

Ebrill 2022

Ymchwil ar ddewisiadau cwsmeriaid

Adroddiad ar y cyd gan CCW ac Ofwat

Ofwat

CCW

The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Rhagair

Yr ymchwil ar y cyd hwn gan CCW ac Ofwat i ddewisiadau pobl yw man cychwyn ein hymchwil ar y cyd â'r diwydiant cyn adolygiad prisiau 2024 (PR24).

Wrth i ni ddechrau ar y daith i adeiladu ar yr ymchwil a wnaed yn yr adolygiad diwethaf o brisiau, roeddem am ddeall beth sydd bwysicaf i gwsmeriaid a pham, ac edrych ar ba mor dda yr adlewyrchir hyn yn yr ymrwymadau perfformiad cyffredin sy'n cael eu hystyried ar gyfer PR24. Roeddem hefyd am archwilio ymatebion pobl i fesuriadau perfformiad cwmnïau a sut i ymgysylltu pobl â'r rhain.

Mae'r ymchwil wedi dangos bod pobl yn cytuno bod yr ymrwymadau perfformiad cyffredin sy'n cael eu hystyried ar gyfer PR24 yn adlewyrchu'r hyn sy'n bwysig iddynt. Fodd bynnag, cyfeiriodd pobl at feysydd pwysig eraill hefyd megis fforddiadwyedd, gwytnwch a thegwch. Er na chaiff y rhain o bosibl eu hadlewyrchu'n llawn drwy'r ymrwymadau perfformiad cyffredin, mae CCW ac Ofwat yn ystyried pob un ohonynt yn ystyr mwy eang yr adolygiad prisiau ac yn ein gwaith ehangach.

Cynhaliwyd yr ymchwil ledled Cymru a Lloegr ac roedd safbwyntiau'n gyson ar draws y ddwy wlad. Fodd bynnag, mae CCW ac Ofwat yn dal i ddisgwyl y bydd cwmnïau'n ymgysylltu â'u cwsmeriaid ar lefel ranbarthol i ddeall unrhyw flaenoriaethau lleol a allai ysgogi cymelliadau cyflawni canlyniadau pwrpasol.

Mae'r ymchwil hefyd wedi rhoi rhywfaint o fewnwelediad gwerthfawr i ni ar sut i gyfathrebu â phobl ynglŷn â lefelau gwasanaeth ac rydym wedi defnyddio hyn i lywio'r deunyddiau ymchwil a ddefnyddir ar gyfer ymchwil i gyfraddau cymhelliad cyflawni canlyniadau.

Rydym yn edrych ymlaen at ein gwaith ar y cyd gyda'r diwydiant dŵr yn y dyfodol cyn PR24 i sicrhau bod ymchwil yn ystyrlon i bobl ac yn cael ei ddefnyddio i greu cynlluniau busnes sy'n adlewyrchu'n llawn farn a dewisiadau pobl.



Gwenllian Roberts,
Cyfarwyddwr Cymru a
Cyswllt Cwsmer PR24, Ofwat



Mike Keil, Cyfarwyddwr Polisi,
Ymchwil ac Ymgyrchoedd, CCW

Cyflwyniad

Mae'r adroddiad hwn yn rhoi trosolwg o ganfyddiadau ymchwil i ddeall dewisiadau defnyddwyr dŵr yng Nghymru a Lloegr. Bydd yr ymchwil hwn yn llywio datblygiad ymrwymadau perfformiad cyffredin ar gyfer adolygiad prisiau nesaf Ofwat (PR24). Cynhaliwyd yr ymchwil gan yr asiantaeth ymchwil Yonder Consulting.

Mae'n rhan o raglen ymchwil cwsmeriaid ar y cyd ar gyfer PR24. Gellir cael rhagor o wybodaeth am hyn, a disgrifiadau ar gyfer rhai o'r termau a ddefnyddir yn yr adroddiad hwn yn yr [atodiad](#).

Nodau'r ymchwil oedd:

- deall dewisiadau defnyddwyr mewn perthynas â gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth;
- adolygu gweithgareddau mewn ymrwymadau perfformiad drafft a nodi unrhyw faterion eraill o bwys;
- profi disgrifiadau a mesuriadau o ymrwymadau perfformiad gyda defnyddwyr dŵr, a nodi unrhyw welliannau er mwyn eu gwneud yn fwy ystyrlon ar gyfer eu defnyddio mewn ymchwil yn y dyfodol; a
- deall unrhyw wahaniaethau barn rhwng grwpiau defnyddwyr.

Roedd yr ymchwil ansoddol yn cynnwys:

- 12 grŵp ffocws gyda chwsmeriaid cartref.
- 16 o gyfweiliadau manwl gyda chwsmeriaid busnes a chwsmeriaid preswyl penodol (pobl 75+ oed, talwyr biliau yn y dyfodol, pobl â Saesneg yn ail iaith iddynt).

Cymerodd 86 o gyfranogwr ran yn yr ymchwil hwn. Roedd y cyfranogwyr wedi'u lleoli mewn mannau ledled Cymru a Lloegr.



16 o gyfweiliadau manwl



12 grŵp ffocws



Cyfranogwyr o Gymru a Lloegr

Ar beth y gwnaethom edrych

Roedd yr ymchwil yn cynnwys 24 o wahanol weithgareddau cwmniâu dŵr. Cyflwynwyd nifer fach o'r gweithgareddau hyn i'r ymchwil ar ôl cael eu crybwyll yn ddigymell gan gyfranogwyr (fforddiadwyedd, gwytnwch a thegwch). Edrychodd pob grŵp ffocws ar uchafswm o 15 o weithgareddau. Nodir isod rai enghreifftiau o'r mathau o wybodaeth a ddarparwyd i gyfranogwyr.

Tarfau ar gyflenwad dŵr



Mae eich cyflenwad dŵr tap yn dod i ben heb rybudd am 3-6 awr.

Er enghraifft, ar gyfer un cwmni dŵr, effeithir ar 1.5% o eiddo bob blwyddyn – neu 9,000 eiddo allan o'r 590,000.

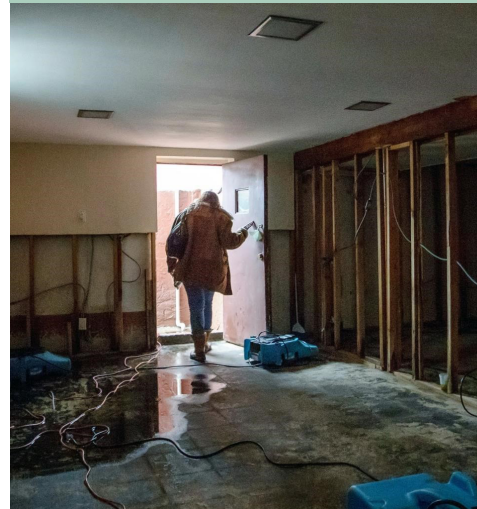
Ymddangosiad, blas ac arogl dŵr tap



Mae eich dŵr tap wedi'i afluio, neu'n arogl neu'n blasu'n llai na delfrydol am ddiwrnod. Mae'n ddiogel i'w yfed, ond efallai na fyddwch yn dewis gwneud hynny.

Fell enghraifft, mae cwmni dŵr yn derbyn 10,700 o gwynion gan gwsmeriaid am afluwiad dŵr bob blwyddyn. Mae hyn yn llai nag 1 o bob 300 aelwyd.

Llifogydd o garthffos y tu mewn i'ch eiddo



Mae'n rhaid i gwmniâu dŵr reoli dŵr o garthffosydd sy'n llifo i eiddo, pan fydd pibelli dŵr gwastraff yn blocio neu'n gorlifo.

Mae 1,900 o achosion o lifogydd mewn eiddo bob blwyddyn.

Ar gyfer un darparwr dŵr, effeithiwyd ar 180 eiddo allan o 1,200,000. Mae hynny'n 0.02% neu 1 ym mhob 5,000.

Ansawdd dŵr afonydd



Er mwyn cynnal ansawdd dŵr afon 'da', mae Asiantaeth yr Amgylchedd yn monitro arllwysiad ffermio diwydiannol a charthion wedi'u trin i'r dyfrffyrdd.

Mae 500 milltir o afonydd yn y mae eu hansawdd yn llai na 'da', o'r cyfanswm o 3,000 o filltiroedd.

Canfyddiadau allweddol: dewisiadau

Canfu'r ymchwil fod amrywiaeth o ffactorau'n dylanwadu ar farn pobl am bwysigrwydd mesurau gwasanaeth.

Y rhain yw:

Math o anghyfleustra

Faint mae'n effeithio ar bobl o ddydd i ddydd; a oes ganddynt ddŵr; a effeithir ar amgylchedd eu cartref, neu'r hyn y maent yn ei wneud y tu allan i'r cartref.

Hyd ac achosion o aiddigwydd

Am ba mor hir y byddant yn dioddef anghyfleustra; a yw'n bosibl gweithio o amgylch y broblem; pa mor debygol ydyw o ddigwydd eto.

Canlyniadau ar iechyd

Y posibilrwydd o salwch.

Tebygolrwydd

P'un a yw'n ymddangos fel y gallai ddigwydd neu'n bendant y gallai ddigwydd i unigolyn o gymharu â ddim yn digwydd. Mae hyn yn aml yn seiliedig ar brofiad a'r hyn y mae pobl wedi'i glywed am elfen o'r gwasanaeth.

Amlygrwydd i ddefnyddwyr

P'un a yw'r elfen o'r gwasanaeth yn rhywbeth y mae pobl yn ei weld neu'n ymwybodol ohono neu a yw'n rhywbeth sy'n digwydd o fewn y rhydwraith neu dan ddaear.

Asiantaeth cwmni dŵr

A yw ymateb neu weithred y gwasanaeth yn cael ei weld fel un sydd o fewn mandad cwmni dŵr i fynd i'r afael ag ef.

Amserlenni

A oedd y gweithgarwch yn cael ei weld fel un uniongyrchol neu hirdymor (a allai ddod o fewn mesurau ehangach y llywodraeth i fynd i'r afael â hwy).

Pwysigrwydd cynyddol

Cafodd gweithgareddau cwmni dŵr eu graddio o ran eu pwysigrwydd a'u heffaith. Roedd cyfranogwyr yn teimlo bod pob gweithgaredd yn bwysig, ond roedd y rhai a allai effeithio ar unigolion yn dueddol o gael eu gweld fel y gweithgareddau pwysicaf. Mae hyn yn cynnwys argaeledd ac ansawdd dŵr yfed, yn ogystal â'r risg o garthffosiaeth y tu mewn neu'r tu allan i'r cartref.

Mae'r tabl ar y dde yn nodi'r sgôr ar gyfer pob gweithgaredd. Y gweithgareddau hynny a gafodd eu graddio fel '1' yn y tabl oedd y gweithgareddau y teimlwyd oedd y rhai pwysicaf/yn cael yr effaith fwyaf. Y rhai a gafodd sgôr o 3 oedd y gweithgareddau y teimlwyd oedd yn llai pwysig ac yn cael llai o effaith.

1	2	3
<p>Tarfu ar gyflenwad dŵr</p> <p>Blas, arogl, ymddangosiad</p> <p>Rhybudd peidio ag yfed</p> <p>Llifogydd carthffos fewnol</p> <p>Llifogydd carthffos allanol</p>	<p>Rhybudd berwi dŵr</p> <p>Gollyngiadau</p> <p>Dŵr afonydd</p> <p>Llygredd</p> <p>Fforddiadwyedd a thegwch</p> <p>Plwm</p> <p>Bioamrywiaeth</p> <p>Gwytnwch</p>	<p>Gwaharddiad ar bibelli dŵr</p> <p>Sychder difrifol</p> <p>Dŵr ymdrochi</p> <p>Gorlifau storm</p> <p>Pwysedd dŵr</p> <p>Carbon</p> <p>Defnyddio llai o ddŵr</p> <p>Bodlonrwydd cwsmeriaid</p> <p>Gwahardd defnydd nad yw'n hanfodol ar gyfer busnesau</p>

Canfyddiadau allweddol: disgrifiadau a mesuriadau

Canfu'r ymchwil fod cyfranogwyr yn uniaethu mwy â gweithgareddau a disgrifiadau sy'n canolbwyntio ar effaith ar gwsmeriaid, yn hytrach na phrosesau neu seilwaith cwmnïau dŵr.

Yn gyffredinol, isel yw'r ddealltwriaeth o wasanaethau dŵr a charthffosiaeth, gyda'r rhan fwyaf o bobl ond yn ymgysylltu pan fo problem. Nid oedd y cyfranogwyr yn gwybod (ac nid oeddent eisiau gwybod) sut mae'r system yn gweithio. Yn hytrach, roeddent am wybod am effaith gwasanaethau ar fywyd pob dydd. Roeddent am

ddeall sut y gallai elfen o'r gwasanaeth effeithio arnynt hwy yn uniongyrchol.

Teimlir mai gwasanaethau sy'n effeithio'n uniongyrchol ar bobl, neu a allai effeithio ar bobl, yw'r rhai pwysicaf. Yn yr un modd, mae elfennau o'r gwasanaeth sydd ag effaith neu ganlyniadau uniongyrchol yn flaenoriaeth uwch na'r rheini â chanlyniadau ymhellach yn y dyfodol. Er enghraifft, mae ymddangosiad a blas dŵr yn cael ei weld yn bwysicach na bioamrywiaeth.

Roedd cyfranogwyr yn gallu uniaethu â rhai mathau o fetrigau yn fwy nag eraill. Roedd cymarebau syml (er enghraifft, 1 mewn x o aelwydydd) yn dueddol o fod y metrig mwyaf effeithiol o safbwynt ymchwil. Mae niferoedd mawr yn denu sylw pobl, ond gallant awgrymu i bobl fod achosion yn fwy cyffredin nag ydynt. I'r gwrthwyneb, nid yw pobl yn tueddu i ymgysylltu â chanrannau bach oherwydd bod y risg yn ymddangos yn isel ac yn ddibwys.

Llifogydd carthffos allanol



Mae 7,600 o achosion y flwyddyn ymhlith y 3.6 miliwn o aelwydydd a wasanaethir gan gwmni dŵr.

Ar gyfer un darparwr dŵr, mae 2,186 o ddigwyddiadau mewn unrhyw flwyddyn allan o 1,200,000 eiddo, sef 0.2% neu un o bob 500 eiddo.

Lleihau gollyngiadau



Mae'r gollyngiad presennol yn cyfateb i 434 miliwn litr bob dydd, neu tua 120 litr fesul aelwyd y dydd o fewn ardal un cwmni dŵr.

Fel enghraifft, mae tua 15% o ddŵr wedi'i drin yn cael ei golli yn y rhwydwaith.

Gwaharddiad ar bibelli dŵr



Mewn achos o sychder gall cwmnïau dŵr osod gwaharddiad ar bibelli dŵr am hyd at bum mis er mwyn sicrhau bod digon o ddŵr i bawb.

Mae siawns o 1 mewn 100 mlynedd y bydd gwaharddiad o bum mis ar bibelli dŵr yn digwydd mewn unrhyw flwyddyn

Mesurau sychder difrifol



Mewn achos o sychder difrifol, gall cwmnïau dŵr gyfyngu ar y defnydd o ddŵr yn y cartref i hyd at bum awr y dydd, am hyd at ddau fis. Efallai y darperir peipen ddŵr yn y stryd.

Mae siawns 1 mewn 200 mlynedd y bydd sychder difrifol yn digwydd mewn unrhyw flwyddyn.

Y camau nesaf

Defnyddir canfyddiadau adroddiad Yonder i lywio datblygiad ymrwymadau perfformiad ac elfennau ehangach ar yr adolygiad prisiau nesaf ac i lunio cynllun yr ymchwil i lywio cyfraddau cymhelliad cyflawni canlyniadau.

Bydd y canlynol yn llywio datblygiad rheoleiddio yn y dyfodol:

- Mae blaenoriaethau y soniodd pobl amdanynt yn ddigymell o fewn yr ymchwil - fforddiadwyedd, gwytnwch a thegwch - yn bwysig. Bydd rhai elfennau'n cael eu cynnwys o fewn yr ymrwymadau perfformiad, yn enwedig y rheini lle mae angen gwytnwch er mwyn darparu gwasanaeth da. Bydd CCW ac Ofwat yn ystyried fforddiadwyedd a thegwch o fewn datblygiad yr adolygiad prisiau, a thrwy feysydd ehangach o'n gwaith.
- Mae pobl yn dweud eu bod yn fwy goddefgar o achosion o darfu ar wasanaeth pan roddir rhybudd. Mae pobl eisiau gwybod sut yr effeithir arnynt, am faint o amser, ac amser ymateb y cwmni dŵr. Mae cyfathrebu cryf a rhybuddion ymlaen llaw yn helpu i liniaru unrhyw tarfu ar wasanaethau. Yn benodol, mae'n ymddangos y gallai pobl oddef achosion o darfu ar gyflenwad wedi'u cynllunio am fwy na thair awr os cânt eu cyfathrebu'n dda. Gallai hyn greu'r posibilrwydd y bydd cwmnïau'n defnyddio mwy o ddatrysiadau carbon isel i leihau gollyngiadau, a allai olygu bod angen amseroedd tarfu hwy.
- Bu'r cyfranogwyr yn ystyried nifer o weithgareddau yn ymwneud â'r amgylchedd. Mae hyn yn rhannol yn adlewyrchu'r cyd-destun polisi ehangach. Canfu'r ymchwil fod gan bobl fwy o ddiddordeb mewn effaith benodol gweithgarwch cwmni a sut y caiff hyn ei fesur yn hytrach na mesurau ehangach megis bioamrywiaeth neu garbon, a'i bod yn haws uniaethu â hynny.

Bydd yr ymrwymadau perfformiad ar gyfer PR24 yn becyn mesur sy'n rheoleiddio gweithgareddau yn y cartref a thu allan i'r cartref. Cânt eu hategu gan fathau eraill o reoleiddio. Bydd Ofwat yn ymgynghori ar gyflwyno amod trwydded sy'n canolbwyntio ar y cwsmer ar gyfer cwmnïau dŵr a dŵr gwastraff. Bydd yr amod trwydded hwn hefyd yn ystyried y canfyddiadau ar ddewisiadau cwsmeriaid.

Bydd y canlynol yn llywio ymchwil yn y dyfodol, gan gynnwys ymchwil i lywio cyfraddau cymhelliad cyflawni canlyniadau:

- Mae cwsmeriaid eisiau deall yr effaith arnynt hwy ac eraill pan fyddant yn ystyried pwysigrwydd gweithgareddau cwmnïau dŵr. Mae rhai ymrwymadau perfformiad a'u mesurau yn dechnegol eu natur er mwyn i gwmnïau eu defnyddio, ond mae'r ymchwil yn dangos bod angen esbonio'r rhain mewn ffordd sy'n hawdd i gwsmeriaid eu deall. Dylai ymchwil yn y dyfodol gynnwys disgrifiadau sy'n canolbwyntio ar effaith ar gwsmeriaid yn hytrach nag ar broses a seilwaith.
- Dylai ymchwil yn y dyfodol sy'n ystyried amllder neu raddfa digwyddiadau ystyried defnyddio cymarebau fel metrigau gan y gallant fod yn haws i'w deall ac uniaethu â hwy na metrigau eraill.

Mae'r ymchwil ar y cyd gan CCW ac Ofwat, ynghyd â chwmnïau dŵr, i lywio cyfraddau cymhelliad cyflawni canlyniadau wedi'i gynllunio i ganolbwyntio ar effeithiau ar gwsmeriaid.

Atodiad

Termau allweddol

Mae **ymrwymiadau perfformiad** yn cynrychioli'r lefel gwasanaeth y mae cwmnïau'n ymrwymo i'w ddarparu.

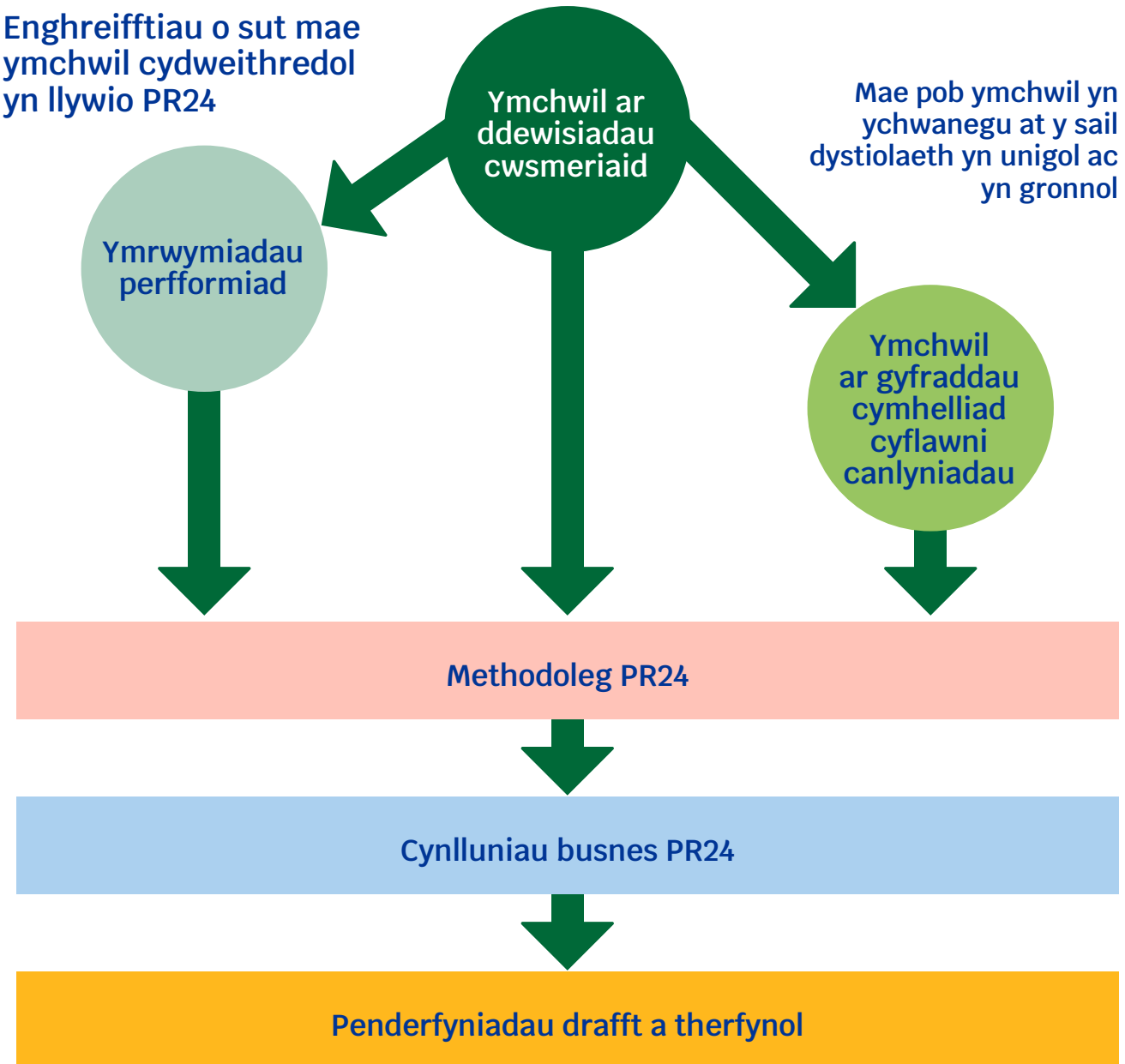
Cymelliadau cyflawni canlyniadau yw'r canlyniadau ariannol neu enw da i gwmnïau o ganlyniad i orberfformiad neu danberfformiad yn erbyn pob ymrwymiad perfformiad.

Mesurau gwasanaeth yw mesurau a ddefnyddir i ddod i farn ynglŷn â gwasanaeth y mae cwmni dŵr yn ei ddarparu i'w gwsmeriaid.

Gorlifau storm - yn ystod glaw trwm, gall y system orlifo a rhyddhau carthion i'n hafonydd a'n dyfroedd arfordirol. Mae'r gorlifau storm yn gweithredu fel falf diogelwch i atal carthion rhag dychwelyd i strydoedd, cartrefi a busnesau ar adegau o law trwm. Maent yn rhyddhau dŵr glaw a dŵr gwastraff ychwanegol i afonydd a moroedd.

Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth am hyn [ar wefan Ofwat](#).

Enghreifftiau o sut mae ymchwil cydweithredol yn llywio PR24



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 at research@ccwater.org.uk a mailbox@ofwat.gov.uk

OGL