rhai agweddau ar ein perfformiad yn is na'r safonau uchel a ddisgwylir gennym yn 2021/22. Mae Adroddiad Perfformiad Cwmni Dŵr Ofwat ar gyfer 2021/22 yn cydnabod bod ein gwasanaeth i gwsmeriaid a'r perfformiad amgylcheddol yn gyffredinol wedi bod yn gryf, ond mae lle i wella mewn rhai o'n metrigau dŵr yfed.

Nodwyd y materion hyn gennym yn 2021 a datblygom gynllun adfer i ysgogi'r gwelliant angenrheidiol. Er bod cynnydd da wedi'i wneud, gallai gymryd ychydig o flynyddoedd cyn gweld adferiad llwyr yn y mesurau hyn.

Rydym yn siomedig bod Ofwat wedi penderfynu bod ein perfformiad y tu ôl i weddill y sector.

Fel y mae ein cynlluniau gwella yn ei ddangos, rydym yn benderfynol o unioni hyn a sicrhau bod ein gwasanaethau yn bodloni'r safonau uchel y mae ein cwsmeriaid yn eu disgwyl ac yn eu haeddu.

Mae'r ddogfen fer hon yn rhoi golwg gyffredinol ar ein perfformiad yn 2021-22, crynodeb o'r mesurau gwella a roddwyd ar waith a'r cynlluniau i helpu i ddarparu gwasanaeth y mae ein cwsmeriaid yn ei ddisgwyl. Bydd ein Bwrdd yn cael diweddariadau rheolaidd o'u cymharu â'n cynllun gwella drwy ei Bwyllgor Bwrdd Ansawdd a Diogelwch.

Byddwn yn darparu diweddariadau ar y cynnydd o'i gymharu â'n cynllun gwella bob chwe mis ac yn eu cyhoeddi ar ein gwefan. Rydym yn gosod safonau uchel i'n hunain ac rydym yn gwybod bod gan ein cwsmeriaid ddisgwyliadau cynyddol uchel ohonom. Mae cynnal y lefelau uchel o ffydd sydd gan ein cwsmeriaid ynom yn dibynnu ar berfformiad uchel parhaus ac felly rydym yn ymrwymedig i ysgogi'r gwelliannau hyn ac adfer ein safle cryf.



Peter Perry
Prif Swyddog Gweithredol

GOLWG GYFFREDINOL AR BERFFORMIAD

Gan fod Dŵr Cymru yn gwmni sy'n cael ei reoleiddio'n helaeth, mae llawer iawn o fesurau perfformiad yn cael eu hadrodd i'w reoleiddwyr (Cyfoeth Naturiol Cymru, Asiantaeth yr Amgylchedd, yr Arolygiaeth Dŵr Yfed, Ofwat ac ati) yn ogystal â'i fesurau mewnol ei hun.

Cyhoeddir y mesurau hyn mewn cyfres o adroddiadau bob blwyddyn (gweler tudalen 10 am ragor o wybodaeth).

Mae'r tabl hwn yn dangos crynodeb o'r ymrwymadau perfformiad allweddol ar gyfer 2021/22 fel y'u hadroddwyd gan Ofwat yn ei Adroddiad Perfformiad Blynnyddol Cwmni Dŵr 2021/22 – www.ofwat.gov.uk/wp-content/uploads/2022/12/WCPR_2021-22.pdf

Ceir rhagor o wybodaeth am ein perfformiad yn ein hadroddiad blynnyddol <https://corporate.dwrcymru.com/cy-gb/library/group-annual-report-and-accounts> ac mae data cymharol â chwmnïau dŵr eraill ar gael yn www.discoverwater.co.uk

	CANLYNIADAU WEDI'U CADARNHAU 2021-2		2022-3
YMRWYMIADAU PERFFORMIAD	PERFFORMIAD GWIRIONEDDOL	TARGED	PERFFORMIAD DIWEDDARAF ¹
DŴR YFED			
Tarfu ar y Cyflenwad Dŵr	00:16:12	00:06:08	↓
Cydymffurfiaeth Ansawdd Dŵr*	9.77	2.00	↑
Trwsio Prif Bibellau	136.6	137.0	↓
Tarfu Na Gynlluniwyd	0.55	2.24	↑
DŴR GWASTRAFF A'R AMGYLCHEDD			
Llifogydd Carthffos Mewnol	1.36	1.63	↑
Achosion o Lifogydd*	23.17	23.74	—
Carthffosydd yn Dymchwel	6.71	7.2	↑
Cydymffurfiaeth Gweithfeydd Trin*	98.32	99.00	↑
GWASANAETH CWSMERIAID			
C-MeX – Mesur Profiad Cwsmeriaid	5ed	amh.	↑ 3ydd
% y Cwsmeriaid ar y Gofrestr Gwasonaethau Blaenoriaeth	8.1	5.0	↑

Sylwer: Nid yw gollyngiadau a faint o ddŵr a ddefnyddir fesul person wedi'u cynnwys uchod gan ei bod yn cael eu hadolygu ar hyn o bryd. Caiff gwybodaeth bellach ar y mesurau hyn eu diweddaru yn y misoedd nesaf.

¹ ↑ yn well na'r llynedd, ↓ yn waeth na'r llynedd. *Mesur blwyddyn galendr.

GOLWG GYFFREDINOL AR Y GWASANAETH DŴR YFED

2021/22 PERFFORMIAD

Mae chwe mesur perfformiad y mae'n rhaid i'r holl gwmnïau dŵr yng Nghymru a Lloegr adrodd arnynt.

Mae'r mesurau hyn yn cwmpasu:

1. Tarfu ar y cyflenwad dŵr a effeithiodd ar gwsmeriaid.
2. Tarfu na chynlluniwyd yn ein gweithfeydd trin dŵr.
3. Ansawdd cyffredinol dŵr.
4. Nifer y cilomedrau o brif bibellau dŵr yr oedd angen eu trwsio.
5. Gollyngiadau.
6. Faint o ddŵr a ddefnyddir fesul person.

Yn 2021/22, gwnaeth ein perfformiad wella mewn dau o'r mesurau hyn fel y gwelwch o'r lliwiau gwyrdd yn y tabl uchod, a gwaethygu/methu'r targed mewn dau, fel y gwelwch o'r lliwiau coch. Mae'r ddau sy'n weddiill (gollyngiadau a defnydd fesul person) yn cael eu hadolygu ar hyn o bryd a byddant yn cael eu hadrodd ar wahân pan fydd hyn wedi'i gwblhau.

Y ddau fesur perfformiad a fethodd y targedau oedd tarfu ar y cyflenwad dŵr a effeithiodd ar ein cwsmeriaid, a chydymffurfio ag Ansawdd Dŵr h.y.: ansawdd dŵr.

	CANLYNIADAU WEDI'U CADARNHAU 2021-2	2022-3	
YMRWYMIADAU PERFFORMIAD	PERFFORMIAD GWIRIONEDDOL	TARGED	PERFFORMIAD DIWEDDARAF ¹
DŴR YFED			
Tarfu ar y Cyflenwad Dŵr	00:16:12	00:06:08	↓
Cydymffurfiaeth Ansawdd Dŵr*	9.77	2.00	↑
Trwsio Prif Bibellau	136.6	137.0	↓
Tarfu Na Gynlluniwyd	0.55	2.24	↑

Gwnaeth nifer yr achosion o darfu ar y cyflenwad dŵr gynyddu am ddau brif reswm:

1. Cynnydd yn nifer y byrsts ar ein rhwydwaith dŵr yng nghanolbarth a gorllewin Cymru sy'n ardal wledig, yn bennaf, lle nad yw'n hawdd trwsio pibellau neu eu bod dan bwysau (a fyddai yn caniatáu i gwsmeriaid gynnal y cyflenwad) oherwydd eu bod wedi'u gwneud o sment asbestos (yn hytrach na phlastig neu haearn bwrw) ac mae rhyng-gysylltdd cyfyngedig yn yr ardal.
2. Bu 17 o achosion sylweddol – yn effeithio ar nifer fwy o gwsmeriaid – a thri ohonynt wedi achosi i gwsmeriaid fod heb ddŵr am gyfnodau cymharol hir o amser oherwydd bod prif bibellau dŵr wedi byrstio.



Mai 2021: 4,000 eiddo wedi colli'r cyflenwad yn ardal Rhosan ar Wy oherwydd bod prif bibell dŵr wedi byrstio



Gorffennaf 2021: 8,800 eiddo wedi colli'r cyflenwad ym Mhort Talbot oherwydd bod prif bibell dŵr wedi byrstio



Medi 2021: 4,100 eiddo wedi colli'r cyflenwad yng Nghaerdydd oherwydd bod prif bibell dŵr wedi byrstio

Cydymffurfio Dŵr Yfed wedi dirywio yn bennaf oherwydd methiannau ansawdd dŵr mewn dau o'n gweithfeydd trin dŵr mwyaf:

- Gwaith Trin Dŵr Court Farm Ponthir, Casnewydd ym mis Chwefror 2021
- Gwaith Trin Dŵr Felindre Abertawe ym mis Hydref 2021

CYNLLUNIAU GWELLA

Mae ein cynllun i wella ein perfformiad o ran tarfu ar y cyflenwad ar gyfer 2022/23 yn cynnwys:

- Gosod pibellau haearn bwrw newydd yn lle rhai sydd mewn cyflwr gwael – i leihau ddŵr afliw.
- Gosod falfiau aer newydd mewn ardaloedd gwledig – i leihau methiannau cymaint â phosibl.
- Cwblhau cynllun dichonoldeb gwelliannau i'r rhwydwaith yn ardal Caerdydd – i leihau cymaint â phosibl effaith unrhyw achos o golli'r cyflenwad.
- Buddsoddiad wedi'i dargedu – i osod pibellau newydd yn lle rhai sment asbestos mewn ardaloedd gwledig sy'n cael eu heffeithio gan fyrsts dro ar ôl tro.
- Datblygu ymhellach y swyddogaeth Logisteg Argyfwng – i wella gallu'r fflyd o danceri i ymateb.

Mae ein cynllun i wella ein cydymffurfiaeth Dŵr Yfed yn cynnwys:

- Hyfforddiant ychwanegol i'n timau – i sicrhau eu bod yn deall prosesau a pholisïau.
- Gwella'r defnydd o ddata – i ragweld ac atal methiannau.
- Mabwysiadu safonau glanhau tanciau – i ddiogelu ansawdd ddŵr.

Rydym wrthi'n cwblhau ein data defnydd fesul person o 2020 hyd heddiw fel y'u hadroddwyd i Ofwat, ac yn yr un modd â chwmnïau eraill, mae pandemig Covid wedi effeithio ar y mesur hwn.

Yn sgil cyfarwyddyd Llywodraeth Cymru i olchi dwylo yn amlach, gweithio o gartref a chynnydd mewn gwyliau gartref yng Nghymru, gwelwyd cynnydd yn y defnydd fesul person yn 2020. Yn fwy diweddar, mae'r sychder sylweddol yn 2022 hefyd wedi cynyddu faint o ddŵr a ddefnyddir fesul person.

Er gwaethaf y rhesymau am y cynnydd yn y defnydd o ddŵr fesul person, mae gennym y canlynol ar waith:

- Ymgyrchoedd ymgysylltu â chwsmeriaid – gan ddefnyddio teledu a radio lleol a'r cyfryngau cymdeithasol i roi gwybodaeth i gwsmeriaid am sut i ddefnyddio llai o ddŵr. Yn ystod sychder 2022, targedwyd y gweithgareddau hyn ar ardaloedd mewn risg oherwydd y cynnydd yn y defnydd o ddŵr oherwydd bod yna lawer iawn o wyliau gartref.

- Menter Gollyngiadau Preifat Cartref – mae hon yn rhaglen unigryw yn y sector a gyflwynwyd yn 2020. Ei nod yw trwsio gollyngiadau mewn eiddo domestig a masnachol, yn enwedig ar osodiadau dŵr y mae diffyg gorlif ar eitemau modern yn golygu y gall gollyngiadau heb eu trwsio fod felly am gyfnodau hir. Rydym yn darparu'r gwasanaeth hwn am ddim.
- Cyllid Arloesi i Leihau'r Galw – rydym yn datblygu rhaglen sy'n seiliedig ar wyddoniaeth gyda Phrifysgol Caerdydd i helpu i gael dylanwad ar gymdeithas i leihau'r defnydd o ddŵr. Rydym yn gwneud hyn drwy ddefnyddio ein cyllid ein hunain ac ymgeisio am gymorth ar lefel y diwydiant drwy lwybr cyllid arloesi Ofwat.

PERFFORMIAD DIWEDDARAF YN 2022/23

Gwnaeth y sychder a welwyd dros yr haf yn 2022 ac effaith y tymereddau dan y rhewbwynt am gyfnod hir ac yna cyfnod o ddadmer yn gyflym ym mis Rhagfyr 2022 achosi cynnydd sylweddol yn hyd achosion o darfu ar y cyflenwad dŵr o gymharu â 2021/22. Mae adolygiad manwl yn cael ei gynnal ar hyn o bryd i ymateb y cwmni.

Rydym wedi adrodd chwe methiant yn ein gweithfeydd trin dŵr yn 2022 o gymharu ag 18 yn 2021. Fodd bynnag, er gwaethaf y gwelliannau, oherwydd y modd y caiff y mesur hwn ei gyfrifo, byddwn yn methu'r mesur hwn tan 2025.

TROSOLWG O'R GWASANAETH DŴR GWASTRAFF

PERFFORMIAD 2021/22

Gwnaethom gyflawni ein targedau mewn pedwar o'r pump metrig yn 2021/22.

Yr un mesur y methom â chyflawni'r targed ar ei gyfer oedd cydymffurfiaeth Gweithfeydd Trin Dŵr lle gwnaethom sgorio 98.32% o gymharu â'r targed o 99.00% a ddangosir gan y lliw coch yn y tabl uchod.

Effeithiwyd ar berfformiad yn ystod y flwyddyn gan y cynnydd digynsail yn y boblogaeth oherwydd gwyliu gartref am resymau yn ymwneud â covid yn ystod haf a dechrau'r hydref 2021.

CYNLLUNIAU GWELLA

Mae sychder 2022 wedi achosi amodau gweithredu heriol yn ein gweithfeydd trin dŵr, ond rydym yn falch o ddweud bod cynyddu'r gwaith o fonitro perfformiad gweithfeydd i achub y blaen ar broblemau cydymffurfio posibl, ymateb yn gyflym i broblemau sy'n codi a buddsoddi'n barhaus wedi caniatáu i ni wella perfformiad.

		CANLYNIADAU WEDI'U CADARNHAU 2021-2	2022-3
YMRWYMIADAU PERFFORMIAD	PERFFORMIAD GWIRIONEDDOL	TARGED	PERFFORMIAD DIWEDDARAF ¹
DŴR GWASTRAFF A'R AMGYLCHEDD			
Llifogydd Carthffos Mewnol	1.36	1.63	↑
Achosion o Llifogydd*	23.17	23.74	—
Carthffosydd yn Dymchwel	6.71	7.2	↑
Cydymffurfiaeth Gweithfeydd Trin*	98.32	99.00**	↑

PERFFORMIAD DIWEDDARAF YN 2022/23

Mae ein perfformiad o ran cydymffurfio yn ein gweithfeydd trin dŵr wedi gwella yn 2022/3 ac mae o fewn 0.01% i'r targed ac mae'n dal i fod yn destun adolygiad terfynol a allai weld gwelliant pellach.

Mae lefelau isel afonydd yn gysylltiedig â sychder 2022 wedi golygu cynnydd mewn digwyddiadau sy'n cael eu cyfrif yn llygredd yn ystod y flwyddyn, ond rydym yn dal i fod ymhlith y perfformwyr gorau o ran llygredd cyffredinol yn y diwydiant. Ond rydym yn cydnabod bod mwy i'w wneud ac mae defnyddio mwy o offer monitro yn rhan o'n cynllun datblygu rhwydwaith glyfar yn galluogi mwy o waith cynnal a chodw wedi'i dargedu ac ymateb cyflymach i ddigwyddiadau posibl.

GOLWG GYFFREDINOL AR WASANAETH CWSMERIAID

PERFFORMIAD 2021/22

O'r 17 o gwmnïau dŵr a dŵr gwastraff, roeddem yn y 5ed safle ar gyfer ein gwasanaeth cyffredinol i gwsmeriaid, yn seiliedig ar ymchwil cwsmeriaid a wnaed gan Ofwat, ein rheoleiddiwr economaidd (a elwir yn C-MeX, neu Mesur Profiad Cwsmeriaid).

Yn y blynyddoedd diwethaf, mae disgwyliadau cwsmeriaid o gwmnïau dŵr wedi cynyddu'n esbonyddol, ac rydym yn cydnabod bod angen i ni ymateb i'r her hon. Er ein bod wedi parhau i berfformio'n gryf o gymharu â chwmnïau eraill ac rydym yn dal i gael sgorau da am fesurau eraill tebyg – er enghraifft ffydd cwsmeriaid – ein nod yw bod ymhlith y cwmnïau sydd â'r perfformiad gorau am fodlonrwydd cwsmeriaid.

Targed gwasanaeth cwsmeriaid arall sy'n allweddol yw nifer y cwsmeriaid agored i niwed sydd wedi'u cofrestru ar ein Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth. Mae hon yn nodi cwsmeriaid sy'n gymwys i gael cymorth ychwanegol, er enghraifft, pan fydd tarfu ar y cyflenwad dŵr. Gwnaethom gyflawni ein targed ar gyfer 2025 (blwyddyn olaf y cyfnod buddsoddiad wedi'i reoleiddio pum mlynedd presennol a elwir yn AMP7) dair blynedd yn gynt nag y bwriadwyd. Ein bwriad yw cynnal y perfformiad hwn er mwyn rhagori ar y targed trwy weddill y cyfnod hwn.

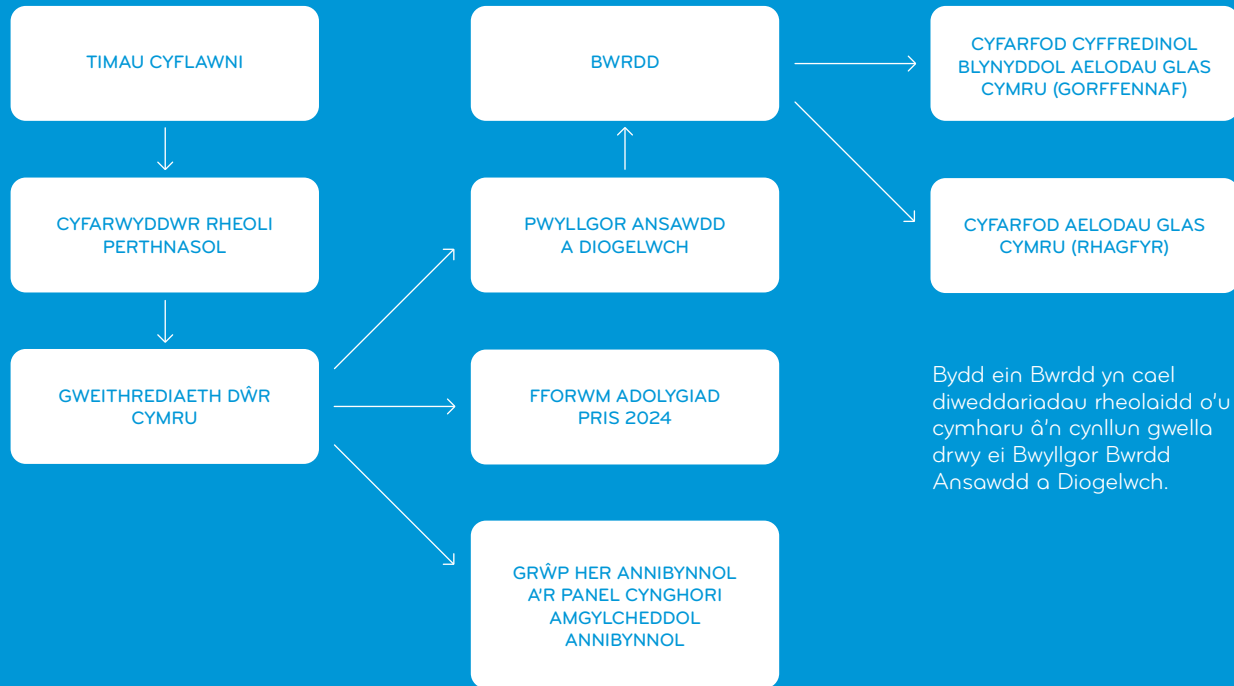
CANLYNIADAU WEDI'U CADARNHAU 2021-2		2022-3	
YMRWYMIADAU PERFFORMIAD	PERFFORMIAD GWIRIONEDDOL	TARGED	PERFFORMIAD DIWEDDARAF ¹
GWASANAETH CWSMERIAID			
C-MeX – Mesur Profiad Cwsmeriaid	5ed	amh.	↑ 3ydd
% y Cwsmeriaid ar y Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth	8.1	5.0	↑

PERFFORMIAD DIWEDDARAF YN 2022/23

Ar gyfer y flwyddyn hyd heddiw yn 2022/23, rydym ar hyn o bryd yn y 3ydd safle am ein perfformiad C-MeX a'n nod yw cynnal ein safle yn y chwarterl uchaf ar gyfer y flwyddyn.

Disgwyli'r rhagor o welliant yng nghanradd ein cwsmeriaid sydd wedi'u cofrestru ar ein Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth, gan gynyddu o 8.1% yn 2021/22 i 10.1% yn 2022/23.

SUT MAE DŴR CYMRU YN GORUCHWYLIO CYFLAWNIAD Y CYNLLUNIAU GWELLA?



HIRDYMOR

Mae'r holl waith yr ydym yn ei wneud yn rhan o gynllun hirdymor a amlinellir yn Dŵr Cymru 2050. Yma rydym yn amlinellu ein cenhadaeth i fod yn gwmni dŵr cydnerth a chynaliadwy o'r radd flaenaf yn y bydd cenedlaethau'r dyfodol.

Mae'r ddogfen hon yn nodi'r cyd-destun hirdymor yr ydym yn datblygu ein cynlluniau buddsoddi 5 mlynedd ar gyfer y dyfodol oddi mewn iddo.

Sut gall gwsmeriaid ddarllen mwy am berfformiad Dŵr Cymru a ble fydd diweddariadau yn cael eu cyhoeddi?



.....

CANLYNIADAU ARIANNOL RHAGARWEINIOL
(Yn cynnwys diweddariad ar berfformiad gweithredol)



.....

ADOLYGIAD PERFFORMIAD BLYNYDDOL



.....

CANLYNIADAU ARIANNOL DROS DRO
(Yn cynnwys diweddariad ar berfformiad o fis Ebrill i fis Medi y flwyddyn honno)

Cyhoeddir pob adroddiad ar wefan
Dŵr Cymru dwrcymru.com



Dŵr Cymru Welsh Water,
Linea, Heol Fortran,
Llaneirwg, Caerdydd,
CF3 0LT

dwrcymru.com