

Ebrill 2022

Sbotolau ar gwsmeriaid

Barn a phrofiadau pobl o ddŵr

Adroddiad ar y cyd gan CCW ac Ofwat

ofwat

CCW

The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Rhagair

Dyma'r darn cyntaf o ymchwil i ni ei ddatblygu gyda'n gilydd mewn rhaglen waith ar y cyd sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid.

Mae'r ymchwil yn gosod meincnod o farn pobl ar draws y sector dŵr a chyfleustodau eraill, ac ar draws ystod eang o fesurau gan gynnwys fforddiadwyedd, bodlonrwydd ac ymgysylltu â gwasanaethau ac ymwybyddiaeth ohonynt, ac ymwybyddiaeth ac ymddygiad amgylcheddol.

Mae'r prif ganfyddiadau'n cynnwys:

- mae rhai aelwydydd yn cael trafferth talu biliau;
- cymysg yw'r ymwybyddiaeth o gwmnïau dŵr a'r hyn y maent yn ei wneud;
- cred lleiafrif bod cwmnïau'n gweithredu er lles gorau cwsmeriaid, yr amgylchedd a chymunedau;
- mae ymwybyddiaeth isel o arbed dŵr fel gweithgaredd amgylcheddol.


Mae'r ymchwil yn amlygu sawl maes lle mae angen i gwmnïau dŵr wneud mwy i estyn allan at gwsmeriaid a meithrin perthynas â nhw. Fel y rheoleiddiwr a llais y cwsmer dros ddŵr, rydym am i bobl fod â hyder – er efallai nad oes ganddynt bryderon uniongyrchol i'w cwmnïau dŵr eu datrys – y bydd eu cwmni dŵr yn ymatebol iddynt pe bai ei angen arnynt. Ar hyn o bryd, nid yw pob cwsmer yn ymddiried mewn cwmnïau i wneud hyn.

Mae cost biliau cartref yn bryder allweddol i lawer o aelwydydd. Mae'r hinsawdd economaidd bresennol yn awgrymu bod pethau'n mynd i fynd yn anoddach i lawer o aelwydydd, a chanfuom fod llawer sydd eisoes yn cael trafferth yn disgwyl i bethau waethygu. Cynhaliwyd yr arolwg hwn ddiwedd 2021, cyn i faint llawn y cynnydd mewn costau byw yng ngwanwyn 2022 ddod yn hysbys. Mae rhai biliau cartrefi yn codi'n sylweddol a gwyddom y byddant yn parhau i godi. Ni fydd rhai cwsmeriaid yn gweld cynnydd yn eu biliau dŵr eleni, ac i eraill bydd y cynnydd yn gymedrol o gymharu â biliau eraill. Ond mae'r cynnydd cyffredinol mewn costau byw yn golygu bod yn rhaid i gwmnïau dŵr wneud popeth o fewn eu gallu i estyn allan at eu cwsmeriaid er mwyn gwneud yn siŵr eu bod yn cael cymorth ariannol i gynifer o'r rheini sydd ei angen â phosibl.

Bydd canfyddiadau'r ymchwil hwn yn cefnogi ein gweithgareddau. Ar gyfer Ofwat, bydd hyn yn llywio ein gwaith polisi cwsmeriaid, sy'n canolbwyntio ar fforddiadwyedd a bregusrwydd mewn perthynas â chwsmeriaid preswyl. Rydym hefyd yn ystyried yr achos dros amod trwydded newydd sy'n canolbwyntio ar y cwsmer er mwyn cymell gwasanaeth cwsmeriaid da.

Ac i CCW bydd hyn yn rhoi mewnwelediad i lywio ein hymgyrch i Ddileu Tlodi Dŵr, cysylltu pobl a'r amgylchedd dŵr, a'n hymgyrch 'Be in the Know'. Mae'r holl feysydd hyn wedi'u nodi fel blaenoriaethau i CCW eu datblygu ar ran cwsmeriaid.

Rydym yn bwriadu ail-gynnal yr arolwg hwn yn ystod yr ychydig flynyddoedd nesaf i weld sut mae barn pobl wedi newid a byddwn yn monitro cynnydd rhwng nawr a hynny.



Dr Claire Forbes, Uwch Gyfarwyddwr Cyfathrebu Corfforaethol, Ofwat



Mike Keil, Cyfarwyddwr Polisi, Ymchwil ac Ymgyrchoedd, CCW



Cyflwyniad

Mae'r adroddiad hwn yn rhoi trosolwg o'r hyn y mae cwsmeriaid yng Nghymru a Lloegr yn ei wybod, ei eisiau ac yn ei wneud mewn perthynas â'r sector dŵr a'r defnydd o ddŵr. Mae'r data a nodir yn yr adroddiad yn ein galluogi i ddeall a monitro safbwyntiau a phrofiadau pobl yn well. Mae'n gam pwysig tuag at wella gwasanaethau i gwsmeriaid dŵr.

Daw'r canfyddiadau o ymchwil a gomisiynwyd ar y cyd gan CCW ac Ofwat. Mae'r ymchwil hwn yn cynnwys:

- Arolwg ar-lein gyda 2,951 o ymatebwyr, a gynhaliwyd gan Savanta rhwng 23 Tachwedd a 14 Rhagfyr 2021.
- Mae'r sampl yn cynnwys 2,116 o ymatebwyr yn Lloegr a 507 o ymatebwyr yng Nghymru.
- Pwysolwyd y data fel ei fod yn gynrychioliadol yn genedlaethol.
- Sampl atgyfnerthu o 328 o gyfranogwyr o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yng Nghymru a Lloegr.
- Arolwg dros y ffôn gyda 100 o ymatebwyr oedd wedi'u 'hallgau'n ddigidol', a gynhaliwyd gan Savanta rhwng 4 a 18 Hydref 2021. Nid oedd hwn yn sampl cynrychioliadol cenedlaethol. Ei ddiben oedd casglu barn pobl sy'n llai cyfforddus yn defnyddio offer ar-lein ac a fyddai felly'n cael eu cynrychioli'n llai yn sampl yr arolwg ar-lein.

Dyma'r tro cyntaf i CCW ac Ofwat gynnal archwiliad cynhwysfawr o wybodaeth, bodlonrwydd, ymddiriedaeth, blaenoriaethau ac ymddygiad pobl. Mae'r data hwn yn rhoi meincnod ar gyfer y blynyddoedd i ddod.

Isod rydym yn nodi canfyddiadau allweddol o'r ymchwil hwn, gan edrych ar y canlynol:

- talu biliau;
- dealltwriaeth o'r sector dŵr;
- boddlonrwydd;
- canfyddiadau o gwmnïau ac ymddiriedaeth;
- blaenoriaethau; ac
- ymddygiadau amgylcheddol.

Mae trosolwg manylach o ganfyddiadau'r arolwg hwn wedi'i gynnwys mewn adroddiad gan Savanta. Gellir lawrlwytho tablau data llawn o [wefan Ofwat](#).

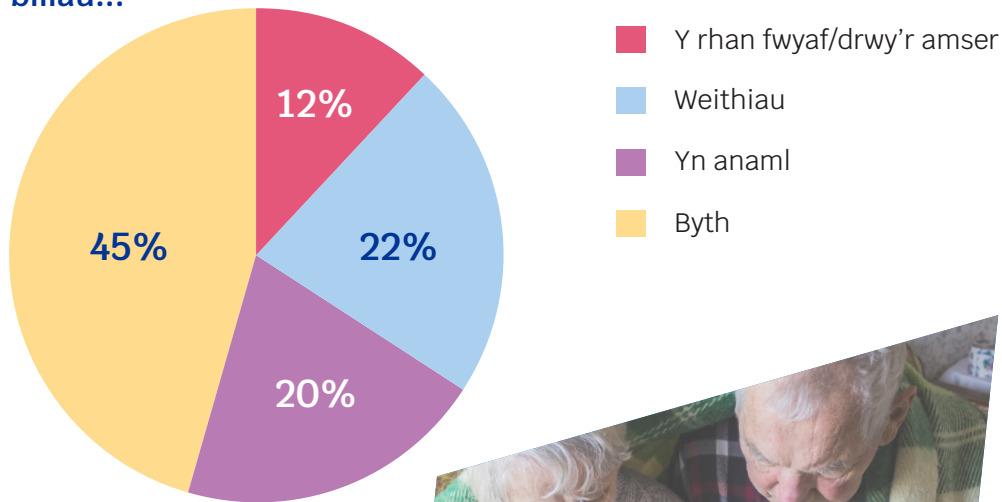


Talu biliau

Mae'r ychydig flynyddoedd diwethaf wedi bod yn heriol. Mae'r cynnydd mewn costau byw yn golygu y bydd hwn yn parhau i fod yn gyfnod anodd i lawer o bobl yn ariannol.

Mae llawer o bobl yn cael trafferth talu biliau. Mae mwy na thraean o dalwyr biliau preswyl (34%) yn cael trafferth talu biliau'n weddol aml. Mae 4% o gwsmeriaid yn cael trafferth drwy'r amser ac mae 8% yn cael trafferth y rhan fwyaf o'r amser.

Dywedodd cwsmeriaid wrthym eu bod yn cael trafferth talu biliau...



Sail: Talwyr biliau (2,327).

Mae bron i un o bob tri o bobl (28%) yn rhagweld y bydd eu sefyllfa ariannol yn gwaethygu dros y flwyddyn nesaf. Mae'r rhagfynegiad hwn yn uwch ymhlith y rheini sy'n ei chael hi'n anodd ar hyn o bryd – mae 57% o'r rhai sy'n cael trafferth 'drwy'r amser' yn disgwyl y bydd eu sefyllfa ariannol yn gwaethygu, o gymharu â 21% o bobl nad ydynt byth yn cael trafferth.

Mae rhai pobl yn dibynnu ar gardiau credyd, gorddrafftiau ac yn benthycu arian gan ffrindiau a theulu i dalu biliau'r cartref. Mae llawer o bobl sy'n cael trafferth 'drwy'r amser' yn y sefyllfa hon:

- Mae mwy na hanner (55%) y grŵp hwn wedi benthycu arian gan ffrindiau a theulu yn y flwyddyn ddiwethaf.
- Mae 35% o'r grŵp hwn wedi defnyddio cardiau credyd i dalu biliau, gyda 30% yn defnyddio eu gorddrafft.
- Mae mwy na phedwar o bob deg (41%) wedi oedi cyn talu biliau.

Mae traean o bobl yn ymwybodol bod cwmnïau dŵr yn cynnig cymorth ariannol i'r rheini sy'n cael trafferth talu biliau. Mae hyn yn codi i bedwar o bob deg (39%) ar gyfer y rheini sy'n cael trafferth talu drwy'r amser neu'r rhan fwyaf o'r amser. Mae tua thraean (34%) o bobl sy'n cael trafferth talu biliau drwy'r amser yn adrodd eu bod wedi cael cymorth ariannol gan gwmnïau dŵr dros y flwyddyn ddiwethaf. Yn gyffredinol, mae 4% o dalwyr biliau yn dweud eu bod yn cael y math hwn o gymorth.



Mae **28%** yn rhagweld y bydd eu sefyllfa ariannol yn gwaethygu dros y flwyddyn nesaf



Mae **55%** o'r rheini sy'n cael trafferth 'drwy'r amser' wedi benthycu arian gan ffrindiau a theulu

Dim ond **4%** sydd wedi derbyn cymorth ariannol gan gwmnïau dŵr dros y flwyddyn ddiwethaf

Dealltwriaeth o'r sector dŵr

Cymysg yw'r wybodaeth am sut mae'r sector dŵr yn gweithio:

- Dywedodd y rhan fwyaf o bobl (83%) eu bod yn gwybod pwy sy'n darparu dŵr i'w cartrefi, ond dim ond 54% o bobl sy'n sicr eu bod yn gwybod hyn.
- Dywedodd saith o bob deg (70%) eu bod yn gwybod pa gwmni sy'n darparu gwasanaethau carthffosiaeth i'w cartrefi - er mai dim ond 43% o bobl sy'n sicr o hyn.

Fodd bynnag, llai na phedwar o bob deg (38%) sy'n gwybod na allant newid eu cwmni dŵr os nad ydynt yn hapus gyda'r gwasanaeth neu'r gost. Dim ond 24% bobl sy'n bendant ynglŷn â hyn.

Ychydig iawn o gysylltiad sydd gan rai cwsmeriaid â'u cwmni dŵr ac nid ydynt yn dangos diddordeb yn eu biliau:

- Nid yw 44% wedi cysylltu â'u cwmni erioed, a 19% heb gysylltu â'u cwmni o fewn y tair blynedd diwethaf.
- Dywed bron i dri o bob deg o dalwyr biliau (28%) nad ydynt wedi rhoi llawer o sylw i'w bil diwethaf. Er enghraifft, ni wnaethant wirio i weld faint ydoedd na'i gymharu â'u bil blaenorol.
- Pan ofynnwyd iddynt ynglŷn â gweld neu glywed gan eu cwmni dŵr drwy ystod eang o sianeli, (gan gynnwys llythyr/taflen, e-bost, cyfryngau cymdeithasol), ni all mwy na phedwar o bob deg (43%) gofio gweld na chlywed gan eu cwmni dŵr o gwbl yn ystod y flwyddyn ddiweddaraf.

Mae **83%** o bobl yn gwybod pwy sy'n darparu dŵr i'w cartrefi



Mae **38%** yn gwybod na allant newid eu cwmni dŵr os nad ydynt yn hapus gyda'r gwasanaeth neu'r gost

Nid yw **44%** erioed wedi cysylltu â'u cwmni



7/10

o bobl yn dweud eu bod yn gwybod pa gwmni sy'n darparu gwasanaethau carthffosiaeth i'w cartref



Mae bron i

1/3

yn dweud nad ydynt wedi talu llawer o sylw i'w bil diwethaf

Ni allai **43%** gofio gweld na chlywed gan eu cwmni dŵr o gwbl dros y flwyddyn ddiwethaf



Bodlonrwydd

Byddai ychydig dros 7 o bob 10 (71%) o bobl yn argymhell eu darparwr dŵr i aelod o'r teulu neu ffrind. Mae hyn yn unol â'r gyfran a fyddai'n argymhell eu darparwr trydan (71%) a darparwr nwy (72%). Byddai cyfran uwch yn argymhell eu darparwr band eang (76%). Ni fyddai 17% yn argymhell eu darparwr dŵr. Mae hyn yn codi i 26% ymhlith pobl sy'n cael trafferth talu biliau bob amser neu'r rhan fwyaf o'r amser.



71%
Dŵr



72%
Nwy



76%
Band eang

Mae pobl yn fwy tebygol o adrodd eu bod yn fodlon â gwasanaethau dŵr na gyda gwasanaethau dŵr gwastraff a draenio. Mae dwy ran o dair (65%) o bobl yn fodlon gyda gwasanaethau dŵr – gan roi sgôr rhwng 8-10 allan o ddeg. Y ffigur cyfatebol ar gyfer gwasanaethau dŵr gwastraff a draenio yw 56%. I'r gwrthwyneb, ychydig iawn sy'n adrodd eu bod yn anfodlon â'r gwasanaethau hyn (sgôr o 1-3 allan o ddeg).

Mae talwyr biliau yn fwy bodlon gyda gwasanaethau dŵr na'r rheini sydd ddim yn talu biliau (67% o gymharu â 61%). Mae bodlonrwydd yn is ymhlith y rheini sy'n talu biliau'n anuniongyrchol, er enghraifft fel rhan o'u rhent (54%).

Sail: Yr holl ymatebwyr ar-lein sampl cynrychiolwyr cenedlaethol (2,623). Ynglŷn â chwestiwn ar argymhell darparwr: Yr holl ymatebwyr ac eithrio'r bobl hynny a atebodd 'ddim yn berthnasol' (2,186-2,565).



7/10

o gwsmeriaid y byddent yn argymhell eu darparwr dŵr i aelod o'u teulu neu ffrind

2/3

o bobl yn fodlon â gwasanaethau dŵr



Canfyddiadau o gwmnïau ac ymddiriedaeth

Mae'r ymchwil yn cynnwys mesurau amrywiol ar ymddiriedaeth mewn cwmnïau, a chanfyddiadau ohonynt. Mae yna ddarlun cymysg pan ofynnir i bobl a yw cwmni dŵr yn gweithredu er budd eu cwsmeriaid neu gymunedau.

Mae **40%** yn cytuno bod cwmnïau'n darparu gwasanaeth da, gan sgorio o leiaf 8 allan o 10 i'r cwmni



Mae **29%** yn cytuno bod cwmnïau dŵr yn cynnig gwerth da am arian

Mae **27%** yn cytuno bod cwmnïau'n gweithredu er budd cwsmeriaid...

...mae **11%** yn anghytuno



Mae **27%** yn cytuno bod cwmnïau'n gweithredu er budd yr amgylchedd...

...mae **10%** yn anghytuno



Mae **34%** yn hyderus y byddai eu cwmni dŵr yn trwsio problem yn gyflym



Mae **31%** yn cytuno y bydd cwmnïau'n rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt am ddewisiadau gwasanaeth a allai eu helpu



Mae **29%** yn cytuno bod cwmnïau'n gweithredu er budd yr ardal/cymuned leol...

...mae **9%** yn anghytuno



Sut mae cwsmeriaid yn blaenoriaethu gweithgareddau cwmnïau dŵr

Wedi'i rhoi 10 allan o 10

1. Darparu dŵr yfed glân a diogel

64%

2. Cadw carthion allan o gartrefi

58%

3. Cadw carthion allan o afonydd

54%

4. Trwsio gollyngiadau

48%

5. Dim prinder dŵr

45%

6. Gwasanaethau yn diwallu anghenion y dyfodol

43%

7. Cadw biliau'n isel

37%

8. Darparu gwasanaeth cwsmeriaid da

37%

9. Llai o ddŵr yn cael ei gymryd o'r amgylchedd

36%

10. Lleihau ôl troed carbon

34%

Sail: Yr holl ymatebwyr ar-lein sampl cynrychiolwyr cenedlaethol (2,623).

Noder: Mae geiriad rhai blaenoriaethau wedi'u byrhau.

Gweler adroddiad Savanta am eiriad llawn yr opsiynau ymateb.

Blaenoriaethau

Ystyrir bod ystod o weithgareddau cwmnïau dŵr yn bwysig. Ar gyfer pob un o'r gweithgareddau sydd wedi'u cynnwys yn yr ymchwil, mae mwyafrif o bobl yn credu y byddant yn bwysig iawn i gwmnïau dros y 10-20 mlynedd nesaf.

Mae pobl yn sgorio darparu dŵr yfed glân a diogel fel y brif flaenoriaeth. Mae 87% o bobl yn rhoi sgôr o rhwng 8-10 allan o 10 i hyn. Ar gyfer dwy ran o dair (64%), sgoriodd 10 allan o 10 am ei bwysigrwydd. Dyna graidd yr hyn y mae cwmnïau'n ei wneud. Y neges gan gwsmeriaid yw cael y pethau sylfaenol yn iawn yn gyntaf.

Y ddwy flaenoriaeth nesaf yw cadw carthffosiaeth allan o gartrefi ac allan o afonydd. Maent yn sgorio 10 allan o 10 am bwysigrwydd gan 58% a 54% yn y drefn honno. Mae cadw biliau'n isel yn sgorio 10 allan o 10 gan 37% o bobl – gyda gwahaniaethau yn ôl amgylchiadau ariannol. Mae 55% o'r rheini sy'n cael trafferth talu biliau drwy'r amser yn rhoi 10 allan o 10 i hwn o ran pwysigrwydd. Mae hyn yn codi i 63% o bobl sy'n disgwyl i'w sefyllfa ariannol waethygu'n sylweddol dros y flwyddyn i ddod.

Blaenoriaeth gyntaf

darparu dŵr yfed glân a diogel

87%

sgoriodd 87% 8 neu fwy allan o 10

Ail flaenoriaeth

cadw carthion allan o gartrefi

84%

sgoriodd 87% 8 neu fwy allan o 10

Trydedd flaenoriaeth

cadw carthion allan o afonydd

82%

sgoriodd 87% 8 neu fwy allan o 10

Ymddygiadau amgylcheddol

Mae llawer o gwsmeriaid yn honni eu bod yn arbed dŵr neu ddim yn ymddwyn mewn modd sy'n achosi niwed i'r amgylchedd.

Gweithgareddau yn y cartref

Mae **3%** yn fflysio ffyn cotwm i lawr y toiled y rhan fwyaf neu bob tro maen nhw'n defnyddio un...

...o gymharu â **13%** o fenywod o dan 55 oed sy'n fflysio tamponau i lawr y toiled y rhan fwyaf neu bob tro

Mae **8%** o bobl yn fflysio weip i lawr y toiled y rhan fwyaf neu bob tro

Dadansoddiad yn ôl oedran

18-34	12%
35-54	8%
55+	5%

Mae **72%** o bobl bob amser neu gan amlaf yn diffodd y tap pan fyddant yn brwsio eu dannedd

Mae **54%** bob amser neu gan amlaf yn defnyddio powlen wrth olchi llestri

Mae **84%** yn anaml neu byth yn tywallt olew coginio i lawr y sinc y gegin

Mae **8%** arall o o bobl yn gwneud hyn weithiau

Gweithgareddau tu allan

Mae **8%** yn defnyddio pibell pwysedd uchel neu jet o leiaf bob ychydig fisoedd

Mae **28%** o bobl sydd â gardd yn defnyddio pibell ddŵr yn fisol, neu'n amlach yn ystod misoedd yr haf

Mae **48%** o bobl yn teimlo eu bod eisoes yn gwneud cymaint ag y gallant i arbed dŵr yn y cartref

Gall y farn hon ei gwneud yn anodd annog mwy o ymddygiadau arbed dŵr. Nid yw tri o bob deg (30%) o'r grŵp hwn byth neu'n anaml yn defnyddio powlen wrth olchi llestri.

Nid yw pobl yn tueddu i weld lleihau'r defnydd o ddŵr yn y cartref neu'r ardd fel gweithgaredd blaenoriaeth ar gyfer cyflawni sero net neu atal newid yn yr hinsawdd. Dim ond 9% o'r rheini a oedd yn gyfarwydd â'r term sero net oedd yn rhoi blaenoriaeth i ddefnyddio llai o ddŵr yn y cartref a'r ardd – o'i gymharu, er enghraifft, â 65% a oedd yn rhoi mwy o flaenoriaeth i ailgylchu.

Sail: Yr holl ymatebwyr ar-lein sampl cynrychiolwyr cenedlaethol (2,623). Yr holl ymatebwyr gyda gardd ar-lein sampl cynrychiolwyr cenedlaethol (2,293). Ymatebwyr sydd wedi clywed am y term Sero Net (1,226).

Casgliadau

Mae canfyddiadau'r adroddiad hwn yn rhoi trosolwg cynhwysfawr o'r hyn y mae cwsmeriaid yn ei wybod, ei eisiau ac yn ei wneud mewn perthynas â dŵr.

Mae'n dangos bod gan rai pobl ymwybyddiaeth isel o'r sector a'u bod yn ymgysylltu â chwmnïau yn anaml neu byth.

Gall ymgysylltiad isel fod yn arwydd o gwsmeriaid yn fodlon gyda'r gwasanaeth y maent yn ei dderbyn - sy'n golygu nad oes angen cysylltu â chwmnïau. Yn wir, er na all cwsmeriaid ddewis eu cwmni dŵr, mae pobl yr un mor debygol o argymhell eu cwmni i deulu neu ffrindiau ag y maent gyda'u darparwyr nwy a thrydan.

Fodd bynnag, mae ymgysylltiad isel hefyd yn destun pryder. Gall olygu nad yw cwsmeriaid sydd angen cymorth ariannol neu gymorth gwasanaethau blaenoriaeth yn ymwybodol bod cymorth ar gael iddynt. Mae angen ymgysylltu â chwsmeriaid hefyd er mwyn iddynt wneud mwy i arbed dŵr, a gwneud llai o'r ymddygiadau a all achosi niwed i'r amgylchedd.

Mae llawer o gwsmeriaid yn awyddus i wneud mwy i arbed dŵr, ac yn cydnabod y rôl y gall unigolion ei chwarae yn hyn o beth. Maent hefyd am i gwmnïau barhau i ganolbwyntio ar graidd yr hyn a wnânt - darparu dŵr yfed glân a diogel, ac atal carthffosiaeth rhag mynd i mewn i gartrefi ac i afonydd.

Byddwn yn parhau i gasglu'r data hwn, i weld a yw gwybodaeth, gweithredoedd a blaenoriaethau pobl yn newid dros amser a sut.



CCW yw'r llais annibynnol ar gyfer defnyddwyr dŵr yng Nghymru a Lloegr. Rydym yn helpu miloedd o bobl i ddatrys cwynion yn erbyn eu cwmni dŵr, tra'n darparu cyngor a chymorth am ddim.

CCW
23 Stephenson Street
Birmingham
B2 4BH
Ffôn: 0300 034 2222

Mae Ofwat (yr Awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr) yn adran anweinidogol y llywodraeth. Rydym yn rheoleiddio'r sector dŵr yng Nghymru a Lloegr.

Ofwat
Centre City Tower
7 Hill Street
Birmingham B5 4UA
Ffôn: 0121 644 7500

© Hawlfraint y Goron 2022

Mae'r cyhoeddiad hwn wedi'i drwyddedu o dan delerau'r Drwydded Llywodraeth Agored v3.0 oni bai y nodir yn wahanol. I weld y drwydded hon, ewch i nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3.

Lle'r ydym wedi nodi unrhyw wybodaeth hawlfraint trydydd parti bydd angen i chi gael caniatâd gan ddeiliaid yr hawlfraint dan sylw.

Mae'r ddogfen hon ar gael hefyd ar ein gwefannau yn www.ccwater.org.uk a www.ofwat.gov.uk.

Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â'r cyhoeddiad hwn i mailbox@ofwat.gov.uk a research@ccwater.org.uk.

OGL

