



LLES

—

EIN HYMRWYMIADAU ICH LLES

PWY YDYM NI

Ffurfiwyd Glas Cymru ym mis Ebrill 2000 i'r diben penodol o berchnogi Dŵr Cymru. Mae'n gwmni cyfyngedig drwy warant, felly nid oes ganddo gyfranddalwyr. Cedwir yr holl wargedion ariannol yn y busnes er budd cwsmeriaid Dŵr Cymru. Mae hyn yn golygu, ers 2001, bod dros £450 miliwn wedi ei ail-fuddsoddi yn y cwmni i fuddsoddi ynghynt, lleihau biliau cwsmeriaid neu helpu'r rheini sy'n cael trafferth talu eu biliau dŵr.

CYNNWYS

Pwy Ydym Ni	2
Rhagair	3
Ein Gweledigaeth a'n Diben	5
Dŵr Cymru 2050	6
Sut y Byddwn yn Gweithio	8
Ein Hymrwymadau Llesiant: Y Saith Nod	10
Cadw Golwg ar ein Cynnydd: Cerdyn Sgorio	22

RHAGAIR

Yn Dŵr Cymru, rydym yn ystyried ein dyletswyddau o ddifrif fel darparwr gwasanaethau cyhoeddus hanfodol i dros dair miliwn o bobl yng Nghymru a rhannau cyffiniol Lloegr.

Mae'r cyfrifoldeb unigryw hwn yn rhoi swyddogaeth hollbwysig i ni o ran helpu i wella lles y cwsmeriaid hynny, eu cymunedau a'r amgylchedd yr ydym ni i gyd yn dibynnu arnynt — nawr ac am genedlaethau i ddod. Mae'r diben unigryw hwn wedi'i gymeradwyo gan Aelodau'r cwmni ac wedi ei gynnwys yn ei ddogfennau cyfansoddiadol, fel eu bod wedi'u diogelu ar gyfer y tymor hir.

Trwy waith ymgysylltu helaeth â'n cwsmeriaid, rydym yn gwybod eu bod yn disgwyl i ni gynllunio ar gyfer y tymor hir, er mwyn sicrhau ein bod yn gwneud y penderfyniadau heddiw sydd eu hangen i sicrhau cydnheredd y gwasanaethau y maent yn dibynnu arnynt yn wyneb heriau'r dyfodol. Y weledigaeth hirdymor hon a'n harweiniodd i ddatblygu cynllun Dŵr Cymru 2050, sy'n amlinellu'r heriau y mae angen i ni ymateb iddynt a'r camau y bydd angen inni eu cymryd.

Yn y cyd-destun hwn, buom yn gweithio gyda'n cwsmeriaid, ein Grŵp Herio ar ran Cwsmeriaid, a rhanddeiliaid eraill i ddatblygu ein Cynllun Busnes ar gyfer 2020-25, pryd byddwn yn darparu mwy o wasanaethau

nac erioed o'r blaen am bris fforddiadwy ac mewn ffordd gynaliadwy.

Wrth ddatblygu ein Cynllun Busnes, roeddem yn ymwybodol o'r posibilïadau ar gyfer ein hamcanion ein hunain ar gyfer y pum mlynedd nesaf a thu hwnt er mwyn cyfrannu'n sylweddol at y saith nod a gynhwysir yn Neddff Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 — a oedd yn gosod dyletswyddau ar gyrrff cyhoeddus yng Nghymru i ystyried effaith hirdymor eu penderfyniadau, ac i gydweithio i fynd i'r afael â phroblemau parhaus fel tlodi, anghydraddoldebau iechyd a newid yn yr hinsawdd.

Er nad yw'r Ddeddf yn gosod unrhyw ddyletswyddau statudol ar Ddŵr Cymru ei hun, rydym ni eisiau cydweithio â llawer o sefydliadau partner yng Nghymru ac yn Lloegr i sicrhau bod ein gweithredoedd yn esgor ar y buddion Llesiant mwyaf posib. Er mwyn helpu i hyrwyddo'r cydweithredu hwn, rydym am y tro cyntaf yn cyhoeddi ymrwymiadau Llesiant ar gyfer 2025, sy'n dangos sut y bydd ein camau gweithredu

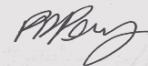
yn helpu i hyrwyddo pob un o'r saith Nod Llesiant.

Bydd cyhoeddi'r ymrwymïadau hyn ar ddechrau cyfnod buddsoddi nesaf Dŵr Cymru yn galluogi ein cwsmeriaid, ein Grŵp Herio a'n partneriaid eraill i farnu drostynt eu hunain pa gynnydd rydym yn ei wneud tuag at ein nodau Llesiant, ac i ystyried sut y gallant weithio gyda ni yn yr ymdrech gyffredin hon.

Rydym ni wedi gwneud cynnydd da mewn llawer o'r meysydd hyn yn ystod y blynyddoedd diwethaf, ond mae llawer eto i'w wneud. Drwy gyflawni'r ymrwymïadau uchelgeisiol hyn, byddwn yn driw i'n gweledigaeth, er mwyn ennill ymddiriedaeth ein cwsmeriaid bob dydd.



Chris Jones
Prif Weithredwr



Peter Perry
Rheolwr
Gyfarwyddwr

EIN GWELEDIGAETH

Mae arnom ni eisiau i bawb sy'n gweithio i Dŵr Cymru rannu gweledigaeth ein cwmni — ac i hynny fod wrth wraidd popeth rydym ni'n ei wneud. Mae hyn yn golygu ein bod wastad yn chwilio am syniadau newydd, arloesol er mwyn i ni allu darparu gwasanaethau hanfodol, o ansawdd uchel, sy'n diogelu iechyd ein cwsmeriaid, ein cymunedau a'r byd o'n cwmpas.

Mae ein ffordd nid-er-elw o weithio yn caniatáu i ni redeg y busnes a chynllunio ymlaen ymhell i'r dyfodol. Mae'n ein helpu i ganolbwyntio ar ein cenhadaeth hirdymor i feithrin ymddiriedaeth a chefnogaeth cwsmeriaid, ac i gymell ein pobl i ddarparu gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid a diogelu'r amgylchedd.

Mae ein gweledigaeth hirdymor yn arbennig o bwysig gan ein bod yn geidwaid y busnes ar gyfer cwsmeriaid cenedlaethau'r dyfodol.

ENNILL
YMDDIRIEDAETH
EIN
CWSMERIAID
BOB DYDD

DARPARU DŴR YFED
A GWASANAETHAU
AMGYLCHEDDOL O
ANSAWDD UCHEL AC AM
WERTH GWELL, ER MWYN
CYFOETHOGI LLES EIN
CWSMERIAID A'R CYMUNEDAU
A WASANAETHWN, NAWR AC
AM GENEDLAETHAU I DDOD

EIN DIBEN

Er y bu gweithio mewn ffordd sy'n rhoi llais canolog i gwsmeriaid wastad yn rhan annatod o'n ffordd nid-er-elw o weithio ers ffurfio Glas Cymru, roeddem ni eisiau sicrhau y cai'r dull unigryw hwn ei ymgorffori yng ngwead y busnes. Yn hynny o beth rydym ni wedi newid cyfansoddiad ein cwmni er mwyn ymgorffori'r datganiad clir hwn o'n "diben corfforaethol" yn ein Herthyglau Cymdeithasu — sy'n golygu mai gweithio er lles y cymunedau a wasanaethwn, a'r gymdeithas a'r amgylchedd ehangach, fydd sylfaen y ffordd caiff ein cwmni ei redeg bob amser.

Cymeradwyodd ein Haelodau annibynnol — sy'n cyflawni swyddogaeth lywodraethu nid annhebyg i gyfranddallwyr mewn cwmnïau eraill, ond heb unrhyw dâl ariannol — y newid hwn ym mis Rhagfyr 2019, er mwyn ffurfioli ein hymrwymiad i wasanaeth cyhoeddus a chanolbwyntio ar gwsmeriaid.

DŴR CYMRU 2050

Roedd datblygu ein strategaeth 30 mlynedd — (Dŵr Cymru 2050) yn ein galluogi i archwilio'r swyddogaeth sydd gennym ni yn y cymunedau rydym yn eu gwasanaethu ac i gael trafodaethau ystyrlon gyda'n cwsmeriaid ynglŷn â sut y byddwn yn ymateb i'r heriau hirdymor sy'n ein hwynebu yn y degawdau sydd i ddod.

Mae'r strategaeth hon, a gyhoeddwyd yn 2018 ac a dynnodd ar sylwadau ugain mil o gwsmeriaid a ymatebodd i'n rhaglen ymgysylltu â chwsmeriaid 'Dweud eich Dweud', yn amlinellu ein cynllun manwl i fynd i'r afael â'r heriau sylweddol niferus sydd o'n blaenau — o newid yn yr hinsawdd a demograffeg i gyflymder newidiodau technolegol a hefyd i ddisgwyliadau cynyddol cwsmeriaid.

Rydym yn gwybod bod ein cwsmeriaid yn disgwyl i ni ragweld yr heriau hyn a ddaw i'n rhan yn y dyfodol er mwyn sicrhau ein bod yn parhau i ddarparu gwasanaeth y gallant ymddiried ynddo.

Er bod Dŵr Cymru 2050 yn gosod llwybr ar gyfer y busnes a'r effaith rydym ni eisiau ei chael ar bobl, economi ac amgylchedd naturiol ein hardal weithredu yng Nghymru a Lloegr yn y tymor hir, mae hefyd yn cyfrannu'n sylweddol at amcanion ehangoch Deddf Cenedlaethau'r Dyfodol.

GWELEDIGAETH DŴR CYMRU 2050

DOD YN WASANAETH DŴR
CYDNERTH A CHYNALIADWY
O SAFON FYD-EANG ER
BUDD CENEDLAETHAU'R
DYFODOL

		NODAU LLESIANT						
YMATEBION STRATEGOL		CYMRU LEWYRCHUS	CYMRU GYDNERTH	CYMRU IACHACH	CYMRU FWY CYFARTAL	CYMRU O GYMUNEDAU C YDLYNUS	CYMRU Á DIWYLLIANT BYWIOG LLE MAER GYMRAEG YN F FYNNU	CYMRU SY'N G YRIFOLAR LEFEL FYD- EANG
DŴR YFED	1: Diogelu dŵr yfed glân drwy reoli dalgylchoedd							
	2: Digon o ddŵr i bawb							
	3: Gwella dibynadwyedd y systemau cyflenwi dŵr yfed							
	4: Diogelu ein hasedau cyflenwi dŵr allweddol							
	5: Cyflawni ansawdd dŵr derbyniol i bob un cwsmer							
	6: Tuag at Gymru heb blwm							
CWSMERIAID A CHYMUNEDAU	7: Gweithio gyda chwsmeriaid a chymunedau							
	8: Sicrhau fforddiadwyedd gwasanaethau a ddarperir i gwsmeriaid							
	9: Cefnogi cwsmeriaid mewn amgylchiadau anodd							
	10: Ymdrin â'n cwsmeriaid sy'n cael y gwasanaethau gwaethaf							
	11: Cyflogwr o ddewis							
	12: Gwasonaeth o'r radd flaenaf i gwsmeriaid							
	13: Rheoli systemau dŵr clyfar							
YR AMGYLCHEDD	14: Cefnogi ecosystemau a bioamrywiaeth							
	15: Defnyddio natur i leihau'r risg o lifogydd a llygredd							
	16: Afonydd a throethau glanach							
	17: Diogelu ein hasedau dŵr gwastraff allweddol							
	18: Hyrwyddo economi gylchol a brwydro yn erbyn newid yn yr hinsawdd							

SUT Y BYDDWN YN GWEITHIO

Ym mis Rhagfyr 2019, cawsom y Penderfyniad Terfynol gan ein rheoleiddiwr economaidd, Ofwat, a oedd yn amlinellu sut y dylem fuddsoddi dros y cyfnod pum mlynedd nesaf (2020-25) gan sicrhau ar yr un pryd bod biliau cwsmeriaid yn parhau i fod yn deg a fforddiadwy.

Er bod y penderfyniad terfynol hwn yn heriol iawn i Dŵr Cymru fel cwmni, mae'n cadw ac yn mabwysiadu llawer o'r cynigion uchelgeisiol a gyflwynwyd gennym yn ein cynllun gwreiddiol a seiliwyd ar yr adborth o'n hymarfer cydweithio a'n hymgyngoriad mwyaf erioed gyda'n cwsmeriaid ein hunain – lle cofwyd cyfanswm o oddeutu 40 mil o sylwadau unigol.

Bydd y ddogfen hon hefyd yn gosod targedau ystyrlon, mesuradwy, y gall ein cwsmeriaid, a'n Grŵp Herio, eu defnyddio i ddal y cwmni i gyfrif ar ein cynnydd. Mae'r targedau hyn – sy'n gyson â saith Nod Llesiant Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol – wedi'u llunio o uchelgeisiau'r busnes a amlinellwyd yn ein rhaglen fuddsoddi hyd at 2025, ac o'r ddogfen Dŵr Cymru 2050.

Er mwyn cyflawni'r ymrwymadau heriol hyn yn llwyddiannus, bydd angen i ni fabwysiadu egwyddor y Pum Ffordd o Weithio fel y'u hamlinellir yn Neddf Cenedlaethau'r Dyfodol – a byddwn yn adrodd ar ein cynnydd bob blwyddyn yn ein hadroddiad blynyddol er mwyn sicrhau ein bod ar y trywydd cywir.

Y PUM Ffordd o Weithio YW:

GWEITHIO AR GYFER Y TYMOR HIR

ATAL

INTEGREIDDIO

CYDWEITHIO

CYNNWYS

Y PUM Ffordd o Weithio: Prosiect Dalgylch Eang Bannau Brycheiniog

Mae Dalgylch Eang Bannau Brycheiniog yn ymgorffori'r ffordd hyn o weithio. Mae ardal Bannau Brycheiniog yn cyflenwi bron i hanner y dŵr yfed rydym yn ei ddarparu i gwsmeriaid bob dydd — ond mae cymunedau, bioamrywiaeth, amaethyddiaeth, coedwigaeth a thwristiaeth i gyd yn chwarae rhan wrth greu'r dirwedd sy'n darparu cymaint i gynifer.

Mae'r Prosiect Dalgylch Eang yn ein galluogi i weithio gyda rhanddeiliaid i gyd-greu gweledigaeth gyffredin a fydd yn sicrhau'r canlyniadau gorau posibl i bowb sy'n byw, yn gweithio ac yn elwa ar Fannau Brycheiniog, yn enwedig er mwyn gwella ansawdd y dŵr amrwd yn y dalgylch cyn iddo gyrraedd ein gweithfeydd trin.

- Mae'r prosiect yn dod â nifer o randdeiliaid ynghyd i weithio ar gyfer sicrhau cyflenwad dŵr cynaliadwy yn yr **hirdymor** — o ran ansawdd a chyfaint — sy'n gallu gwrthsefyll heriau'r dyfodol megis newid yn yr hinsawdd a newidiadau yn y defnydd o dir;
- Rydym yn gweithredu mewn modd **otaliol** drwy weithredu ar y cyd — gan sicrhau bod y prosiect yn dod â manteision o ran lleihau costau i gwsmeriaid a Dŵr Cymru, gan leihau cost ynni a defnydd cemegol;
- Drwy weithio gydag amrywiaeth o randdeiliaid perthnasol, pob un â chyfran wahanol yn y prosiect, mae **integreiddio** yn ganolog i'r prosiect. Mae hyn, er enghraifft, yn cynnwys cysoni cynlluniau newydd o realti tir ar ôl i'r DU adael yr Undeb Ewropeaidd — gan greu cyfle i weithio gyda Llywodraeth Cymru ar gyfer fframweithiau'r dyfodol;



- Mae **cydweithredu** hefyd wrth wraidd y prosiect — gan ddod â mwy na dwsin o randdeiliaid allweddol at ei gilydd i gydweithio i sicrhau manteision cyffredin drwy grŵp llywio. Mae hyn yn cynnwys cyrrff fel Llywodraeth Cymru, undebau'r ffermwyr, mudiadau bywyd gwyllt, yr Ymddiriedolaeth Genedlaethol, a llywodraeth leol. Rydym hefyd yn cynnal Grŵp Dŵr Bannau Brycheiniog, er mwyn helpu enwid arferion amaethyddol a gwella effeithlonrwydd a gwydnwch ffermydd — tra hefyd yn sicrhau manteision ansawdd eglur o ran yr amgylchedd a dŵr;
- Y tu hwnt i'r cydweithio helaeth â rhanddeiliaid, bydd **cynnwys** cwsmeriaid a chymunedau ehangach Bannau Brycheiniog yn hanfodol i'r prosiect. Yn ogystal â gwaith y Grŵp Dŵr, rydym yn cynnal gweithdai yn y gymuned ac yn mynd i ddigwyddiadau fel Sioe Amaethyddol Frenhinol Cymru i arddangos y gwaith sy'n mynd rhagddo.

EIN HYMRWYMIADAU: MAPIO DEDDF LLESIANT CENEDLAETHAU'R DYFODOL (CYMRU)2015

CYMRU **LEWYRCHUS**



CYMRU **IACHACH**



CYMRU **GYDNERTH**



CYMRU O **GYMUNEDAU
CYDLYNUS**



CYMRU **FWY CYFARTAL**



CYMRU Â **DIWYLLIANT
BYWIOG LLE MAE'R
GYMRAEG YN FFYNNU**



CYMRU SY'N **GYFRIFOL
YN FYD-EANG**

Ardal gweithredol DCWW



CYMRU GYDNERTH

Mae darparu gwasanaeth cyhoeddus mor hanfodol yn golygu bod dyletswydd arnom i sicrhau bod y cwmni'n gallu gwrthsefyll y llw o heriau sy'n ei wynebu yn y dyfodol — ond ein bod yn cyfrannu'n gadarnhaol at gydnherthedd y wlad gyfan. Felly, rydym yn ymrwymedig i weithio gyda sefydliadau partner a'r cymunedau rydym yn gweithio ynddynt i greu gwlad fwy cynaliadwy ar gyfer cenedlaethau i ddod.

Mae hyn yn cynnwys sicrhau ein bod yn datblygu cydnherthedd o ran newid yn yr hinsawdd a phatrymau tywydd cyfnewidiol, gwneud ein rhan i gynyddu bioamrywiaeth ar ein safleoedd, a chefnogi'r gwaith o hyrwyddo ymdrechion i sicrhau ein bod yn rheoli ein hadnoddau yn gyfrifol.

BYDDWN YN GWNEUD HYN FEL A GANLYN:

BUDDSODDI I LEIHOU GOLLYNGIADAU DŴR YN EIN RHWYDWAITH

- Sicrhau gwerth am arian ac effeithlonrwydd drwy weithio i sicrhau bod gollyngiadau dŵr o'n rhwydwaith 15% yn llai dros y pum mlynedd nesaf — gan adeiladu ar y lleihad o 50% yn ystod y 25 mlynedd diwethaf.

SICRHAU EIN BOD YN BAROD AR GYFER HERIAU'R DYFODOL

- Sicrhau bod ein gwasanaethau yn gallu ymdopi â phwysau'r dyfodol fel y mae hi ar hyn o bryd (gan gynnwys achosion o dywydd eithafol a achosir gan newid yn yr hinsawdd) drwy brosiectau arloesol fel ein cynllun draenio trefol cynaliadwy, GlawLif. Felly, byddwn yn ceisio dyblu maint y dŵr glaw yr ydym yn ei ddargyfeirio o'n rhwydwaith carthffosydd erbyn 2025 — gan ddiogelu cartrefi a chymunedau ein cwsmeriaid.

CYDWEITHIO MEWN DALGYLCHOEDD

- Byddwn yn gweithio gyda phartneriaid amoethyddol a thirfeddianwyr yn ein dalgylchoedd amrywiol — gan sicrhau bod ansawdd dŵr amrwd ar ei orau cyn iddo gyrraedd ein gwaith trin. Un enghraifft yw ein Prosiect Dalgylch Eang ym Mannau Brycheiniog — ardal sy'n cyflenwi bron i hanner y dŵr yfed rydym yn ei ddarparu i'n cwsmeriaid bob dydd.

ASTUDIAETH ACHOS

GLAWLIF YN YSGOL STEBONHEATH

Mae Dŵr Cymru yn arwain y ffordd o ran datblygu a defnyddio atebion newydd, arloesol i reoli faint o ddŵr wyneb sy'n llifo i'n carthffosydd. GlawLif yw'r enw yr ydym ni wedi ei roi ar y dull hwn. Mae un o'r cynlluniau mwyaf hyn yn Ysgol Gynradd Stebonheath, Llanelli, sy'n defnyddio ystod o ddulliau draenio trefol cynaliadwy i ddargyfeirio neu leihau llif dŵr glaw i'r rhwydwaith dŵr gwastraff. Mae'r rhain yn cynnwys palmentydd athraidd, casgenni dŵr, planwyr, mwy o goed a phant mawr. Hon oedd yr ysgol gyntaf yng Nghymru i gael cynllun gwaredu dŵr wyneb wedi'i ôl-osod ar ei throedd. Defnyddiwyd y cynllun yn gyfle addysgol i alluogi disgyblion i ddeall mwy am reoli adnoddau dŵr. Mae hyn yn rhan o fuddsoddiad ehangach o £90 miliwn ledled Llanelli a Thregŵyr i ddiogelu cymunedau rhag llifogydd.



CYMRU LEWYRCHUS

Rydym ni wedi ymrwymo i wneud ein rhan, fel cyflogwr mawr yng Nghymru ac fel un o'r cwmnïau mwyaf sy'n gweithredu yma, nid yn unig i ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel i gwsmeriaid, ond i fod o fudd cadarnhaol i'r cymunedau lle'r ydym yn gweithio.

Rydym yn gwybod ein bod yn gwneud cyfraniad sylweddol i economi ehangach Cymru — gydag astudiaeth gan Ysgol Fusnes Caerdydd yn amcangyfrif ein bod yn cyfrannu tua £1 biliwn y flwyddyn drwy ein rhaglenni buddsoddi, yn cyflogi tua 3,500 o bobl yn uniongyrchol, ac yn ehangach drwy'r gadwyn gyflenwi.

Er enghraifft, mae ein gwariant ar gaffael yn fuddsoddiad sylweddol yn yr economi leol — gyda'r rhan fwyaf o'r gwariant ar logi offer yn mynd drwy ein strwythur caffael i fusnesau bach a chanolig eu maint yng Nghymru, sef cyfanswm o tua £2 miliwn y flwyddyn.

BYDDWN YN ADEILADU AR HYN DRWY WNEUD Y CANLYNOL:

CADW BILIAU'N FFORDDIADWY

Mae ein gwaith dros y degawd diwethaf — cadw biliau'n is na chwyddiant bob blwyddyn ers 2010 wedi lleihau biliau yn sylweddol mewn termau real, ac felly byddwn yn parhau i gadw biliau mor fforddiadwy â phosibl.

— Ymrwymwn i gadw cynnydd mewn biliau yn is na chwyddiant fel y'i mesurir gan y Mynegai Prisiau Defnyddwyr ar gyfer pob blwyddyn hyd at 2025.

DARPARU'R GWASANAETH GORAU I DDATBLYGWYR

Mae gennym ni swyddogaeth allweddol o ran cefnogi datblygiad economaidd, a hanes rhagorol o sicrhau boddhad cwsmeriaid o ran darparu gwasanaethau i ddatblygwyr tai. Ein nod yw cynnal y perfformiad hwn gyda ffyrdd newydd Ofwat o fesur gwasanaeth cwsmeriaid i'r cwsmeriaid busnes hyn (D-MeX), a gwella'r gwasanaeth cwsmeriaid rydym yn ei gynnal i ddatblygwyr.

— Byddwn yn adeiladu ar y gwasanaeth yr ydym yn ei gynnal i gwsmeriaid drwy gyflwyno system newydd o iawndal awtomatig i ddatblygwyr — felly pan fydd pethau'n mynd o chwith weithiau, ni fydd datblygwyr ar eu colled wrth i ni weithio i unioni pethau.

RHOI HWB I FODDHAD CWSMERIAID BUSNES

Rydym yn cyflenwi dros 100,000 o gwsmeriaid busnes ar draws yr ardal oedd a wasanaethwn, ac rydym hefyd yn gwasanaethu mwy na 100 o'r defnyddwyr dŵr mwyaf ledled Cymru — sy'n gyflogwyr ac yn gyfranwyr hanfodol i economi Cymru. Rydym wedi ymrwymo i ddiwallu eu hanghenion a helpu pob sector busnes i wneud y defnydd mwyaf effeithlon a chost-effeithiol o ddŵr.

— Ein nod yw adeiladu ar ein sgôr gwasanaeth cwsmeriaid, sydd gyda'r gorau yn y sector (fel yr adroddwyd gan Adroddiad *Testing the Waters* CCWater yn 2019), drwy barhau i fod yn chwartz uchaf dynodiad 'mesur profiad' cwsmeriaid busnes (B-MeX).

ASTUDIAETH ACHOS

10 MLYNEDD O BRISIAU IS NA CHWYDDIANT

Yn 2010, sicrhawyd cwsmeriaid ein bod yn bwriadu sicrhau y byddai'r cynnydd ym miliâu cyfartalog y cartref yn is na chyfradd chwyddiant y Mynegai Prisiau Manwerthu am ddegawd. Ym mis Chwefror 2019, cadarnhawyd gennym ein bod wedi cyflawni'r ymrwymiad hwnnw — yr unig gwmni dŵr a dŵr gwastraff i wneud hynny. Mae hyn yn golygu erbyn 2019-20, fod y bil £88 yn is na'r hyn y byddai wedi bod pe bai biliâu cyfartalog wedi codi yn unol â'r Mynegai Prisiau Manwerthu.





CYMRU IACHACH

Mae gennym ni swyddogaeth allweddol o ran helpu i sicrhau lles cwsmeriaid i'r eithaf, drwy hyrwyddo ffyrdd iachach a mwy cynaliadwy o fyw. Dyna pam yr ydym mor o ddifrif ynghylch y cyfrifoldeb o ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl.

BYDDWN YN GWNEUD HYN FEL A GANLYN:

GWELLA MYNEDIAD A LLES LEDLED YR ARDALOEDD RYDYM YN EU GWASANAETHU

- Buddsoddi'n sylweddol yn ein canolfannau ymwelwyr yn Llys-y-Frân yn Sir Benfro a chronfeydd Llanisien/Llysfaen yng Ngogledd Caerdydd er budd cymunedau'r ardal;
- Rydym yn bwriadu dyblu bron iawn nifer yr ymweliadau â'n canolfannau i 830,000 y flwyddyn erbyn 2025, gan adeiladu ar y cyfraniad yr ydym eisoes yn ei wneud i economi ehangach Cymru drwy dwristiaeth a thwy annog pobl i ddefnyddio cyfleusterau hamdden fel modd o wella iechyd a lles cymunedau.

CEFNOGI'R CYNLLUN AIL-LENWI CYMRU

- Adeiladu ar ein partneriaeth â Llywodraeth Cymru a chyrrff megis y Bartneriaeth Iechyd Dŵr yn rhan o gynllun Ail-lenwi Cymru — i annog cwsmeriaid i newid eu harferion, peidio â defnyddio plastigau untro, ac yfed mwy o ddŵr tap i hybu iechyd (ac arbed arian).

HELPU I AMDDIFFYN A DATBLYGU EIN POBL

- Cynnal ac adeiladu ar ein Safon Iechyd Corfforaethol Platinwm, sy'n cydnabod cyflogwyr cyfrifol sy'n dangos ymrwymiad sefydliadol i gefnogi nid yn unig eu gweithwyr, ond hefyd cyflogwyr eraill a'r gymuned leol.

CAEL GWARED AR BIBELLAU PLWM

- Gweithio i ganfod a chyfnwied pibellau cyflenwi plwm yng nghartrefi cwsmeriaid — gan osod pibellau newydd yn lle'r hen rai plwm i ddiogelu cwsmeriaid rhag unrhyw effeithiau cronrus ar iechyd — gyda'r targed i newid pibellau 7,000 o gwsmeriaid erbyn 2025.

ASTUDIAETH ACHOS

CRONFA GYMUNEDOL

Fel cwmni nid-er-elw, mae ein cwsmeriaid yn ganolog i bopeth a wnawn. Felly lansiwyd y gronfa gymunedol i roi rhywbeth yn ôl i'r cymunedau yr ydym yn buddsoddi ynddynt. Mae'r Gronfa yn gyfle i gymunedau roi hwb i ymdrechion codi arian at achosion da yn eu bröydd — gyda hyd at £1,000 ar gael i bob prosiect, cyn belled â'u bod o fudd i addysg, iechyd, lles neu'r amgylchedd yn eu hardal. Ers ei sefydlu yn 2018, mae'r Gronfa wedi cefnogi mwy na 700 o brosiectau yng nghymunedau llawer o'r ardaloedd rydym yn eu gwasanaethu.



CYMRU O GYMUNEDAU CYDLYNUS

Rydym yn gwerthfawrogi ein safle fel cwmni a all fod o fudd i'r byd o'n cwmpas, ac rydym yn gweithredu fel grym cadarnhaol ar gyfer y cymunedau yr ydym yn eu gwasanaethu. Dyna pam yr ydym yn cynnal rhaglenni fel y Prosiect Cymunedau Cydnorth o ran Dŵr, sy'n ceisio annog llawer o wahanol rannau o'r gymuned i weithio gyda'i gilydd.

BYDDWN YN GWNEUD HYN FEL A GANLYN:

MENTRAU YN Y GYMUNED

- Ehangu rhaglenni megis ein menter Cymunedau Cydnorth o ran Dŵr, a fu'n destun arbrawf yn ardal y Rhondda Fach ochr yn ochr ag un o'r buddsoddiadau unigol mwyaf yn y rhwydwaith dŵr yn ystod y cyfnod buddsoddi diwethaf. Byddwn yn ehangu'r rhaglenni partneriaeth hyn i ddwy ardal newydd yn y ddwy flynedd nesaf — yn Rhymni a Bargoed, ac yn Y Rhyl, gyda'r gobaith o ehangu hyn i bum prosiect erbyn 2025.

ADDYSGU CWSMERIAID Y DYFODOL

- Ehangu ein rhaglen addysg lwyddiannus i gyrraedd hyd at 75,000 o blant yn yr ordaloedd yr ydym yn eu gwasanaethu erbyn 2025 i helpu i hyrwyddo ymdeimlad o stiwardiaeth dros yr amgylchedd dŵr.

DARPARU CYFLEOEDD I BOBL LEOL

- Byddwn yn gweithio gydag Ymddiriedolaeth y Tywysog ym mhob ardal Cymunedau Cydnorth o ran Dŵr i gynnal rhaglenni "Dechrau / Get into", i helpu pobl ifanc leol nad ydynt yn rhan o'r byd gwaith i goel swyddi neu hyfforddiant o ansawdd uchel fel y gallant gyfrannu'n llawn i'w cymuned yn y dyfodol.

ASTUDIAETH ACHOS

CYMUNEDAU CYDNORTH O RAN DŴR

Treuliasom ddwy flynedd, a £23 miliwn, yn glanhau ac yn adnewyddu pibellau dŵr yn ardal y Rhondda Fach — ac ochr yn ochr â hynny buom yn cydgysylltu'r Prosiect Cymunedau Cydnorth o ran Dŵr. Y nod oedd sicrhau cymaint o fudd â phosib o'n presenoldeb yn y gymuned — gan ganolbwyntio ar feysydd allweddol o'n gwaith mewn ardal ddaearyddol gymharol fach, gyda'r bwriad o adael gwaddol "cymuned gydnorth o ran dŵr". Mae ymgysylltu â'r gymuned leol wedi bod yn hanfodol i egluro'r hyn roedd arnom ni eisiau ei wneud ac i reoli disgwyliadau cwsmeriaid. Fodd bynnag, mae'r prosiect hwn wedi ein gwthio ymhellach drwy dynnu sylw at feysydd lle gallwn sicrhau'r manteision gorau y gallwn eu cynnig i gymuned wrth fuddsoddi yn ein hasedau ein hunain. Ymhlith y manteision i drigolion lleol mae £120,000 wedi ei arbed drwy filiau llai, £13,000 wedi ei ddyfarnu i brosiectau lleol drwy'r Gronfa Gymunedol, a chwech o gwsmeriaid lleol wedi ymuno â rhaglen "Get Into Construction" Ymddiriedolaeth y Tywysog.



CYMRU FWY CYFARTAL

Fel cwmni nid-er-elw, mae ein cwsmeriaid yn ganolbwynt i bopeth a wnawn. Rydym yn gwneud popeth a allwn i ennill ymddiriedaeth ein cwsmeriaid drwy ddarparu'r gwasanaethau gorau, am gost fforddiadwy, gan ddiogelu'r amgylchedd o'n cwnpas ar yr un pryd.

Ond nid yw ein cyfrifoldeb yn gyfyngedig i hyn. Rydym yn gwybod nad oes gan bob cwsmer yr un anghenion — a bod rhai angen cymorth gennym sydd y tu hwnt i ddim ond cyflenwi dŵr yfed glân a diogel a chludo'u dŵr gwastraff ymaith yn ddiogel.

BYDDWN YN GWNEUD HYN FEL A GANLYN:

CEFNOGI'R CWSMERIAID HYNNY SY'N EI CHAEL HI'N WIRIONEDDOL ANODD TALU

— Byddwn yn parhau â'n cynnydd — sydd gyda'r gorau yn y diwydiant — o ran darparu cymorth ariannol i gartrefi incwm isel gyda'n hamrywiaeth o dariffau cymdeithasol (gostyngol) penodol — sy'n helpu mwy na 130,000 o gwsmeriaid — gyda chyfraniad gan y cwmni o £55 miliwn rhwng 2020 a 2025.

HYRWYDDO EIN GWASANAETHAU BLAENORIAETHOL I GWSMERIAID SYDD ANGEN CYMORTH

— Byddwn hefyd yn gweithio i godi ymwybyddiaeth o'n Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaethol, a chynyddu faint sydd wedi cofrestru, er mwyn sicrhau bod cymorth ar gael i'r rhai y mae angen cymorth a chefnogaeth ychwanegol arnynt pan fydd pethau'n mynd o'i le. Byddwn yn gweithio i dreblu'r nifer ar y gofrestr i 100,000 erbyn 2025, gan weithio gyda chwmnïau cyfleustodau eraill a sefydliadau cymorth i godi ymwybyddiaeth o'r cymorth sydd ar gael.

YMRWYMO I'R ADDUNED SYMUDEDD CYMDEITHASOL

— Rydym ni wedi ymrwymo i'r Adduned Symudedd Cymdeithasol ar y cyd â gweddill y diwydiant dŵr — gan fynd ati i gydweithio ag ysgolion neu golegau i ddarparu hyfforddiant, profiad gwaith strwythuredig, cyfleoedd prentisiaethau, a thrwy fobwysiadu arferion recriwtio agored gan weithio gyda phobl o gefndiroedd neu amgylchiadau diffreintiedig.

CYFLOGWR CYFLOG BYW

— Byddwn yn adeiladu ar ein hochrediad fel Cyflogwr Cyflog Byw, gan hyrwyddo arferion cyflog teg i'n cadwyn gyflenwi — yn ychwanegol at y ffaith ein bod eisoes yn gwarantu talu'r Cyflog Byw i'n holl weithwyr.

ASTUDIAETH ACHOS

GWEITHIO GYDA BANC BWYD CAERDYDD

Mae gennym ni hanes gwell na neb arall yn y sector am gefnogi cwsmeriaid sydd wirioneddol angen cymorth i dalu eu biliau, drwy roi cymorth ariannol i fwy o bobl nag unrhyw gwmni dŵr arall. Elfen hanfodol o hyn fu gweithio gyda sefydliadau cymorth i godi ymwybyddiaeth ac i rannu arbenigedd er mwyn cyrraedd aelwydydd incwm isel sydd angen cymorth ychwanegol. Mae ein gwaith gyda Banc Bwyd Caerdydd wedi bod yn enghraifft flaenllaw o hyn — lle buom yn gweithio gyda'r banc bwyd i godi ymwybyddiaeth pobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth o'r cymorth sydd ar gael iddynt i leihau eu biliau dŵr.





CYMRU Â DIWYLLIANT BYWIOG LLE MAE'R GYMRAEG YN FFYNNU

Mae Dŵr Cymru'n falch o fod yn un o gwmnïau mwyaf blaenllaw Cymru. Mae bod yn y safle hwn yn rhywbeth yr ydym yn ei gymryd o ddifrif — ac mae defnyddio a hyrwyddo'r Gymraeg yn rhan allweddol o hyn.

Rydym ni wedi mabwysiadu'r egwyddor y dylem, wrth gynnal ein busnes cyhoeddus yng Nghymru, drin y Gymraeg o'r Saesneg yn gyfartal. Rydym yn croesawu ymdrin â chwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill yn eu dewis iaith — y Gymraeg neu'r Saesneg — ac yn anelu at ddarparu gwasanaeth o safon effeithiol yn y ddwy iaith.

Mae tua 10% o'n gweithlu yn siaradwyr Cymraeg — ac rydym wedi ymrwmo i gefnogi mwy o bobl i ddysgu'r iaith. Mae gennym ni hefyd grŵp llwyio'r iaith Gymraeg i fonitro cynnydd o ran targedau yn ymwneud â'r Gymraeg ac i sicrhau bod polisiâu'r cwmni yn gweithio i annog defnyddio'r iaith yn y gweithle.

BYDDWN YN GWEITHIO I ANNOG Y GYMRAEG A DIWYLLIANT

CYMRU FEL A GANLYN:

ANNOG EIN HUNANIAETH GYMREIG

— Sicrhau ein bod yn darparu gwasanaeth i'n cwsmeriaid sydd cystal drwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg — gan ymrwmo i gynyddu nifer y cwsmeriaid sy'n defnyddio'r Gymraeg i 25,000.

CEFNOGI DIWYLLIANT CYMRU

— Byddwn yn parhau i gefnogi a chymryd rhan weithredol mewn digwyddiadau diwylliannol mawr yng Nghymru — gan gynnwys Eisteddfod Genedlaethol Cymru, lle mae gennym bresenoldeb blynyddol, a Sioe Amaethyddol Frenhinol Cymru. Byddwn hefyd yn parhau i gefnogi digwyddiadau lleol pwysig — megis sioeau Sir Benfro ac Ynys Môn, Pride Cymru Caerdydd, a Gŵyl Fwyd Caerdydd. Byddwn yn defnyddio'r digwyddiadau hyn i feithrin ymhellach ein rhaglenni ymgysylltu â chwsmeriaid, sydd eisoes yn rhai cryf.

DARPARU HYFFORDDIANT PWRPASOL I GYDWEITHWYR

— Rydym ni hefyd yn annog y defnydd o'r Gymraeg ymysg cydweithwyr ac yn cynnal gwersi iaith i gefnogi'r rhai sy'n dymuno dysgu neu ddatblygu eu hyfedredd yn yr iaith. Yn 2019-20, mae 45 o gydweithwyr wedi cofrestru ar gyfer dosbarthiadau Cymraeg sydd ar gael ledled ein safleoedd yng Nghymru. Yn y pum mlynedd nesaf, ein gobaith yw adeiladu ar hyn ymhellach a chynnig dosbarthiadau i fwy o gydweithwyr nag erioed o'r blaen.

CYNYDDU CYNWYSOLDEB YN Y GWAITH

— Byddwn yn adeiladu ar y bartneriaeth sydd gennym ni gyda sefydliadau er mwyn meithrin amgylchedd gweithio mwy cynhwysol — yn enwedig gyda Chwarae Teg i gynyddu nifer y menywod yn Dŵr Cymru, a chyda Stonewall Cymru er mwyn bod yn fwy cynhwysol o'r gymuned LGBTQ+, a chydag Anabledd Cymru i wneud ein gweithleoedd yn fwy hygyrch nag erioed.

ASTUDIAETH ACHOS

BLWCH SGWRSIO DWYIEITHOG I DDWEUD EICH DWEUD

Yn ystod ein gwaith partneriaeth â chwsmeriaid cyn ein cyfnod buddsoddi pum mlynedd nesaf rhwng 2020 a 2025, fe wnaethom ni lansio'r hyn a gredwn yw'r "blwch sgwrsio" Cymraeg cyntaf yn y byd fel un o'r teclynnau lle gall gwsmeriaid gyfrannu'n uniongyrchol i'r ffordd yr oeddem yn ffurfio ein cynlluniau. Roedd y blwch sgwrsio yn caniatáu i gwsmeriaid roi eu barn drwy'r blwch sgwrsio dwyieithog Cymraeg cyntaf o'i fath yn Facebook Messenger, ynghyd â chyfres o flogiau fideo dwyieithog arloesol a digwyddiadau ar Facebook Live, gan esbonio pob agwedd o'r prosiect ymgysylltu. Helpodd hyn i gyfrannu at gyroedd 40,000 o gwsmeriaid a gyfrannodd yn uniongyrchol ac yn ystyrlon at ein Cynllun Busnes.





CYMRU SY'N GYFRIFOL YN FYD-EANG

Mae ein hymrwymiad i wella'r byd o'n cwrpas yn ymestyn y tu hwnt i ffiniau'r ardaloedd rydym yn eu gwasanaethu — gan weithio gyda'r diwydiant dŵr, cwsmeriaid, a chydweithwyr i helpu i ariannu rhaglenni i wella gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff mewn gwledydd datblygol ledled y byd.

Mae'r ymrwymiad hwn i wella'r byd o'n cwrpas hefyd yn ymestyn i warchod a gwella'r amgylchedd — gyda'r nod o fod yn garbon niwtral erbyn 2050, buddsoddi mewn prosiectau ynni adnewyddadwy ledled ein safleoedd, a lleihau faint o ynni rydym yn ei ddefnyddio. Mae'r dull hwn hefyd yn adlewyrchu'r cyfrifoldeb byd-eang ehangach sydd gennym i fod yn fwy cynaliadwy ym mhopeth a wnawn — drwy ein cynllun Dŵr Cymru 2050, ac yn ehangach yn y cynllun cynaliadwyedd byd-eang sydd wedi ei amlinellu yn Amcanion Datblygu Cynaliadwy y Cenhedloedd Unedig.

BYDDWN YN GWNEUD HYN FEL A GANLYN:

CYRRAEDD SEFYLLFA GARBON NIWTRAL

— Lleihau ein hallyriadau nwyon tŷ gydr drwy ein hymrwymiad parhaus i gynyddu ein defnydd o ynni adnewyddadwy. Byddwn yn gweithio i ddod yn fusnes niwtral o ran ynni drwy gynyddu ein hunangynhaliath ynni i 35% drwy 2025. Byddwn yn gwneud hyn drwy leihau'r ynni a ddefnyddiwn a gwneud y defnydd gorau o'r ynni a gynhyrchir drwy ffynonellau glân, gan adeiladu ar ein gostyngiad o 79% mewn allyriadau ers 2010.

NOD TRETH DEG

— Byddwn yn gweithio tuag at gael ein hochredu gyda'r Nod Treth Deg — cynllun ardstio annibynnol, sy'n cydnabod sefydliadau sy'n dangos eu bod yn talu'r swm cywir o dreth gorfforaeth yn y lle cywir, ar yr adeg gywir.

MYND I'R AFAEL ÂR HER DDŴR FYD-EANG

— Byddwn yn parhau i gefnogi cymunedau yn Uganda i adeiladu systemau dŵr a gwastraff cynaliadwy a diogel a darparu addysg hylendid. Mae hyn yn cysylltu â nod WaterAid i helpu pawb ym mhobman erbyn 2030. Mae ein gweithwyr a'n cwsmeriaid eisoes wedi rhoi mwy na £1 miliwn i gefnogi gwaith WaterAid.

ASTUDIAETH ACHOS

PARC YNNI FIVE FORDS

Parc Ynni Five Fords yn Wrecsam yw gwaith trin dŵr gwastraff mwyaf Dŵr Cymru yn y gogledd, sy'n trin carthion oddeutu 180,000 o gwsmeriaid yn ddiogel. Rydym yn y broses o fuddsoddi mwy na £36 miliwn ar y safle i droi'r gwaith yn barc ynni gwyrdd aml-ffynhonnell cyntaf y diwydiant. Yn ystod 2015-16 gosodwyd bron i 10,000 o baneli solar ar y safle. Mae'r rhain yn cynhyrchu cyfanswm o 2.5 GW yr awr o drydan y flwyddyn — digon i bweru 700 o gartrefi. Dyma'r prosiect cyntaf o'i fath yng Nghymru, a chafodd gydnabyddiaeth genedlaethol pan enillodd Wobr yr Amgylchedd yng Ngwobrau Arloesedd y Sefydliad Dŵr yng Nghymru.

CADW GOLWG AR EIN CYNNYDD: CERDYN SGORIO

Mae ein hymrwymiad i fod o fudd i'r cymunedau a wasanaethir gennym yn un parhaol — ond rydym ni wedi ymgymryd â sawl ymrwymiad dros y cyfnod buddsoddi pum mlynedd sydd ar ddod (2020-25) a fydd o fantais i'n cwsmeriaid ac yn cyfrannu at ein cynlluniau buddsoddi a gwelliannau i wasanaethau.

Rydyn ni hefyd eisiau bod mor dryloyw â phosibl — er mwyn i'n cwsmeriaid weld lle rydym ni'n gwneud cynnydd o gymharu â'n hamcanion, a lle mae angen i ni wneud rhagor o welliannau. Bydd gan ein Grŵp Herio swyddogaeth gref hefyd o ran adolygu cynnydd blynyddol, a rhoi gwybod i'n Bwrdd Cyfarwyddwyr am y mesurau sydd eu hangen i wella dangosyddion.

ALLWEDD

-  Coch: Tu nôl i'r targed
-  Oren: Yn cwrrd â'r targed
-  Gwyrdd: O flaen y targed

YMRWYMIADAU	NOD CYFFREDINOL	SYLWADAU
CYMRU LEWYRCHUS — Cadw biliau'n fforddiadwy — Darparu'r gwasanaeth gorau i ddatblygwyr — Rhoi hwb i gwsmeriaid busnes		
CYMRU GYDNERTH — Lleihau gollyngiadau dŵr yn ein rhwydwaith — Gwneud yn siŵr ein bod yn barod ar gyfer heriau'r dyfodol — Cydweithio mewn dalgychoedd		

YMRWYMIADAU	NOD CYFFREDINOL	SYLWADAU
CYMRU IACHACH — Cynyddu mynediad a lles ledled yr ardaloedd rydym yn eu gwasanaethu — Cefnogi'r cynllun Ail-lenwi Cymru — Helpu i warchod a datblygu ein pobl — Tynnu pibellau plwm		
CYMRU FWY CYFARTAL — Cefnogi cwsmeriaid sy'n cael trafferth tal — Hyrwyddo gwasanaethau blaenoriaethol — Adduned Symudedd Cymdeithasol — Cyflogwr Cyflog Byw		
CYMRU O GYMUNEDAU CYDLYNUS — Mentrau yn y gymuned — Addysgu cwsmeriaid y dyfodol — Darparu cyfleoedd i bobl leol		
CYMRU Â DIWYLLIANT BYWIOG LLE MAE'R GYMRAEG YN FFYNNU — Annog ein hunaniaeth Gymreig — Cefnogi diwylliant Cymru — Darparu hyfforddiant pwrpasol i gydweithwyr — Cynyddu cynwysoldeb yn y gwaith		
CYMRU SY'N GYFRIFOL YN FYD-EANG — Cyrraedd sefyllfa garbon niwtral — Nod Treth Deg — Mynd i'r afael â'r her ddŵr fyd-eang		