

# CCW

The voice for water consumers  
Y corff sy'n rhoi llais i ddefnyddwyr dŵr

## Blaenraglen waith ar gyfer Cymru a Lloegr 2020-23

Sicrhau gwasanaeth diogel, dibynadwy  
a bargaen deg i ddefnyddwyr dŵr

[ccwater.org.uk](http://ccwater.org.uk)



# Cynnwys

- 03 Cyflwyniad y Cadeirydd
  - 04 Ein Cenhadaeth, Uchelgeisiau Strategol ac Ymgyrchoedd – ein strategaeth ar un dudalen
  - 05 Ein mesurau i brofi llwyddiant yn llawn
  - 06 Ein Hymgyrchoedd i'n helpu i gyflawni ein Huchelgeisiau Strategol
  - 07 Prosiectau eraill yn ystod 2020-21
  - 08 Clywed gan Ddefnyddwyr Dŵr – ein prosiectau ymchwil
  - 09 Trosolwg o'n swyddogaethau craidd arferol a'n cyfrifoldebau statudol
  - 10 Sut mae ein gwaith yn cyfrannu at gyflawni amcanion Llywodraeth Cymru a Defra ar gyfer y sector dŵr
  - 11 Ein sefydliad - faint rydym yn ei gostio
- 02 Rhaglen Gwaith Ymlaen 2020-23



# Cyflwyniad y Cadeirydd

**Croeso i'n Blaenraglen Waith ar gyfer Ebrill 2020-23. Dyma ein glasbrint ar gyfer ein gwaith dros y tair blynedd nesaf er mwyn cyflawni'r nod o sicrhau gwasanaeth diogel, dibynadwy a bargaen deg i ddefnyddwyr dŵr ledled Cymru a Lloegr.**

Mae cyflawni hynny'n dibynnu ar sicrhau bod y diwydiant dŵr yn goresgyn rhai o'r heriau anferthol sy'n codi yn sgil ein poblogaeth gynyddol a'n hinsawdd fwyfwy tymhestlog. Bydd tywydd eithafol fel sychder a chyfnodau dwys o law trwm yn cynyddu'r pwysau ar ein rhwydwaith dŵr a charthffosiaeth. Mae defnyddwyr yn disgwyl i gwmnïau dŵr allu ymdopi â'r heriau hyn – boed law neu hindda. Mae'n hollbwysig torri tir newydd fel bod cwmnïau dŵr yn gallu aros un cam ar y blaen i bwysau hinsawdd, gan sicrhau bod y gwasanaethau hyn yn parhau'n fforddiadwy i genedlaethau heddiw a'r dyfodol. Dyna pam y byddwn ni, dros y tair blynedd nesaf, yn trafod gyda'r diwydiant ynghylch croesawu atebion arloesol i leihau gollyngiadau dŵr, sicrhau bod dŵr yn dal i lifo o'n tapiau a dileu llifogydd carthffosiaeth.

Rhaid cyflawni hyn oll am bris teg i ddefnyddwyr sy'n dal i amau a yw cwmnïau dŵr yn darparu gwerth gwirioneddol. Dim ond chwech o bob deg aelwyd sy'n credu eu bod nhw'n talu pris teg am wasanaethau dŵr a charthffosiaeth. Hoffem weld y diwydiant yn newid y rhagdybiaeth honno. Credwn y gallai cwmnïau gyflawni hyn trwy wella'r ffordd maen nhw'n ymwneud â chwsmeriaid. Dylai hyn gynnwys dweud yn rheolaidd wrth bobl sut maen nhw'n gwario eu harian er mwyn gwella'r gwasanaethau maen nhw'n malio amdanynt a diogelu'r amgylchedd. Dyma rai o'n huchelgeisiau ac ymgyrchoedd strategol, a gallwch ddarllen crynodeb ohonynt yn ein **'strategaeth ar un dudalen'**.

Ni fydd yr ymgyrchoedd hyn yn tynnu ein sylw oddi ar ein dyletswyddau statudol sy'n parhau wrth wraidd ein gwaith bob dydd. Mae'r rhain yn cynnwys gofalu fod defnyddwyr mewn pob math o amgylchiadau bregus yn cael y cymorth

angenrheidiol fel bo'r angen. Rydym yn falch o'r cynnydd a'r datblygiadau rydym wedi helpu cwmnïau i'w gwneud yn y maes hwn - ond nid da lle gellir gwell. Dros y tair blynedd nesaf, byddwn yn gwthio cwmnïau i fynd y tu hwnt i'w hymrwymiaidau i ehangu cymorth. Gallwch ddarllen mwy am ein hystod lawn o ddyletswyddau statudol ar ein **gwefan yma**.

Bydd aelwydydd a busnesau yn dal i allu dibynnu arnom i frwydro drostynt os bydd cwmni dŵr neu fanwerthwr yn methu datrys eu cynw. Rydym yn ymdrin â miloedd o gwynion bob blwyddyn ac yn gweithio'n ddiflino i sicrhau bod cwmnïau yn unioni pethau. Ond hoffem weld cwmnïau yn gwneud pethau'n iawn y tro cyntaf - heb fod angen i ninnau ymyrryd yn y mater. Trwy ddefnyddio'r llw o wybodaeth a gasglwn wrth drin cwynion, byddwn yn herio cwmnïau i fynd i'r afael â methiannau a gwella gwasanaethau cwsmeriaid. Bydd ein llwyddiant yn dibynnu ar gryfder a chadernid ein partneriaethau â chwmnïau dŵr, manwerthwyr, rheoleiddwyr, llywodraethau Cymru a'r DU a'r defnyddwyr dŵr eu hunain.

Mae defnyddwyr yn teimlo bod gennym rôl bwysig fel sefydliad o hyd, rhywbeth a nodwyd yn glir yn ein hymchwil diweddar. Hefyd, crëwyd rhestr o'r gweithgareddau maen nhw am inni ganolbwyntio arnynt, fel y gwelwch **yma**.

Wrth inni gamu ymlaen i ddegawd newydd, credwn fod ein cynllun tair blynedd yn ein rhoi ar ben ffordd i gyflawni'r rhain a llawer mwy i'n defnyddwyr.



**Robert Light**  
Cadeirydd, CCW

## Ein cenhadaeth - Sicrhau gwasanaeth diogel, dibynadwy, a bargaen deg i ddefnyddwyr dŵr

### Ein Huchelgeisiau Strategol

#### Taliadau teg y gall pawb eu fforddio

##### Beth mae hyn yn ei olygu

- Cydbwysu biliau teg a fforddiadwy gyda buddsoddi a chynnal a chadw.
- Gwasanaethau effeithlon o ansawdd uchel, yn awr ac yn y dyfodol.
- Cymorth cyson i ddefnyddwyr sy'n ei chael yn anodd ymdopi â'u bil, yn seiliedig ar angen nid cod post.
- Newidiadau bil llyfn sy'n osgoi codiadau/gostyngiadau mawr sydyn.

##### Mesurau i brofi llwyddiant (yn gryno)

- Teimpladau defnyddwyr am degwch treuliau a gwerth am arian yn gwella.
- Bodloni ymrwymadau fforddiadwyedd Adolygu Prisiau.
- Cwmniau yn cyfrannu'n ariannol at dariffau cymdeithasol.

#### Gwasanaethau rhagorol sydd bob amser yn cael eu cyflawni'n iawn y tro cyntaf

##### Beth mae hyn yn ei olygu

- Gwasanaeth rhagorol i ddefnyddwyr, sy'n adlewyrchu barn a phrofiadau defnyddwyr heb unrhyw oddefgarwch os oes methiant.
- Datrys achosion sylfaenol cwynion a gwasanaeth gwael.
- Mwy o arloesi mewn gwasanaethau i ddefnyddwyr.
- Gwasanaethau effeithiol i ddefnyddwyr mewn amgylchiadau bregus.
- Gwasanaethau sy'n sicrhau manteision cymdeithasol ehangach.

##### Mesurau i brofi llwyddiant (yn gryno)

- O leiaf 5% yn llai o gwynion am filiau cwmniau dŵr.
- Gostyngiad blynyddol mewn cwynion gan gwsmeriaid dibreswyl i CCW.
- Defnyddwyr yn dweud iddynt gael y cymorth angenrheidiol, yn enwedig ar ôl digwyddiadau mawr.
- Proses gwynion wedi gwella'n gyffredinol.
- Ein sgorau bodlonrwydd cwsmeriaid yn cymharu'n dda â'r gorau o sefydliadau tebyg.

#### Gwasanaeth diogel, dibynadwy, nawr ac ar gyfer y dyfodol

##### Beth mae hyn yn ei olygu

- Gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff dibynadwy.
- Mae'r diwydiant dŵr yn rheoli'r heriau hysbys ac yn paratoi ar gyfer heriau anhysbys ein hinsawdd sy'n newid.
- Cwmniau i reoli digwyddiadau'n effeithiol i leihau'r effaith ar ddefnyddwyr.
- Llai o ollyngiadau.
- Hyrwyddo ymwybyddiaeth defnyddwyr o werth dŵr.

##### Mesurau i brofi llwyddiant (yn gryno)

- Gwella cydnherthedd i ragdybiaethau a chynllunio ar gyfer sychder.
- Cymorth i'r defnyddwyr sydd wedi'u gwasanaethu waethaf.
- Bodloni ymrwymadau'r Adolygiad Prisiau ar lifogydd carthffosiaeth.
- Bodloni ymrwymadau'r Adolygiad Prisiau ar dorri cyflenwadau dŵr.
- Mae ein disgwyliadau yn rhan o adroddiadau cwmniau ar addasu i newid hinsawdd.

### Ein hymgyrchoedd i gael y sector dŵr i wneud y canlynol:

Gwella rheoleiddio dŵr i ddefnyddwyr

Creu gwasanaethau rhagorol, hygyrch a fforddiadwy i bawb

Cael y pethau sylfaenol yn iawn ar gyfer defnyddwyr dŵr

Sicrhau bod gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth yn addas ar gyfer y dyfodol

**Cost** - bydd ein gwaith ar gyfer 2020-21 yn costio tua 22c y flwyddyn i bob talwr bil dŵr; rhoi cyngor, cymorth a chynrychiolaeth fel bo'r angen.

# Ein mesurau i brofi llwyddiant yn llawn

**Nod y mesurau hyn fydd gwella'r gwasanaeth y bydd defnyddwyr aelwydydd a chwsmeriaid busnes yn ei dderbyn a'u profiad nhw ohono. Mae rhai'n sicrhau ein bod ni'n defnyddio ein rôl monitro a herio i sicrhau bod cwmnïau dŵr ar y trywydd iawn wrth gyflawni eu hymrwymiaadau perfformiad.**

Bydd eraill yn dangos ein dylanwad ar gwmnïau a manwerthwyr o ran newid pethau er gwell. Byddwn yn adolygu'r rhain yn 2023 er mwyn asesu i ba raddau rydym wedi cyflawni ein Huchelgeisiau Strategol.

## Taliadau teg y gall pawb eu fforddio

### Dangosyddion llwyddiant

- ✓ Mae barn defnyddwyr pob cwmni dŵr ar deimladau ynghylch tegwch taliadau a gwerth am arian yn gwella yn ein harolwg Water Matters.
- ✓ Mae pob cwmni dŵr o leiaf ar y trywydd iawn o ran bodloni eu hymrwymiaadau Adolygiad Prisiau 2019 ar fforddiadwyedd, gyda'r nod o ddileu tlodi dŵr.
- ✓ Cwmnïau yn cyfrannu'n ariannol at dariffau cymdeithasol fel cam tuag at ddileu tlodi dŵr.

## Gwasanaethau rhagorol sydd bob amser yn cael eu cyflawni'n iawn y tro cyntaf

### Dangosyddion llwyddiant

- ✓ Mae pob cwmni dŵr yn sicrhau o leiaf 5% yn llai o gwynion am filiau yng nghyd-destun gostwng cwynion cyffredinol y cwmni dŵr.
- ✓ Mae gostyngiad blynyddol mewn cwynion gan gwsmeriaid dibreswyl i'r CCW, yng nghyd-destun gostyngiad cyffredinol mewn cwynion manwerthwyr.
- ✓ Mae'r holl ddefnyddwyr (gan gynnwys rhai mewn amgylchiadau bregus) yn cael y cymorth angenrheidiol gan gwmnïau dŵr fel bo'r angen, yn enwedig yn ystod digwyddiadau mawr.
- ✓ Mae'r broses cwynion cyffredinol wedi gwella a defnyddwyr fwyfwy bodlon â'r broses o ddatrys y mater.
- ✓ Mae bodlonrwydd cwsmeriaid naill ai'n bodloni neu'n rhagori ar ein targedau, ac yn cymharu'n ffafriol â'r gorau o sefydliadau tebyg eraill yn y sector.

## Gwasanaeth diogel, dibynadwy, nawr ac ar gyfer y dyfodol

### Dangosyddion llwyddiant

- ✓ Mae cynlluniau sychder yn helpu i feithrin cydnerthedd a does dim cyfyngiadau difrifol ar ddefnyddio dŵr<sup>1</sup>.
- ✓ Mae defnyddwyr sydd wedi'u gwasanaethu waethaf yn cael eu nodi, ac mae cynllun gweithredu i wella pethau.
- ✓ Mae pob cwmni dŵr ar y trywydd iawn o ran bodloni'r ymrwymiaadau perfformio ar lifogydd carthffosiaeth mewnol, ac yn anelu at dim llifogydd carthffosiaeth mewnol erbyn 2040.
- ✓ Mae pob cwmni dŵr ar y trywydd iawn o ran bodloni ymrwymiaadau dim toriadau i'r cyflenwad dŵr.
- ✓ Mae pob cwmni dŵr yn adlewyrchu ein disgwyliadau yn eu hadroddiadau addasu i newid yn yr hinsawdd.

<sup>1</sup> Mae 'cyfyngiadau difrifol' yn golygu sefyllfaoedd Lefel 4, fel gosod safbibelli.

# Ein Hymgyrchoedd i'n helpu i gyflawni ein Huchelgeisiau Strategol

Mae'r ymgyrchoedd hyn yn dangos beth fydd ein ffocws, gyda'r nod o sicrhau newid gwirioneddol yn y materion hyn.

Prif Uchelgais	Ein hymgyrchoedd i gael y sector dŵr i wneud y canlynol	Gweithgareddau i gyflawni'r ymgyrch
Taliadau teg y gall pawb eu fforddio.	<p><b>Gwella rheoleiddio dŵr i ddefnyddwyr.</b></p> <hr/> <p><b>Creu gwasanaethau rhagorol, hygyrch a fforddiadwy i bawb.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gwella'r ffordd y mae'r adolygiad o brisiau yn gweithio i ddefnyddwyr, gan gynnwys adolygiad o'r gwersi a ddysgwyd; gwella'r modd mae cymhellion yn gweithio i ddefnyddwyr a chynnwys defnyddwyr yn y gwaith o bennu prisiau.</li> <li>Gwella perfformiad cwmni dŵr trwy helpu rhai sy'n perfformio'n wael trwy rannu arferion da ar fforddiadwyedd a bregusrwydd (gan gynnwys bregusrwydd dros dro).</li> <li>Dylanwadu ar ddatblygu canllawiau tariffau cymdeithasol.</li> <li>Gwella'r Cynllun Safonau Gwarantedig (GSS) trwy alw am adolygiad cynhwysfawr.</li> <li>Adolygu prosesau cyffredinol cwmnïau ar gasglu dyledion.</li> </ul>
Gwasanaethau rhagorol sydd bob amser yn cael eu cyflawni'n iawn y tro cyntaf.	<b>Cael y pethau sylfaenol yn iawn ar gyfer defnyddwyr dŵr.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gwella perfformiad cwmni dŵr trwy dynnu sylw parhaus at gwmnïau a manwerthwyr sy'n perfformio'n wael ar faterion allweddol y defnyddwyr, gan gynnwys lefelau cwynion, cyfraddau gollwng dŵr, torri cyflenwadau dŵr a llifogydd carthffosiaeth trwy gyfrwng cyhoeddiadau, fel ein hadroddiad newydd Water Mark<sup>2</sup>.</li> <li>Gweithio gyda'r diwydiant a Ofwat i wella proses cwynion cwsmeriaid.</li> <li>Datrys achosion sylfaenol cwynion am filiau, gan gynnwys pan mae defnyddwyr yn cael problemau dro ar ôl tro.</li> <li>Cyflymu'r gwelliannau perfformiad i'r farchnad fanwerthu cwsmeriaid busnes yn Lloegr.</li> <li>Sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu o ddigwyddiadau dŵr mawr.</li> </ul>
Gwasanaeth diogel a dibynadwy nawr ac ar gyfer y dyfodol.	<b>Sicrhau bod gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth yn addas ar gyfer y dyfodol.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herio i sicrhau bod ymrwymadau perfformiad ar gydnerthedd (gan gynnwys gollyngiadau) a'r amgylchedd ar y trywydd iawn fel bod y system yn gweithio nawr ac yn y dyfodol.</li> <li>Cynyddu ein cyfraniad ni'n hunain a defnyddwyr at y gwaith o gynllunio adnoddau dŵr rhanbarthol.</li> <li>Herio effeithiolrwydd cynlluniau cwmnïau ar addasu i newid yn yr hinsawdd, o safbwynt defnyddwyr.</li> <li>Annog proses o ddatblygu system ddraenio yn y dyfodol sy'n addas ar gyfer anghenion y dyfodol.</li> <li>Hybu gwerth dŵr, a thrwy hynny, annog cwsmeriaid i ddefnyddio eu gwasanaethau dŵr yn gyfrifol.</li> </ul>

<sup>2</sup> Bydd Water Mark yn cymharu perfformiad cwmnïau mewn sawl metreg, fel bodlonrwydd cwsmeriaid â'r gwasanaeth.

# Prosiectau eraill yn ystod 2020-21

**Yn ogystal â'n hymgyrchoedd a'n gweithgareddau sy'n darparu ar gyfer defnyddwyr dŵr, byddwn hefyd yn cynnal gweithgareddau eraill, ar sail untro yn aml, er enghraifft, mewn ymateb i fentrau'r Llywodraeth neu reoleiddwyr, neu wella'r modd y caiff y sefydliad ei redeg.**

Yn ystod 2020-21, rhagwelwn y byddwn yn symud i swyddfa newydd o fewn canolfannau'r Llywodraeth yng Nghaerdydd a Birmingham, er mwyn darparu arbedion cyffredinol i'r sector cyhoeddus. Rydym hefyd yn bwriadu cyflwyno newidiadau i'n strwythurau Bwrdd a Phwyllgor yn 2020/21, yn amodol ar ymgynghoriad cyhoeddus a sêl bendith Gweinidogion.

# Clywed gan Ddefnyddwyr Dŵr – ein rhaglen ymchwil

Mae ein hymchwil o gymorth i wybod beth sy'n bwysig i ddefnyddwyr. Rydym yn casglu gwybodaeth bob blwyddyn er mwyn adolygu'n gyson yr hyn sydd angen ei wneud o ganlyniad i fanylion ein hymchwil.

Yn ystod 2019-20 fe wnaethom ddechrau treialu cymuned y defnyddwyr i'n helpu i gasglu barn defnyddwyr mewn ffordd symlach ar gyfer rhai pynciau. Byddwn yn datblygu hyn yn ystod 2020-21.

## Dyma ein cynlluniau dan sylw – ond gallant newid:

Ymchwil sy'n ategu ein darpariaeth:	2020 - 21	2021 - 22	2022 - 23	2023 a thu hwnt
<b>Ymchwil tracio</b>				
<b>Water Matters</b> – ein gwaith ymchwil blynyddol helaeth ar ddefnyddwyr preswyl, sy'n rhoi darlun cynhwysfawr o safbwyntiau defnyddwyr ar faterion dŵr a charthffosiaeth, gan gynnwys gwerth am arian a boddhad gyda'r gwasanaethau.	●	●	●	●
<b>Testing the Waters</b> – ein harolwg graddfa fawr o gwsmeriaid busnes yng Nghymru a Lloegr i fesur sut maen nhw'n teimlo am faterion dŵr a charthffosiaeth sy'n effeithio arnyn nhw, gan gynnwys gwerth am arian, tra'n mesur eu hamgyffrediad o'r diwydiant dŵr.	●		●	●
<b>Ymchwil adolygu prisiau</b>				
Deall anghenion defnyddwyr ym mhroses cynllunio busnes y cwmni.	●			
Ymchwil PR24 – ymchwil i baratoi ar gyfer y broses nesaf o bennu prisiau.		●	●	
<b>Ymchwil defnyddwyr drwy gyfrwng ein cymuned ar-lein newydd</b>				
<b>Ymchwil amgylcheddol</b>				
Ystyried safbwyntiau a sylwadau'r defnyddwyr ar yr amgylchedd, gan gynnwys yr amgylchedd dŵr a'u disgwyliadau o ran sut ddylai cwmnïau dŵr reoli eu gwaith a mynd i'r afael â heriau amgylcheddol, nawr ac yn yr hirdymor.	●			
<b>Cyhoeddi ein hadroddiadau mewnwelediad atodol a gafwyd o'n dealltwriaeth o ymchwil</b>				
Mae hyn yn cynnwys ein hadroddiad uchafbwyntiau, a fydd yn canolbwyntio ar faes o anfantais i ddefnyddwyr fel y datgelir gan y data, megis gwerth am arian, neu'r hyn y gall y diwydiant ei wneud i newid canfyddiadau mewn ffordd gadarnhaol.	●	●	●	●



# Trosolwg o'n swyddogaethau craidd arferol a'n cyfrifoldebau statudol

Byddwn yn parhau i wneud rhai gweithgareddau 'arferol', fel rhoi gwybod i ddefnyddwyr am faterion dŵr. Mae rhai ohonynt wedi'u rhestru isod. Mae rhagor o wybodaeth am ein dyletswyddau cyfreithiol ar gael yma.

## Gofynion statudol CCW:

- Helpu defnyddwyr preswyl ac mewn busnesau (nid cartrefi) gydag ymholiadau a chwynion; a chyhoeddi gwybodaeth am gwynion am y modd y mae cwmnïau dŵr yn ymdrin â chwynion.
- Helpu defnyddwyr dan anfantais, fel y rhai mewn amgylchiadau bregus neu mewn ardaloedd gwledig.
- Cynrychioli buddiannau defnyddwyr a gyflenwir gan newydd-ddyfodiaid i'r farchnad.

## Ymgynghori ar y canlynol:

- Cynlluniau codi tâl.
- Rhywfaint o weithgarwch yn y farchnad fanwerthu.
- Rheoliadau drafft ynghylch cyflenwi dŵr i ymgymwrwr dŵr gan berson heblaw ymgymwrwr dŵr.
- Newidiadau i drwyddedau o ganlyniad i gynlluniau unioni i ddefnyddwyr.
- Canllawiau'r Llywodraeth ar godi tâl a blaenoriaethau strategol.

## Adolygu gwybodaeth am faterion defnyddwyr Fel:

- Hyrwyddo didwylledd y diwydiant, gan gynnwys cael cwmnïau i egluro elw mewn ffordd sy'n ystyriol o ddefnyddwyr.
- Helpu defnyddwyr yn ystod rhaglenni mesuryddion gorfodol.
- Monitro cynnydd cwmni wrth gyflawni ymrwymiadau perfformiad.
- Herio'r cwmnïau neu'r manwerthwyr yn gyhoeddus ar faterion yn ymwneud â defnyddwyr dŵr.
- Ymateb i ymgynghoriadau ar faterion a allai effeithio ar ddefnyddwyr dŵr.



# Sut mae ein gwaith yn cyfrannu at gyflawni amcanion Llywodraeth Cymru a Defra ar gyfer y sector dŵr

## Ein gwaith gydag Adran yr Amgylchedd, Bwyd a Materion Gwledig (Defra) San Steffan

Rydym yn sicrhau ein bod yn cyfrannu at y gwaith o helpu Llywodraeth y DU i gyflawni amcanion ei chynllun amgylchedd 25 mlynedd, yn enwedig y ddwy flaenoriaeth drosfwaol sef diogelu defnyddwyr a sicrhau cydnherthedd hirdymor.

Blaenoriaethau Defra fel y'u hamlinellir yn ei blaenoriaethau a'i hamcanion ar gyfer Ofwat	Sut mae ein Huchelgeisiau Strategol yn cyd-fynd â datganiad blaenoriaethau Defra
<b>Diogelu cwsmeriaid</b> - y sector dŵr i fynd ymhellach i nodi a diwallu anghenion cwsmeriaid sy'n ei chael yn anodd fforddio talu'r costau a godir arnyn nhw.	Taliadau teg y gall pawb eu fforddio.
<b>Cymorth</b> - cwmnïau i wella argaeledd, ansawdd, hyrwyddo a'r defnydd o gymorth i gwsmeriaid incwm isel a chwsmeriaid eraill sy'n agored i niwed.	Helpu defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus (dyletswydd statudol).
<b>Sicrhau cydnherthedd hirdymor</b> - dylai'r sector dŵr gynllunio, buddsoddi a gweithredu i ddiwallu anghenion cwsmeriaid y presennol a'r dyfodol, mewn ffordd sy'n cynnig y gwerth gorau am arian dros yr hirdymor.	Gwasanaeth diogel, dibynadwy yn awr ac ar gyfer y dyfodol. Taliadau teg y gall pawb eu fforddio.
<b>Busnesau bach</b> - dylai cwmnïau dŵr gael mwy o ffocws ar anghenion cwsmeriaid busnesau bach a allai gael trafferth sicrhau'r bargeinion gorau.	Gwasanaethau rhagorol sydd bob amser yn cael eu cyflawni'n iawn y tro cyntaf.
<b>Gwneud i farchnadoedd weithio</b> - dylai'r sector sbarduno arloesedd a sicrhau arbedion effeithlonrwydd mewn ffordd sy'n ystyried yr angen i hyrwyddo: (i) cydnherthedd hirdymor systemau / gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff; a / neu (ii) amddiffyn cwsmeriaid sy'n agored i niwed.	Taliadau teg y gall pawb eu fforddio. Helpu defnyddwyr mewn amgylchiadau bregus (dyletswydd statudol).
<b>Y cyflenwad dŵr</b> - dylai'r sector leihau'r risg hirdymor i gydnerthedd y cyflenwad dŵr yn sgil sychder a ffactorau eraill, gan gynnwys drwy atebion cyflenwi newydd, rheoli'r galw a mwy o fasnachu mewn dŵr.	Gwasanaeth diogel, dibynadwy yn awr ac ar gyfer y dyfodol.
<b>Dŵr gwastraff</b> - dylai cwmnïau wella cynllunio a buddsoddi i ddiwallu anghenion cwsmeriaid y presennol a'r dyfodol o ran dŵr.	Gwasanaeth diogel, dibynadwy yn awr ac ar gyfer y dyfodol.
<b>Cydnherthedd</b> - dylai cwmnïau dŵr sicrhau eu bod yn asesu cydnherthedd eu systemau a'u seilwaith yn erbyn yr ystod lawn o beryglon a bygythiadau posibl a chymryd camau cymesur i wella cydnherthedd lle y bo angen.	Gwasanaeth diogel, dibynadwy yn awr ac ar gyfer y dyfodol.
<b>Resilience</b> - dylai cwmnïau atgyfnerthu'r ecosystemau sy'n sail i systemau dŵr a dŵr gwastraff, drwy annog y defnydd cynaliadwy o gyfalaf naturiol a thrwy roi sylw priodol i'r costau ehangach a manteision i'r economi, i gymdeithas ac i'r amgylchedd.	Gwasanaeth diogel, dibynadwy yn awr ac ar gyfer y dyfodol.

## Ein gwaith gyda Llywodraeth Cymru (LIC)

Yng Nghymru, rydym yn gweithio gyda Llywodraeth Cymru er mwyn cyfrannu at y gwaith o gyflawni Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol, Deddf yr Amgylchedd (Cymru), a chreu Cymru mwy teg, gwyrdd a ffyniannus. Yn ystod yr ychydig flynyddoedd nesaf, byddwn yn cydweithio'n agos â Llywodraeth a chwmnïau Cymru i gychwyn darpariaethau Deddf Cymru 2017, a fydd yn cysoni ffiniau rheoleiddio'r diwydiant dŵr yng Nghymru, a'u gwneud yn ffiniau Cymru yn unig a Lloegr yn unig yn hytrach na Chymru'n bennaf. Byddwn yn gweithio gyda Llywodraeth Cymru er mwyn datblygu fersiwn ddiwygiedig o'r Strategaeth Ddŵr genedlaethol.

Blaenoriaethau Llywodraeth Cymru fel y'u hamlinellir yn ei Datganiad Blaenoriaethau ac Amcanion Strategol ar gyfer Ofwat	Sut mae ein Huchelgeisiau Strategol yn cyd-fynd â datganiad blaenoriaethau Llywodraeth Cymru
<b>Fforddiadwyedd</b> - gwella gwerth am arian gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth, gan ystyried cydnherthedd a gwasanaeth yn yr hirdymor; tariffau cymdeithasol i fod ar gael i'r rhai sy'n cael trafferth talu.	Taliadau teg y gall pawb eu fforddio.
<b>Arloesi</b> - chwilio am ffyrdd newydd o ddarparu gwasanaethau i gwsmeriaid a'r amgylchedd yn fwy effeithlon.	Gwasanaethau rhagorol sydd bob amser yn cael eu cyflawni'n iawn y tro cyntaf. Gwasanaeth diogel, dibynadwy, nawr ac ar gyfer y dyfodol
<b>Hirdymor</b> – ystyried y cydbwysedd rhwng tymor byr a thymor hir a'r angen i ddiogelu fforddiadwyedd tymor hwy, cydnherthedd a pherfformiad.	Gwasanaeth diogel, dibynadwy, nawr ac ar gyfer y dyfodol.
<b>Marchnadoedd a Chystadleuaeth</b> - Mae'r dull yn gyson â pholisi Llywodraeth Cymru ar fanwerthu a chystadleuaeth yn nes at y cwsmer.	Gwasanaethau rhagorol sydd bob amser yn cael eu cyflawni'n iawn y tro cyntaf.
<b>Cydnherthedd</b> – ystyried cydnherthedd o ran heriau tymor hir a thymor byr.	Gwasanaeth diogel, dibynadwy, nawr ac ar gyfer y dyfodol.
<b>Canolbwyntio'n gryf ar y cwsmer</b> - ymgysylltu â chwsmeriaid ac ystyried gwahanol anghenion cwsmeriaid gan gynnwys y rhai mewn amgylchiadau bregus.	Rhan annatod o bob un o'r 3 Uchelgais Strategol.
<b>Rheoli adnoddau naturiol yn gynaliadwy</b> – gan gynnwys dull mwy integredig o reoli ein hadnoddau naturiol; annog defnydd cynaliadwy ac effeithlon o adnoddau dŵr, gan annog lleihad mewn gollyngiadau a faint o ddŵr a ddefnyddir; rheoli dŵr gwastraff a dŵr wyneb mewn ffordd integredig a chynaliadwy.	Gwasanaeth diogel, dibynadwy, nawr ac ar gyfer y dyfodol.

## Ein sefydliad - faint rydym yn ei gostio

**Bydd ein gwaith ar gyfer 2020-21 yn parhau i gostio tua 22c y flwyddyn i bob talwr bil dŵr. Mae'r pris hwn yn cynnig mynediad i bob defnyddiwr dŵr yng Nghymru a Lloegr i gyngor, cymorth a chynrychiolaeth fel bo'r angen, ac yn caniatáu inni drafod materion defnyddwyr gyda'r Llywodraethau, rheoleiddwyr a chwmnïau dŵr.**

Ar gyfer pob blwyddyn ariannol, caiff cyllideb CCW ei hariannu'n llawn o ffi'r drwydded a gesglir gan bob cwmni ac adwerthwr dŵr yng Nghymru a Lloegr. Nid yw ffi'r drwydded yn cael ei chodi am gostau nad ydynt yn arian parod, fel dibrisiant.

Ar gyfer 2020-21, fe wnaethom gynydd cymedrol yn ffi'r drwydded o £116K (2%) yn unol â'r amcangyfrif chwyddiant (CPIH). Bydd hyn yn golygu mai £5.898 miliwn fydd ffi'r drwydded yn 2020-21. Eleni, rydym yn rhagweld y byddwn yn talu costau untro wrth symud swyddfeydd i adeiladau'r Llywodraeth yng Nghaerdydd a Birmingham.

# ccw

The voice for water consumers

Y corff sy'n rhoi llais i ddefnyddwyr dŵr

## Cysylltwch â ni

**CCW,**  
Victoria Square House,  
Victoria Square,  
Birmingham,  
B2 4AJ

**Tel:** 0300 034 2222

**e-bost** [enquiries@ccwater.org.uk](mailto:enquiries@ccwater.org.uk)

**Oriau swyddfa:**

rhwng 8.30am - 5.00pm Llun - Gwener

[ccwater.org.uk](http://ccwater.org.uk)

