

A woman with curly hair is sitting on a light-colored sofa, looking at a smartphone. The background is a bright, modern interior with a white wall and a patterned screen.

ccw

The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

ccwater.org.uk

Adolygiad annibynnol o ba
mor fforddiadwy yw dŵr



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r argymhellion ▶
- Cyflwyno'r Cefndir ▶
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet: Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard: Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth ▶
- Alex: Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

Fforddio dŵr: cyflwyniad i'r adolygiad hwn

Mae ein bywydau'n dibynnu ar ddŵr ac felly hefyd y byd o'n cwmpas. Mae dŵr mor hanfodol i'n bywydau bob dydd fel yr ystyrir ei fod yn **hawl dynol sylfaenol**, ac mae darparu dŵr diogel, digonol a fforddiadwy yn gysylltiedig yn uniongyrchol ag iechyd, urddas a ffyniant cymunedau ar hyd a lled y byd.

Er ein bod i gyd yn dibynnu ar ddŵr, nid yw pawb yn gallu fforddio i dalu amdano. **Dangosodd ein Gwaith Ymchwil Materion Dŵr 2019-20** fod un o bob deg cwsmer yn Lloegr, ac un o bob wyth yng Nghymru, yn ystyried bod eu bil dŵr yn anfforddiadwy, ffigur a all gynyddu o hyd oherwydd canlyniadau economaidd pandemig y coronafeirws.

I lawer, mae'r trafferthion hyn yn eu gorfodi i wneud dewisiadau anodd, rhai na chredwn y dylai unrhyw un orfod eu gwneud. Nid yw llawer o gwsmeriaid preswyl yn ymwybodol na ellir datgysylltu eu cyflenwad dŵr os ydyn nhw'n methu talu eu bil, a gwyddom o'n **gwaith ymchwil Byw gyda Thlodi Dŵr** fod rhai cwsmeriaid yn parhau i dalu am eu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth er mai'r unig ffordd y gallant fforddio i wneud hyn yw drwy aberthu hanfodion eraill fel gwresogi, dillad a bwyd.

Gallant syrthio i ôl-ddyledion, sy'n gwaethygu eu hamgylchiadau ariannol cyffredinol. Gallant wynebu camau adfer cyfreithiol sifil, gan gynnwys: ymweliadau gan feiliaid, Dyfarniadau Llys Sirol a difrod i'w sgoriau credyd. Gall rhai aelwydydd fynd i batrwm o anawsterau cynyddol o ran dyledion.



Mae Covid-19 wedi rhoi sawl aelwyd o dan fwy o bwysau yn ariannol. Un enghraifft yn unig yw pandemig coronafeirws 2020 o'r ffordd y gall amgylchiadau pobl newid yn gyflym oherwydd ffactorau allanol annisgwyl neu heb eu cynllunio. Gan fod effaith ariannol lawn Covid-19 yn parhau'n aneglur, **mae'r cymorth a gynigir i bobl gan gynlluniau cymorth ariannol bellach yn fwy hanfodol nag erioed.**

“

Ni ellir datgysylltu cyflenwad dŵr cwsmeriaid preswyl am eu bod yn methu talu eu bil. Fodd bynnag, gall mynd i ôl-ddyledion waethygu eu hamgylchiadau ariannol cyffredinol.

CCW



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Fforddio dŵr: cyflwyniad i'r adolygiad hwn

Er y gall y profiadau rydym wedi'u crybwyll o'r blaen effeithio ar unrhyw un ar unrhyw adeg, mae'r cymorth a'r gefnogaeth sydd ar gael i gwsmeriaid dŵr yn amrywio'n fawr yn dibynnu ar ble yng Nghymru neu Loegr y maen nhw'n byw.

Mae pob cwmni dŵr yn cynnig cymorth ariannol ac ymarferol gwahanol, sy'n golygu bod cwsmeriaid mewn rhai ardaloedd yn cael mwy o gymorth nag unigolion cyfatebol mewn rhanbarthau eraill. Nid ydym yn credu bod y sefyllfa hon yn deg, sy'n golygu nad yw'r ystod bresennol o atebion yn addas i'r diben.

Mae cwmnïau wedi gwneud cynnydd sylweddol dros y ddegawd ddiwethaf wrth roi mesurau ar waith i gefnogi cwsmeriaid sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol. Roedd ein hadolygiad yn nodi nifer o ardaloedd lle gellid cryfhau'r cymorth hwnnw.

Yn benodol:

- Gellir gwella a theilwra ymhellach yr ystod o gymorth a gynigir gan gwmnïau i gyd-fynd ag anghenion y cwsmer
- Gellir gwneud llawer i wella ymwybyddiaeth o gynlluniau cymorth a pha mor hawdd yw cael mynediad atynt, ac i oresgyn rhwystrau sy'n atal cwsmeriaid rhag cael y cymorth sydd ei angen arnyn nhw.
- Ar eu ffurf bresennol, ni all cynlluniau tariffau cymdeithasol, sy'n lleihau biliau i'r aelwydydd sydd ar yr incwm isaf, helpu pawb sydd angen cymorth (ac mae perygl na fyddant yn gallu diwallu'r angen sy'n codi o effeithiau economaidd y pandemig) Maen nhw'n darparu lefelau gwahanol o gymorth hefyd i gwsmeriaid gwahanol yn seiliedig ar ble maen nhw'n byw.

Mae'r adolygiad wedi nodi cyfres o argymhellion a chamau gweithredu er mwyn mynd i'r afael â'r problemau hyn.address these problems.

“

Rydyn ni'n gwybod drwy ein gwaith ein hunain yn siarad â chwsmeriaid wrth gynnig cyngor ariannol – bod y diffyg cysondeb hwn yn annheg a'i fod hefyd yn effeithio ar hyder defnyddwyr. Pan fyddwn ni'n gweithio gyda phobl er mwyn mynd i'r afael â'u pryderon ariannol, y rhesymau unigol mwyaf y maen nhw'n eu rhoi i ni dros beidio â gofyn am gymorth yn gynt, yw oherwydd eu bod nhw'n meddwl nad oes ei angen arnyn nhw neu nad ydyn nhw'n gymwys i gael cymorth.

Gwasanaethau Auriga

Beth yw tlodi dŵr?

Mae tlodi dŵr yn disgrifio'r sefyllfa lle mae aelwyd yn cael trafferth talu'r bil oherwydd incwm isel.

Fe wnaeth CCW ymchwilio i lefelau tlodi dŵr wrth asesu'r cynlluniau cyfredol er mwyn deall y bwlch cyfredol mewn cymorth ac i nodi a yw'r cynllun presennol yn targedu cwsmeriaid sydd â'r angen mwyaf am gymorth.

Fe ddaethom i'r casgliad y gellir ystyried bod aelwydydd incwm isel sy'n gwario mwy na 5% o'u hincwm (ar ôl costau tai) yn wynebu tlodi dŵr ac angen cymorth gyda'u bil.



Fel y llais annibynnol dros ddefnyddwyr dŵr yng Nghymru a Lloegr, gofynnodd Llywodraethau Cymru a'r DU i CCW gynnal adolygiad annibynnol o'r cymorth fforddiadwyedd presennol sydd ar gael ar gyfer cwsmeriaid dŵr sy'n fregus yn ariannol yng Nghymru a Lloegr. Gofynnwyd i'r adolygiad nodi a allai newidiadau i fesurau sy'n bodoli eisoes, eu mecanweithiau ariannu a chyflenwi roi mwy o fanteision i ddefnyddwyr sy'n wynebu pwysau ariannol.

Mae'r adolygiad hwn wedi archwilio effeithiolrwydd y cymorth presennol sydd ar gael, rydym wedi ymchwilio i ddewisiadau amgen ac wedi gwneud cyfres o argymhellion ynghylch sut – gyda chymorth Llywodraethau, rheoleiddwyr, sefydliadau trydydd sector a chwmnïau dŵr – y gellid ei wella. Gallwch gael rhagor o wybodaeth am strwythur yr adolygiad hwn a sut cafodd ei reoli ar **dudalen 11**.

Er bod yr adolygiad hwn yn canolbwyntio ar dlodi dŵr, ein gobaith yw y bydd rhai o'r atebion rydym yn eu cynnig yn ein hargymhellion yn helpu i roi arian yn ôl ym mhocedi pobl, gan eu helpu i gynyddu eu hincwm i'r eithaf a chael effaith gadarnhaol ar fwy na'u bil dŵr yn unig.

Gallwch ddod o hyd i restr lawn o argymhellion yma.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Crynodeb o'r argymhellion

Mae'r adolygiad yn gwneud 10 argymhelliad, sydd wedi eu crynhoi yma ynghyd â'r camau y dylid eu cymryd – a chan bwy – er mwyn cyflawni pob un. Fel corff defnyddwyr gweithredol a llafar, nod CCW yw bod yn sbardun cadarnhaol ar gyfer newid a byddwn yn gweithio gyda'r sector er mwyn gwireddu'r argymhellion hyn.

Wrth awgrymu amserlenni ar gyfer y camau gweithredu hyn, rydym wedi diffinio: 'tymor byr' i olygu o fewn y 12 mis nesaf, 'tymor canolig' i olygu o fewn y tair blynedd nesaf, a 'tymor hir' i olygu rhwng tair a chwe blynedd o nawr.

✓ Dylid rhoi mwy o ddewis a rheolaeth i gwsmeriaid ynghylch y ffordd y maen nhw'n talu eu bil dŵr.	✓ Dylai'r broses o gyfathrebu â chwsmeriaid fod yn glir ac yn hygyrch.	✓ Dylai cwmnïau dŵr fynd ati'n rhagweithiol i nodi'r cwsmeriaid hynny y gallai fod angen cymorth arnyn nhw.	✓ Lle bynnag y bo modd, dylai cwmnïau gymryd camau priodol, wedi'u haddasu i anghenion unigol y cwsmer, gyda'r nod o atal anhawster ariannol.	✓ Dylai cymorth ar ddyledion fod yn seiliedig ar amgylchiadau unigol y cwsmer a'i allu i dalu.
✓ Dylid cynnig amrywiaeth o opsiynau cymorth ehangach. Dylai'r rhain fod â meini prawf cymhwysra clir a chyson a dylen nhw fod ar gael yn rhwydd i bob cwsmer, gydag egwyddorion cyd-lunio yn cael eu mabwysiadu.	✓ Drwy rannu gwybodaeth a data, dylai cwmnïau gynyddu'r wybodaeth sydd ganddyn nhw er mwyn gwella'r broses o adnabod cwsmeriaid sydd angen cymorth ariannol.	✓ Dylai cwmnïau dŵr wella eu dealltwriaeth o'u cwsmeriaid a'r cymunedau y maen nhw'n eu gwasanaethu, drwy waith ymchwil, ymgysylltu a mwy o dryloywder.	✓ Cyflwyno tariff cymdeithasol, cynaliadwy, sengl i ddileu tldi dŵr yng Nghymru a Lloegr ar lefel o 5%. Dylai fod gan y tariff hwn feini prawf cymhwysra cyson a dylai fod ar gael yn rhwydd i bob cwsmer.	✓ Dylid manteisio i'r eithaf ar yr holl ffrydiau ariannu sydd ar gael er mwyn galluogi cwmnïau dŵr i ddarparu'r cymorth fforddiadwyedd mwyaf effeithiol i gwsmeriaid.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r argymhellion ▶
- Cyflwyno'r Cefndir ▶
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet: Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard: Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia: Ymwbyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth ▶
- Alex: Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

Crynodeb o'r argymhellion

Wrth awgrymu amserlenni ar gyfer y gweithredoedd hyn, rydym wedi diffinio:

- Ar unwaith (ac yn barhaus)**
- Tymor byr - 12 mis**
fel ystyr o fewn y 12 mis nesaf
- Tymor canolig - 3 oed**
fel o fewn y tair blynedd nesaf
- Tymor hir - 3-6 oed**
fel rhwng tair i chwe blynedd o nawr

Argymhelliad	Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Dylid rhoi mwy o ddewis a rheolaeth i gwsmeriaid ynghylch y ffordd y maen nhw'n talu eu bil dŵr.	Dylai cwmnïau dŵr gynnig ystod eang o ddulliau talu, gan gadw dulliau presennol a defnyddio technolegau sy'n cael eu datblygu (er enghraifft, apiau a dewisiadau talu electronig), er mwyn galluogi cwsmeriaid i ddewis yr hyn sy'n gweithio orau iddyn nhw.	Ar unwaith (ac yn barhaus)
	Gan ddefnyddio technolegau hunanwasanaeth, dylai cwmnïau dŵr roi hyblygrwydd i gwsmeriaid i reoli swm a dyddiadau eu taliadau.	Tymor byr
	Lle bo'n ymarferol, fel lle defnyddir mesuryddion clyfar, dylai cwmnïau dŵr roi'r opsiwn i gwsmeriaid dderbyn biliau'n fwy rheolaidd.	Tymor canolig
	Dylai Llywodraeth y DU ddiwygio'r cynllun Dŵr Uniongyrchol fel y gellir ei gynnig fel opsiwn talu i bob cwsmer sy'n derbyn budd-daliadau - nid dim ond y rhai sydd mewn dyled.	Tymor canolig
Argymhelliad	Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Lle bynnag y bo modd, dylai cwmnïau gymryd camau priodol, wedi'u haddasu i anghenion unigol y cwsmer, gyda'r nod o atal anhawster ariannol.	Cyn gynted ag y bydd arwyddion bod cwsmer yn "ei chael hi'n anodd talu", dylai cwmnïau dŵr gynnig cyngor cynhwysfawr ar ddyledion a chynyddu incwm i'r eithaf.	Tymor byr
	Dylai cwmnïau dŵr sicrhau bod effeithlonrwydd dŵr yn rhan o'u strategaethau fforddiadwyedd drwy gysylltu negeseuon a nodi opsiynau i ddarparu ymyriadau gwell, er mwyn manteisio ar dechnolegau sy'n dod i'r amlwg.	Tymor Byr/ canolig
	Dylai cwmnïau dŵr gynnig gwarant bil isaf tymor hir ar gyfer cwsmeriaid incwm isel, defnydd isel a allai fod yn amharod i symud i fesurydd dŵr.	Tymor canolig
	Dylai Ofwat gyflwyno amod trwydded â ffocws ar y cwsmer sy'n cynnwys mesurau i sicrhau bod cwmnïau'n ystyried gallu cwsmer i dalu a sut mae'n effeithio ar ei daith fel cwsmer (er enghraifft, wrth fynd ar drywydd dyled, neu wrth benderfynu pa mor hir i ymestyn ad-daliad yn dilyn seibiannau talu).	Tymor canolig

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn
- Crynodeb o'r argymhellion
- Cyflwyno'r Cefndir
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn
- Ein dull i'r adolygiad hwn
- Yr heriau sy'n ein hwynebu
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth
- Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg
- Janet:
Cymorth cymunedol
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol
- Richard:
Tariff cymdeithasol sengl
- Sofia:
Ymwbyddiaeth a rhannu data
- Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth
- Alex:
Paru taliadau
- Y camau nesaf

Crynodeb o'r argymhellion

Argymhelliad	Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Dylai cymorth ar ddyledion fod yn seiliedig ar amgylchiadau unigol y cwsmer a'i allu i dalu.	Dylid adolygu canllawiau Ofwat ar ddyledion i'w gwneud hi'n gliriach i gwsmeriaid fel y gallant lywio'r broses. Dylai canllawiau fod yn seiliedig ar arferion gorau traws-sector a dylen nhw gynnwys safonau gofynnol. Cyn ei weithredu, dylid sefydlu dull cyson o asesu gallu cwsmer i dalu.	Tymor canolig

Argymhelliad	Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Dylid cynnig amrywiaeth o opsiynau cymorth ehangach. Dylai'r rhain fod â meini prawf cymhwystra clir a chyson a dylen nhw fod ar gael yn rhwydd i bob cwsmer, gydag egwyddorion cyd-lunio yn cael eu mabwysiadu.	Dylai cwmnïau dŵr ddileu o leiaf 5 wythnos o daliadau i gwsmeriaid sy'n gwneud cais am gymorth tariff cymdeithasol tra bod eu cais am Gredyd Cynhwysol yn dal i gael ei brosesu.	Tymor byr
	Dylai pob cwmni dŵr gytuno ar ddull diwydiant cyfan o ymdrin â chronfeydd cymorth mewn argyfwng, a dylai hyn gydymffurfio ag egwyddorion gweithredu cyson.	Tymor byr
	Dylai cwmnïau dŵr fabwysiadu model 'hunanwasanaeth' ar gyfer pob ailgadarnhad WaterSure, gan ddefnyddio dull archwilio ar hap. I'r rhai ag anghenion meddygol tymor hir y nodwyd eu bod yn defnyddio llawer iawn o ddŵr 'am oes'. Dylai'r rhain ddim ond gofyn i'r cwsmeriaid ail-gadarnhau eu hincwm bob blwyddyn, nid eu cyflyrau meddygol.	Tymor byr
	Dylai pob cwmni dŵr weithredu proses ymgeisio syml sy'n cwmpasu pob cynllun cymorth.	Tymor byr
	Dylai cwmnïau dŵr ystyried capio biliau WaterSure ar lefel biliau cyfartalog aelwydydd â mesuryddion (yn hytrach na lefel biliau cyfartalog cyffredinol).	Tymor byr/canolig
	Dylai cwmnïau dŵr, Ofwat a CCW ystyried gwella fforddiadwyedd dŵr wrth archwilio opsiynau yn y dyfodol ar gyfer tariffau amgen a strwythurau codi tâl.	Tymor canolig



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r
argymhellion ▶
- Cyflwyno'r
Cefndir ▶
- Ein hymagwedd
tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r
adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n
ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet:
Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia:
Ymwbyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwbyddiaeth ▶
- Alex:
Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

Crynodeb o'r argymhellion

Argymhelliad	Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Dylid manteisio i'r eithaf ar yr holl ffrydiau ariannu sydd ar gael er mwyn galluogi cwmnïau dŵr i ddarparu'r cymorth fforddiadwyedd mwyaf effeithiol i gwsmeriaid.	Dylai pob cwmni dŵr ymrwymo i wneud cyfraniad i dalu am gymorth fforddiadwyedd ehangach. Gallai hyn gynnwys: • Symud y cap WaterSure i lefelau cyfartalog biliau mesuryddion • Dileu taliadau yn ystod y broses ymgeisio am Gredyd Cynhwysol • Gwella cronfeydd argyfwng • Darparu cyngor ar ddyledion / adolygiadau cynyddu incwm i'r eithaf • Sefydlu a gweinyddu tariff cymdeithasol sengl	Tymor byr
	Dylai canlyniadau'r holl brosiectau a ariennir gan Gronfa Cystadleuaeth Arloesi Ofwat gynnwys asesiad o'r effaith mewn perthynas â bregusrwydd ariannol a bregusrwydd ehangach.	Tymor byr
	Dylai cwmnïau dŵr ystyried rhoi'r dewis i'w cwsmeriaid wneud rhoddion gwirfoddol tuag at helpu'r rhai nad ydyn nhw'n gallu fforddio eu biliau.	Tymor canolig
	Diffinnir cyfiawnder adferol pan fo cwmni yn ariannu rhywbeth sydd er budd y gymuned er mwyn gwneud yn iawn am rywbeth yr oedd wedi'i wneud yn anghywir. Lle bo'n briodol dylai Ofwat gymhwyso'r dull cyfiawnder adferol yn lle dirwyon drwy broses dryloyw, er mwyn gallu defnyddio iawndal i roi cymorth i aelwydydd sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol.	Tymor canolig
Argymhelliad	Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Cyflwyno tariff cymdeithasol, cynaliadwy, sengl i ddileu tlodi dŵr yng Nghymru a Lloegr ar lefel o 5%. Dylai fod gan y tariff hwn feini prawf cymhwysra cyson a dylai fod ar gael yn rhwydd i bob cwsmer.	Dros dro, dylai Llywodraethau Cymru a'r DU lacio'r gofyniad i gwmnïau orfod dangos i ba raddau y mae cwsmeriaid yn derbyn cyllido drwy eu biliau yn ôl yr angen er mwyn mynd i'r afael â'r cynnydd mawr mewn galw yn sgil effeithiau economaidd Covid-19.	Tymor byr
	Dylai Llywodraethau Cymru a'r DU arwain y diwydiant i gyd-lunio a gweithredu tariff cymdeithasol sengl. Dylai cwmnïau dŵr ystyried ariannu costau sefydlu'r cynllun.	Tymor canolig/hir
	Dylai'r Llywodraeth roi ar waith ffynhonnell gyllid sy'n ddigonol fel y gellir diddymu tlodi dŵr ar y lefel 5%. Os defnyddir cyllid cwsmeriaid yna dylid creu un gronfa ganolog ar gyfer Cymru a Lloegr.	Tymor canolig/hir



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r argymhellion ▶
- Cyflwyno'r Cefndir ▶
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet:
Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia:
Ymwybyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth ▶
- Alex:
Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

Crynodeb o'r argymhellion

Argymhelliad	Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Dylai'r broses o gyfathrebu â cwsmeriaid fod yn glir ac yn hygyrch.	Dylai cwmnïau wneud yr holl gyfathrebiadau ysgrifenedig yn gwbl hygyrch a chynhwysol, gan gynnwys fersiynau 'hawdd eu darllen' ac amlieithog. Dylai defnyddwyr fod yn rhan o'r broses ddylunio.	Tymor byr
	Dylai cwmnïau dŵr sicrhau bod gwybodaeth am gymorth ariannol yn weladwy ac yn amlwg ar filiau cwsmeriaid (gan gynnwys yr amlen).	Tymor byr
	Dylai cwmnïau ganiatáu i gwsmeriaid wneud cais am gymorth gan ddefnyddio dull cyfathrebu sy'n addas iddyn nhw.	Tymor byr
	Dylai cwmnïau gynnal sianeli cyfathrebu pwrpasol ar gyfer defnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus fel y gallant gysylltu bob amser, hyd yn oed ar adegau prysur.	Tymor byr
	Gyda chefnogaeth CCW, dylai cwmnïau ddatblygu brandio cyffredin a disgrifiadau unedig ar gyfer pob cynllun cymorth (er enghraifft, paru taliadau, ymddiriedolaethau elusennol, seibiannau talu). Dylid hyrwyddo'r rhain yn gyson ledled Cymru a Lloegr.	Tymor canolig

Argymhelliad	Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Dylai cwmnïau dŵr wella eu dealltwriaeth o'u cwsmeriaid a'r cymunedau y maen nhw'n eu gwasanaethu, drwy waith ymchwil, ymgysylltu a mwy o dryloywder.	Dylai Water UK gyhoeddi diweddariadau cyfnodol ar raddfa'r broblem tloedi dŵr, a dylai Ofwat gyfarwyddo cwmnïau i gyhoeddi data fforddiadwyedd a bregusrwydd yn flynyddol.	Tymor byr/canolig
	Dylai Water UK weithio gyda rhanddeiliaid eraill i ddatblygu ymrwymiad sy'n ymwneud â bregusrwydd dŵr y bydd y diwydiant yn ymrwmo iddo ac yn ei ymgorffori.	Tymor byr/canolig
	Dylai systemau cwmnïau ar gyfer Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid roi darlun cyflawn o amgylchiadau cwsmeriaid, fel y gall pob adran weld pryd y mae angen cymorth ar gwsmer a'r ffactorau a allai ddylanwadu ar ymddygiad cwsmer.	Tymor canolig
	Bydd CCW yn datblygu fframwaith er mwyn helpu cwmnïau i ddeall eu demograffig lleol a rhanbarthol, i ddeall pwy a allai fod angen cymorth a'r ffordd orau o gyfathrebu â nhw.	Tymor canolig

Argymhelliad	Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Dylai cwmnïau dŵr fynd ati'n rhagweithiol i nodi'r cwsmeriaid hynny y gallai fod angen cymorth arnyn nhw.	Dylai cwmnïau dŵr sicrhau bod holl gofrestriadau'r Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth yn derbyn pecyn croeso neu gyfathrebu a ddylai gynnwys gwybodaeth am opsiynau o ran cymorth ariannol.	Tymor byr
	Dylai cwmnïau dŵr fonitro defnydd cwsmeriaid â mesuryddion dŵr er mwyn nodi'r cwsmeriaid hynny y gallai fod angen cymorth arnyn nhw (e.e. defnydd uchel oherwydd gollwng neu ddefnydd isel oherwydd hunan-ddogni) a gwneud ymyrraeth briodol.	Tymor canolig

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn

Crynodeb o'r argymhellion

Cyflwyno'r Cefndir

Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn

Ein dull i'r adolygiad hwn

Yr heriau sy'n ein hwynebu

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg

Janet:
Cymorth cymunedol

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol

Richard:
Tariff cymdeithasol sengl

Sofia:
Ymwbyddiaeth a rhannu data

Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth

Alex:
Paru taliadau

Y camau nesaf

Crynodeb o'r
argymhellion

Argymhelliad	Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Drwy rannu gwybodaeth a data, dylai cwmnïau gynyddu'r wybodaeth sydd ganddyn nhw er mwyn gwella'r broses o adnabod cwsmeriaid sydd angen cymorth ariannol.	Dylai gwybodaeth gael ei rhannu rhwng cwmnïau dŵr, er mwyn sicrhau mai unwaith yn unig y bydd yn rhaid i gwsmeriaid wneud cais am gymorth os ydyn nhw'n cael eu dŵr a'u carthffosiaeth gan gwmnïau gwahanol.	Tymor byr
	Dylai cwsmeriaid sy'n symud tŷ gael eu trosglwyddo'n awtomatig i gynlluniau cymorth ariannol rhwng cwmnïau dŵr, lle mae modd gwneud hyn ac mae'r cwsmeriaid yn cydsynio.	Tymor canolig
	Dylai cwmnïau dŵr weithio gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) er mwyn sicrhau bod Deddf yr Economi Ddigidol yn cael ei defnyddio i'w llawn botensial, fel y gellir cofrestru cwsmeriaid yn awtomatig i gael cymorth pan fydd ei angen arnyn nhw.	Tymor canolig
	Dylai Defra wneud Porth Cyfeiriadau Landlordiaid a Thenantiaid yn orfodol yn Lloegr er mwyn gwneud preswylwyr y gallai fod angen cymorth arnyn nhw yn fwy amlwg.	Tymor canolig
	Gan gydweithio, dylai cwmnïau dŵr, Ofwat a Gweithgor Data Clyfar Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU sefydlu tasglu er mwyn sicrhau bod gwasanaethau hanfodol yn cydweithredu i adeiladu hwb ar-lein a fydd yn cael ei ddefnyddio gan gwmnïau a chwsmeriaid / cynrychiolwyr cwsmeriaid i gofnodi anghenion y cwsmer am gymorth ariannol a mathau eraill o gymorth, a fydd wedyn yn hysbysu'r cwmnïau perthnasol i roi'r cymorth ar waith. Dylai'r porth sicrhau bod defnyddwyr yn gallu olrhain hynt eu cais.	Tymor canolig
	Dylai cwmnïau dŵr gyflwyno cod traws-sector i gofnodi anghenion bregusrwydd ariannol cwsmeriaid ar y Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth gyda chymorth Water UK ac Energy UK.	Tymor canolig
	Dylai cwmnïau weithio gyda rhanddeiliaid a sefydliadau eraill i ddatblygu fframweithiau rhannu data er mwyn sicrhau budd cyffredinol i sefydliadau sydd â chwsmeriaid a rennir, a allai gynnwys: - Cwmnïau dŵr - Cyflenwyr ynni - Awdurdodau lleol - Sector Cyngor ar Ddyledion - Llywodraethau (ar gyfer diogelu data os oes angen yn y dyfodol) - Diwydiannau eraill a reoleiddir	Tymor canolig



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cyflwyno'r Cefndir

Gwir gost dŵr



Ar hyn o bryd mae cartrefi yn gwario **£ 408 y flwyddyn** ar gyfartaledd ar eu bil dŵr a charthffosiaeth ar hyn o bryd.

Mae'r swm hwn yn amrywio yn dibynnu ar y defnydd o ddŵr i'r rhai sydd â mesurydd dŵr, neu i'r rhai nad oes ganddyn nhw fesurydd dŵr, prisiad hanesyddol eu heiddo (**a elwir yn Werth Ardrethol neu RV**) neu asesiad o'r defnydd o ddŵr (**tâl cyfaint a aseswyd**).

amgylchiadau lleol ac anghenion buddsoddi. Mae'n amrywio hefyd yn dibynnu ar y cwmni dŵr sy'n darparu'r gwasanaethau. Cyfyngir ar daliadau dŵr gan benderfyniadau a wneir gan Ofwat, y rheoleiddiwr economaidd, ond mae'r rhain yn unigol i bob cwmni ac yn ystyried ystod eang o amgylchiadau lleol ac anghenion buddsoddi.

Wrth gwrs, os yw cwsmer yn ei chael yn anodd talu ei fil dŵr, mae'n debyg ei fod yn ei chael hi'n anodd talu am bethau eraill hefyd. Mae dŵr yn gymharol rad o'i gymharu ag ynni - mae bil tanwydd deuol cyfartalog blynyddol tua thair gwaith yn fwy na dŵr - a dyna pam y gobeithiwn y bydd llawer o'r argymhellion a wnawn yn yr adroddiad hwn yn cael effaith ehangach, gan roi ystod o gymorth ariannol i gwsmeriaid a fydd yn eu helpu gyda mwy na'u bil dŵr yn unig.

Y ddau gynllun sydd ar hyn o bryd yn cynnig gostyngiadau parhaus mewn biliau yw **tariffau cymdeithasol** a chynllun **WaterSure**.

I ategu'r rhain, mae cwmnïau dŵr hefyd yn cynnig ystod gynyddol o gymorth ychwanegol i gwsmeriaid sy'n fregus yn ariannol. Mae'r gefnogaeth a gynigir gan rai cwmnïau yn cynnwys: dulliau talu hyblyg, seibiannau talu, taliadau ymddiriedolaethau elusennol, cynlluniau paru taliadau i glirio ôl-ddyledion, archwiliadau effeithlonrwydd dŵr i helpu cwsmeriaid sydd â mesuryddion i arbed dŵr a gwarantau biliau i annog cwsmeriaid i newid i fesurydd dŵr.

Er ei bod yn amlwg bod ystod a chwmpas y mesurau cymorth ariannol a ddarperir gan gwmnïau dŵr wedi gwella yn ystod y blynyddoedd diwethaf, mae'n dal yn wir nad yw pob aelwyd yn cael y cymorth sydd ei angen. Yn wir, mae'r cymorth a gewch gyda'ch bil dŵr yn dibynnu ar ble rydych chi'n byw.

Mae hynny'n broblem gan nad yw pobl sydd angen cymorth yn ei dderbyn yn gyfartal, neu'n unol â'u hangen, gyda'r cyfan yn dibynnu ar y cwmni sy'n eu gwasanaethu. Gall cwsmeriaid sy'n symud o un ardal i'r llall gael eu hunain yn colli'r cymorth yr oedden nhw'n arfer dibynnu arno, heb unrhyw fai ar eu rhan hwy.

Mae'r diffyg cysondeb hwn ar draws y diwydiant hefyd yn ei gwneud yn anodd i aelwydydd ar incwm isel ddeall pa gymorth y gallant ei gael. Yn yr un modd - gyda chymaint o gynlluniau cymorth amrywiol ar gael ledled Cymru a Lloegr - mae'n anodd i sefydliadau cefnogi, gan gynnwys asiantaethau cyngor ar ddyledion ac elusennau, gyfeirio cwsmeriaid i'r manau cywir.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶

Crynodeb o'r
argymhellion ▶

Cyflwyno'r
Cefndir ▶

Ein hymagwedd
tuag at yr adolygiad hwn ▶

Ein dull i'r
adolygiad hwn ▶

Yr heriau sy'n
ein hwynebu ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶

Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶

Janet:
Cymorth cymunedol ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶

Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶

Sofia:
Ymwybyddiaeth a rhannu data ▶

Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymrwymyd ▶

Alex:
Paru taliadau ▶

Y camau nesaf ▶

Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn

Ym mis Hydref 2020, comisiynodd Gweinidogion Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y DU CCW i gynnal adolygiad annibynnol o'r cymorth fforddiadwyedd presennol ar gyfer cwsmeriaid dŵr yng Nghymru a Lloegr sy'n fregus yn ariannol.

Nod yr adolygiad

Amcan yr adolygiad hwn yw casglu tystiolaeth ac asesu'r Canlynol:



A yw mesurau cymorth presennol yn effeithiol o ran cynorthwyo cwsmeriaid sy'n fregus yn ariannol, gan gynnwys y rhai sydd â heriau ariannol dros dro ledled Cymru a Lloegr.



A yw'r mecanwaith ariannu cyfredol ar gyfer y tariff cymdeithasol yn addas i'r diben ac yn gynaliadwy.



A ellir gwella'r newidiadau i fesurau sy'n bodoli eisoes, eu mecanweithiau ariannu a darparu er mwyn cynnig mwy o fanteision i ddefnyddwyr sy'n wynebu pwysau ariannol.

Gwneud argymhellion a fyddai'n arwain at ddileu tlodi dŵr – dyna oedd yr amcan a oedd yn llywio'r adolygiad. Mae hyn yn cyd-fynd yn agos â'r cwmmpas a osodwyd gan Lywodraethau ar gyfer yr adolygiad hwn ac fe'i cefnogir gan amcan CCW o ddileu tlodi dŵr, yn ogystal ag **ymrwymiad Water UK** ar fforddiadwyedd, y mae pob cwmni dŵr yn Lloegr wedi cofrestru ar ei gyfer.

Mae'n werth nodi nad yw'r adolygiad yn ceisio datrys tlodi cyffredinol, ond mae'n cydnabod bod yna gysylltiad rhwng tlodi dŵr a thlodi cyffredinol. Mae'r cyd-destun ehangach hwn yn rhywbeth sydd wedi'i ystyried drwy gydol yr adolygiad hwn.

“

Gwneud argymhellion a fyddai'n arwain at ddileu tlodi dŵr – dyna oedd yr amcan a oedd yn ein llywio.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn

Ein proses

Lansiwyd yr adolygiad ym mis Hydref 2020 a sefydlwyd proses lywodraethu gryf ac annibynnol drwy greu gweithgor prosiect, grŵp llywio prosiect, a Grŵp Cyngori Rhanddeiliaid.

Sefydlwyd y Grŵp Cyngori Rhanddeiliaid i ddarparu mewnbwn arbenigol a her mewn perthynas â chyfeiriad yr adolygiad a'r broses o'i gyflawni. Roedd aelodaeth y grŵp yn cynnwys Adran yr Amgylchedd, Bwyd a Materion Gwledig (Defra), Llywodraeth Cymru, Water UK, Ofwat, Money Advice Trust, National Energy Action, academyddion, yr Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol (BEIS), Sefydliad Bevan a chynrychiolwyr cwmnïau dŵr.

Roedd tri phrif gam i'r adolygiad:



Y cam casglu gwybodaeth.



Y cam dadansoddi.



Y cam opsiynau ac argymhellion.



Casglu gwybodaeth: Hydref 2020 – Rhagfyr 2020

Lansiwyd galwad am dystiolaeth yr adolygiad ar 22 Hydref drwy sesiwn rithwir ryngweithiol fyw gyda Phrif Weithredwr CCW ochr yn ochr â chynrychiolwyr Water UK a'r Money Advice Trust.

Roedd recordiad o'r sesiwn fyw ar gael **drwy wefan CCW gydol** cyfnod yr adolygiad. Roedd y **ddogfen galw am dystiolaeth** yn nodi'r cefndir a'r heriau o ran fforddiadwyedd dŵr, ac roedd yn cynnwys hefyd gyfres o gwestiynau roedd yr adolygiad yn ceisio eu hateb fel rhan o'r cam hwn o gasglu dystiolaeth. Roedd y cwestiynau hyn yn gofyn i'r adolygiad archwilio'r hyn sy'n gweithio'n dda o ran y trefniadau presennol, gan ystyried ar yr un pryd y bylchau, y cyfyngiadau a chynaliadwyedd y ddarpariaeth bresennol er mwyn gwneud argymhellion ynghylch yr hyn y gellid ei wella.

Daeth yr alwad am dystiolaeth i ben ar 15 Rhagfyr. Cafwyd ymateb da yn y cam cyntaf hwn o'r prosiect, gyda 37 o ymatebion yn cynnwys rhai gan reoleiddwyr, cwmnïau dŵr, elusennau a chyflwyniadau personol. Gallwch ddarllen yr holl ymatebion unigol i'r galwad am dystiolaeth (lle rhoddwyd caniatâd i ni gyhoeddi) **yma**, neu **mae crynodeb ar gael hefyd**.

Yn y cam hwn, comisiynodd yr adolygiad nifer o brosiectau ymchwil er mwyn ein helpu i asesu effeithiolrwydd y trefniadau presennol ar gyfer cymorth ariannol ac i ddeall sut yr eir i'r afael â'r mater hwn mewn sectorau eraill.

Gallwch ddarllen mwy am ein gwaith ymchwil **yma**.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn



Cam dadansoddi: Ionawr 2021

Yn ail gam yr adolygiad, yn ystod mis Ionawr 2021, roeddem yn cymhathu ac yn dadansoddi'r holl dystiolaeth a ddaeth i law.

Yn ogystal â'r ymatebion i'r alwad am dystiolaeth, dadansoddwyd canlyniadau gwaith pellach a gomisiynwyd gennym i gefnogi'r adolygiad hwn.

Roedd hyn yn cynnwys:

- **Arolwg defnyddwyr o'u safbwyntiau ar dariffau cymdeithasol, gan gynnwys argraffiadau cyffredinol o dariffau cymdeithasol a safbwyntiau ar gyllid.**
- **Adolygiad o gymorth fforddiadwyedd mewn sectorau eraill.**
- **Astudiaeth fanwl o brofiadau'r rhai sy'n byw gydag incwm isel.**

Fe wnaethom hefyd ystyried tystiolaeth o ddadansoddiad a gomisiynwyd gan Water UK er mwyn nodi maint y broblem tldi dŵr bresennol.



Y cam opsiynau ac argymhellion: Chwefror – Mawrth 2021

Cam olaf yr adolygiad oedd ystyried gwahanol opsiynau a lleihau'r rhain i gyfres o argymhellion penodol. Fe wnaethom gynnal gwaith ymchwil pellach hefyd i ddefnyddwyr a gwneud gwaith modelu ariannol ychwanegol i brofi rhai o'r argymhellion.

Ymgysylltodd yr adolygiad â rhanddeiliaid a phrofwyd opsiynau drwy ein Grŵp Cyngori Rhanddeiliaid. Rôl y grŵp cyngori oedd darparu mewnbwn deallusol, cael cymheiriaid i adolygu rhagdybiaethau a wnaed a'u dadansoddi a herio opsiynau ar gyfer argymhellion a chraffu arnyn nhw.

Cynhaliwyd chwe grŵp ffocws ar-lein gyda defnyddwyr yng Nghymru a Lloegr i brofi a dilysu ein hargymhellion a'n cynigion drafft ar gyfer helpu defnyddwyr gyda chymorth fforddiadwyedd biliau dŵr. Roedd pob grŵp yn dalwyr biliau dŵr; roedd tri grŵp yn cynnwys ymatebwyr ar lefel gymysg o incwm ac roedd tri grŵp arall ar incwm isel.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Ein dull i'r adolygiad hwn

Defnyddiwyd dystiolaeth amrywiol yn yr adolygiad hwn. Comisiynwyd rhywfaint o ymchwil yn benodol gan yr adolygiad annibynnol hwn a chomisiynwyd rhywfaint gan drydydd partion.

Yn ogystal, mae'r adolygiad yn defnyddio gwybodaeth a data presennol CCW (gan gynnwys y data mae'n ei gasglu gan gwmnïau, data ar gwynion a'i ymchwil **Materion Dŵr blynyddol** sy'n olrhain safbwyntiau defnyddwyr ar faterion amrywiol, gan gynnwys fforddiadwyedd). Gallwch ddod o hyd i grynodedau a dolenni i'r adroddiadau ymchwil amrywiol isod:



Galwad am dystiolaeth – Dadansoddiad Thematig

Dadansoddwyd ymatebion i'n galwad am dystiolaeth o wahanol safbwyntiau. Gan ddefnyddio meddalwedd codio, adolygwyd pob un o'r 37 ymateb, a nodwyd themâu. Arweiniodd hyn at nodi 15 thema lefel uchel, sydd wedi'u rhannu yn 141 o is-themâu eraill.

Gallwch ddarllen y dadansoddiad thematig o'n galwad am ymatebion i dystiolaeth yma.



Dadansoddiad meintiol o dlodi dŵr yng Nghymru a Lloegr — modelu CEPA

Comisiynwyd Cambridge Economic Policy Associates (CEPA) gan Water UK i ddatblygu a gweithredu dull o amcangyfrif graddfa tlodi dŵr yng Nghymru a Lloegr yn 2019/20, gan ddefnyddio dull cyson ar draws cwmnïau unigol.

Nod y darn hwn o waith oedd adeiladu ar ganfyddiadau'r prosiect a gynhaliwyd gan CEPA a Sustainability First ar gyfer **UK Water Industry Research (UKWIR)**, a oedd yn ceisio:

- Datblygu dealltwriaeth glir ynghylch union ystyr tlodi dŵr
- Asesu metrigau y gellid eu defnyddio i'w fesur
- Nodi'r ffactorau sylfaenol sy'n arwain at dlodi dŵr
- Crynhoi'r ystod o ddulliau y gall cwmnïau dŵr eu defnyddio i'w liniaru.

Yn unol â dulliau cyffredin o asesu tlodi dŵr, mae CEPA yn canolbwyntio ar ddau drothwy lle gellid diffinio aelwyd fel aelwyd sy'n dlawd o ran dŵr: cymhareb biliau i incwm o 3% a 5%.

Mae CEPA yn amcangyfrif:

- Bod tua **1.5 miliwn o aelwydydd yn gwario mwy na 5% o'u hincwm** (ar ôl costau tai ar ddŵr) ac mae **4.1 miliwn yn gwario mwy na 3%**
- Maint ariannol y bwlch tlodi dŵr – pe bai'n bosibl targedu ymyriadau'n berffaith - yw **£236 miliwn ar 5% a £720 miliwn ar 3%**

- Byddai cost cau'r bwlch tlodi dŵr yn ychwanegu cynnydd cyfartalog o **£11 (ar y lefel 5%) a £39 (ar y lefel 3%)** at filiau cwsmeriaid nad ydyn nhw'n dlawd o ran dŵr pe bai'n bosibl targedu ymyriadau'n berffaith er mwyn cau'r bwlch.

Mae'r gost i gwsmeriaid nad ydyn nhw'n cael cymorth i ddatrys tlodi dŵr yn amrywio'n sylweddol o un rhanbarth i'r llall. Nododd CEPA:

- **Ar y lefel 5%**, mae'r cynnydd mewn biliau i gau'r bwlch tlodi dŵr mewn gwahanol ranbarthau yn amrywio o swm cyfwerth ag o **leiaf £4 i o leiaf £32 ar gyfer pob cwsmer nad yw'n dlawd o ran dŵr.**
- **mae'r cynnydd mewn** biliau i gau'r bwlch tlodi dŵr mewn gwahanol ranbarthau yn amrywio o swm cyfwerth **â £14 i £102 ar gyfer** pob cwsmer nad yw'n dlawd o ran dŵr.

Gallwch ddarllen dadansoddiad meintiol llawn CEPA yma.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Ein dull i'r adolygiad hwn



Dŵr i Bawb: Adroddiad Fforddiadwyedd a Bregusrwydd Dŵr 2019-20

Cyhoeddir yr adroddiad hwn yn flynyddol gan CCW. Mae'n ystyried perfformiad cwmnïau dŵr a charthffosiaeth yng Nghymru a Lloegr o ran cefnogi cwsmeriaid sy'n wynebu bregusrwydd ariannol yn ystod 2019-20. Mae'n archwilio hefyd yr ymateb i fregusrwydd ehangach ac ymdrechion cwmnïau i sicrhau bod eu gwasanaethau ar gael i bob cwsmer.

Mae'r adroddiad yn myfyrio hefyd ar ymateb y sector i'r syniad o gefnogi cwsmeriaid drwy effeithiau uniongyrchol Covid-19 a'r ffordd y maen nhw'n paratoi i ymateb i'r heriau sy'n debygol o wynebu cwsmeriaid yn y tymor hwy. Mae'r adroddiad hwn yn darparu data ac argraffiadau gwerthfawr a fydd yn cael eu hymgorffori yn yr adolygiad hwn.

Gallwch ddarllen yr adroddiad llawn yma.



Agweddau at Dariffau Cymdeithasol - Gwaith Ymchwil Omnibws Yonder

Er mwyn deall yn well yr agweddau tuag at dariffau cymdeithasol, comisiynodd yr adolygiad annibynnol Yonder i:

- Nodi i ba raddau y mae pobl yn cefnogi cynlluniau sy'n lleihau biliau dŵr ar gyfer aelwydydd incwm isel sy'n ei chael yn anodd talu.
- Nodi'r ymwybyddiaeth gyfredol o gynlluniau cymorth cwmnïau.
- Pennu safbwyntiau defnyddwyr o ran a yw'r syniad o dalu am dariffau cymdeithasol mewn gwahanol ffyrdd yn dderbyniol iddyn nhw.
- Archwilio unrhyw wahaniaethau yn ôl demograffeg ac is-grwpiau defnyddwyr.

Gallwch ddarllen yr adroddiad llawn ar waith ymchwil omnibws Yonder yma.



Adolygiad traws-sector o gymorth fforddiadwyedd gan Brifysgol Sheffield Hallam

Roedd y darn hwn o waith yn adolygu dulliau o roi cymorth fforddiadwyedd (gan gynnwys eu natur, mecanweithiau darparu a dulliau o ymgysylltu â chwsmeriaid agored i niwed ac anodd eu cyrraedd) ar draws ystod o sectorau gwasanaethau hanfodol.

Rhoddwyd pwyslais arbennig ar nodi arferion da a'r gwersi sy'n berthnasol i'r broses o ymgysylltu ag aelwydydd agored i niwed ac anodd eu cyrraedd o ran cymorth fforddiadwyedd gyda'r nod o osgoi neu liniaru tlodi dŵr.

Gallwch ddarllen adolygiad Prifysgol Sheffield Hallam o gymorth fforddiadwyedd yma.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Ein dull i'r adolygiad hwn



Profiadau aelwydydd incwm isel o fforddiadwyedd a chymorth biliau dŵr gan DJS Research

Roedd hwn yn ddarn o waith ymchwil ansoddol yn archwilio profiadau ac agweddau personol cwsmeriaid ar incwm isel (h.y. yn derbyn budd-daliadau sy'n gysylltiedig ag incwm, neu incwm cartref yn llai na £16,000 y flwyddyn).

Roedd hyn yn cynnwys eu profiad o reoli cyllidebau'r cartref, o ran a yw'r pandemig a'r cyfyngiadau symud wedi effeithio ar eu sefyllfa, eu perthynas â'u cwmni dŵr a'r ffordd yr hoffon nhw i'r cwmni gysylltu â nhw.

Gallwch ddarllen yr adroddiad ymchwil llawn gan DJS Research yma.



Fforddiadwyedd biliau dŵr: Barn cwsmeriaid ar opsiynau cymorth biliau dŵr

Cynhaliwyd chwe grŵp ffocws ar-lein gyda defnyddwyr yng Nghymru a Lloegr i brofi a dilysu ein hargymhellion a'n cynigion drafft ar gyfer helpu defnyddwyr gyda chymorth fforddiadwyedd biliau dŵr. Roedd pob grŵp yn dalwyr biliau dŵr lle'r oedd tri grŵp yn cynnwys ymatebwyr ar lefel gymysg o incwm ac roedd tri grŵp arall ar incwm isel.

Gallwch ddarllen yr adroddiad llawn y profi hwn yma.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwbyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Yr heriau sy'n ein hwynebu

Mae'r diwydiant dŵr wedi gweithio'n galed er mwyn mynd i'r afael â phroblem tlodi dŵr, gan ddefnyddio dulliau arloesol ac ystyriol o gynnig ystod eang o wasanaethau i gwsmeriaid sy'n ei chael yn anodd talu eu biliau. Gallwch ddod o hyd i ddigon o enghreifftiau o arferion gorau yn **adroddiad Dŵr i Bawb 2019-20** CCW.

Ar ddiwedd

2019-20

bron

900,000*



Roedd cartrefi bregus yn ariannol yng Nghymru a Lloegr yn derbyn cymorth trwy lai o filiau dŵr.



28%

derbyniodd mwy o aelwydydd gymorth na'r flwyddyn flaenorol.

Cyflawnodd hyn ostyngiadau biliau blynyddol o oddeutu

£150 miliwn



* mae'r ffigur hwn yn cyfrif dwbl aelwydydd sy'n derbyn gwasanaethau a chefnogaeth gan ddau gwmni gwahanol.

17 | Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Ond yn wahanol i sectorau eraill, fel y sector ynni er enghraifft, mae'r tariffau cymdeithasol a gynigir i gwsmeriaid dŵr yn dibynnu ar gydsyniad talwyr biliau eraill.

Gofynnir i gwmnïau dŵr asesu 'parodrwydd eu cwsmeriaid i dalu' er mwyn penderfynu ar y gyfran o filiau eu cwsmeriaid y gellid ei defnyddio i ariannu croes-gymorthdaliadau fel tariffau cymdeithasol. Mae hyn yn cyfyngu ar y cyllid sydd ar gael i gwmnïau dŵr i roi'r cymorth sydd ei angen ar gwsmeriaid sy'n ei chael yn anodd, yn enwedig mewn ardaloedd â lefelau uchel o amddifadedd, lle mae mwy o bobl angen cymorth a llai o bobl yn gallu fforddio i'w ddarparu. Gan fod cyllid ar gyfer cymorth fforddiadwyedd yn gyfyngedig felly, ac yn aml iawn yn cael ei ymestyn i'r eithaf, nid yw'r mesurau cyfredol yn mynd yn ddigon pell tuag at ddileu tlodi dŵr.

Canfu ein **gwaith ymchwil Materion Dŵr** yn 2019-20 fod 1 o bob 10 cwsmer o'r farn bod eu biliau dŵr a charthffosiaeth yn anfforddiadwy (1 o bob 8 yng Nghymru). Mae hyn yn awgrymu bod tua 2.5 miliwn o aelwydydd angen cymorth o bosibl gyda'u biliau dŵr ar hyn o bryd.

Er nad oes un diffiniad "cywir" ar gyfer tlodi dŵr, ystyriwn fod cwsmeriaid sy'n gwario 5% neu fwy o incwm eu cartref ar eu bil dŵr mewn 'tlodi dŵr difrifol'. Dyma'r rhesymau am hyn:

- Dyma'r lefel tlodi dŵr a dderbynnir yn gyffredinol yn y sector dŵr; er enghraifft, dyma oedd y sail ar gyfer ymrwymiad budd cyhoeddus diweddar Water UK, y mae pob cwmni dŵr yn Lloegr wedi cofrestru ar ei gyfer.
- Mae cyfanswm nifer yr aelwydydd ar y lefel tlodi dŵr 5% a nifer yr aelwydydd sy'n dweud wrthym eu bod yn ei chael yn anodd gyda fforddiadwyedd eu biliau yn cyd-fynd.
- Ar y lefel hon, mae tlodi dŵr a thlodi yn ehangach yn gorgyffwrdd yn sylweddol. Mae 92% o'r rhai sydd mewn tlodi dŵr ar y lefel 5% mewn tlodi incwm cymharol. Ar y lefel 3% mae'r gorgyffwrdd hwn yn gostwng i 73%.

Mae'r argymhellion a wnawn yn yr adroddiad hwn yn ceisio creu opsiynau cymorth amrywiol sy'n cael pobl allan o'r amgylchiadau hyn.

“

Mae 1 o bob 10 cwsmer o'r farn bod eu biliau dŵr a charthffosiaeth yn anfforddiadwy (mae hyn yn 1 o bob 8 yng Nghymru). Mae hyn yn awgrymu bod tua 2.5 miliwn o aelwydydd angen cymorth o bosibl gyda'u biliau dŵr ar hyn o bryd.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r argymhellion ▶
- Cyflwyno'r Cefndir ▶
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet: Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard: Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia: Ymwbyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth ▶
- Alex: Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

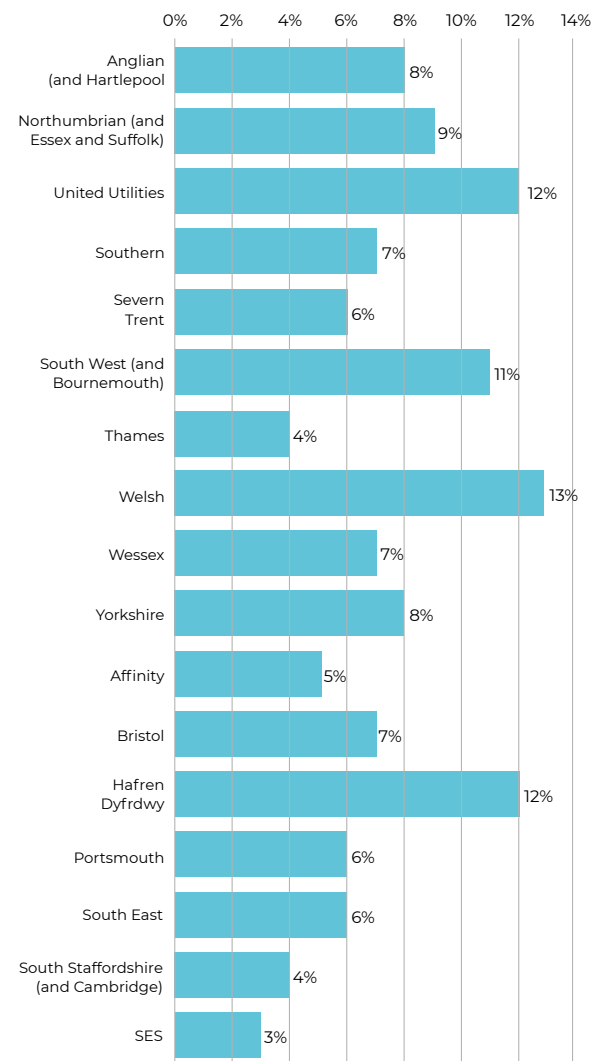
Yr heriau sy'n ein hwynebu

Y loteri cod post

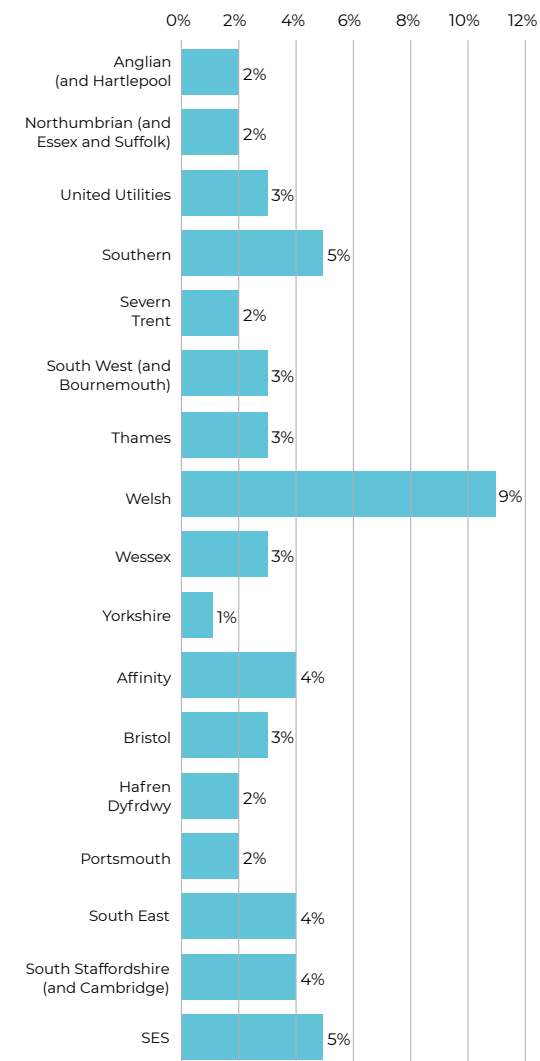
Mae'r sefyllfa bresennol, gyda chostau amrywiol biliau dŵr ledled Cymru a Lloegr a darpariaeth afreolaidd o gymorth i'r rhai sy'n ei chael yn anodd talu, yn golygu bod tlodi dŵr yn 'loteri cod post', gydag aelwydydd sydd mewn amgylchiadau tebyg iawn yn gymwys i gael lefel sylweddol wahanol o gymorth yn dibynnu ar eu lleoliad.

Mae'r tri achos a ddangosir ar dudalen 20 yn enghreifftiau sy'n dangos pa mor dra gwahanol y gall y gefnogaeth fod ar gyfer y rhai sy'n ei chael hi'n anodd talu, gyda'r unig gwahaniaeth yw lle maen nhw'n byw a pha ddŵr cwmni yn digwydd i wasanaethu'r ardal honno.

Amcangyfrif o'r nifer o aelwydydd sydd angen cymorth ar y lefel 5%



Canran yr aelwydydd ar hyn o bryd yn cael ei gefnogi gan Social tariffau a WaterSure





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r argymhellion ▶
- Cyflwyno'r Cefndir ▶
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet:
Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia:
Ymwybyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwybyddiaeth ▶
- Alex:
Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

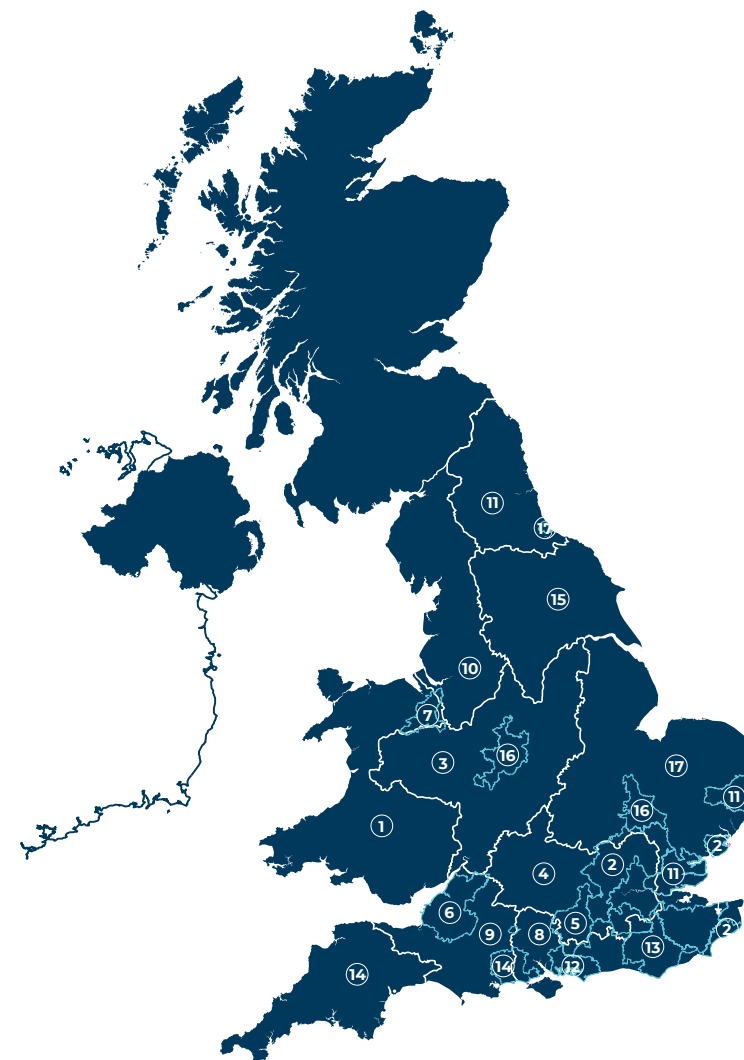
Yr heriau sy'n ein hwynebu

Y loteri cod post

Amcangyfrif o'r ganran o'r rhai sy'n wynebu tlodi dŵr
* a godwyd allan o dloti trwy'r mesurau cyfredol

36%	①	Welsh	12%	⑩	United Utilities
25%	②	Affinity	9%	⑪	Northumbrian (and Essex and Suffolk)
21%	③	Severn Trent	8%	⑫	Portsmouth
20%	④	Thames	7%	⑬	SES
16%	⑤	South East	6%	⑭	South West (and Bournemouth)
16%	⑥	Bristol	6%	⑮	Yorkshire
15%	⑦	Hafren Dyfrdwy	5%	⑯	South Staffordshire (and Cambridge)
15%	⑧	Southern	4%	⑰	Anglian (and Hartlepool)
13%	⑨	Wessex			

* Ar y lefel 5% o dloti dŵr





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Yr heriau sy'n ein hwynebu

Y loteri cod post



Sam and Charlie



90%

Mae gan Sam a Charlie ddau o blant ac maen nhw'n ei chael hi'n anodd ymdopi ar gyllideb eithriadol o dynn gan fod y ddau wedi colli eu gwaith yn ddiweddar. **Mae eu cwmni dŵr wedi gostwng eu bil blyneddol 90% - (o £400 i £40)**



Zoe and Damien



20%

Mae Zoe a Damien yn yr un sefyllfa ariannol ac mae ganddyn nhw ddau o blant i'w cynnal hefyd. Fodd bynnag, maen nhw'n byw tua 150 milltir i'r de o Sam a Charlie. **Dim ond 20% y gallai eu cwmni dŵr nhw ostwng eu bil - (o £400 i £320).**



Priya and Anton



0%

Mae Priya ac Anton yn yr un sefyllfa'n union hefyd, ond maen nhw'n byw 100 milltir i'r gogledd o Sam a Charlie. Doedd dim modd i'w cwmni nhw ostwng eu bil o gwbl, gan fod ei gynllun wedi'i gyfyngu ar hyn o bryd i helpu cwsmeriaid â biliau uwch yn unig. **Felly, mae'r cwpl yn gorfod talu'r bil o £400 yn llawn.**



Gall y gyfres hon o amgylchiadau olygu bod cwsmeriaid yn canfod eu hunain mewn tloedi dŵr os ydyn nhw'n symud tŷ i ardal cwmni dŵr gwahanol lle nad ydyn nhw bellach yn gymwys i gael yr un cymorth ag yn eu cyfeiriad blaenorol.

Mae'n golygu hefyd na all pobl sy'n cael yr un anawsterau ariannol ond sy'n byw mewn gwahanol ardaloedd gael yr un cymorth a chefnogaeth o reidrwydd.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶

Crynodeb o'r
argymhellion ▶

Cyflwyno'r
Cefndir ▶

Ein hymagwedd
tuag at yr adolygiad hwn ▶

Ein dull i'r
adolygiad hwn ▶

Yr heriau sy'n
ein hwynebu ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶

Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶

Janet:
Cymorth cymunedol ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶

Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶

Sofia:
Ymwybyddiaeth a rhannu data ▶

Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwybyddiaeth ▶

Alex:
Paru taliadau ▶

Y camau nesaf ▶

Yr heriau sy'n ein hwynebu

Ymwybyddiaeth o'r cymorth sydd ar gael

Mae cwmnïau dŵr hefyd yn wynebu heriau o ran sicrhau bod yr aelwydydd anoddaf eu cyrraedd yn ymwybodol o'r cymorth y maen nhw'n ei gynnig ac yn manteisio arno. Cafwyd rhywfaint o arloesi a chydweithredu cadarnhaol rhwng cwmnïau yn y maes hwn. Serch hynny, mae ymwybyddiaeth yn parhau i fod yn faes lle gellir gwneud mwy er mwyn sicrhau nad yw'r bobl fwyaf agored i niwed yn colli allan ar gymorth mawr ei angen.

Mae cwmnïau dŵr hefyd yn wynebu heriau o ran sicrhau bod yr aelwydydd anoddaf eu cyrraedd yn ymwybodol o'r cymorth y maen nhw'n ei gynnig ac yn manteisio arno. Cafwyd rhywfaint o arloesi a chydweithredu cadarnhaol rhwng cwmnïau yn y maes hwn. Serch hynny, mae ymwybyddiaeth yn parhau i fod yn faes lle gellir gwneud mwy er mwyn sicrhau nad yw'r bobl fwyaf agored i niwed yn colli allan ar gymorth mawr ei angen.

Mae cynlluniau sy'n benodol i gwmni yn golygu nad oes rhaglen gymorth gydnabyddedig ar gael ar gyfer y diwydiant cyfan, sy'n ei gwneud hi'n anodd mynd ati ar lefel genedlaethol i hyrwyddo unrhyw gymorth y gall cwsmeriaid ei gael. Y brif ffordd y mae cwmnïau dŵr yn dweud wrth eu cwsmeriaid am y cymorth sydd ar gael yw drwy gynnwys gwybodaeth yn eu biliau neu drwy anfon taflenni er mwyn lledaenu'r gair.

Ond efallai nad yw rhai pobl sy'n cael trafferthion tlodi dŵr yn agor eu biliau, sy'n golygu bod y wybodaeth hon yn cael ei cholli'n rhwydd. Er bod cwmnïau dŵr yn mynd ati'n aml iawn i chwilio am

ffyrdd eraill o gyrraedd cwsmeriaid, efallai y bydd gan y rhai mewn amgylchiadau bregus yn sgil cyflyrau iechyd meddwl neu gorfforol neu anabledau lai o fynediad at gyhoeddusrwydd am gymorth oni bai ei bod yn cael ei chyflwyno'n benodol iddyn nhw mewn cyfrwng sy'n briodol iddyn nhw.

Mae **gwaith ymchwil Materion Dŵr CCW** yn dangos mai dim ond 13% o gwsmeriaid yng Nghymru, a 10% yn Lloegr, sy'n ymwybodol o'r cymorth sydd ar gael drwy WaterSure, gan awgrymu y gallai llawer mwy o aelwydydd fanteisio ar y ffynhonnell hon o gymorth.

Yn fwy cyffredinol, dim ond **49% o gwsmeriaid** sy'n nodi bod eu cwmni'n 'dda' o ran y ffordd y mae'n cyfathrebu am wasanaethau, cynlluniau a'r gwasanaethau cymorth ychwanegol sydd ar gael

Rydym yn ymchwilio ymhellach i'r rhwystrau i ymwybyddiaeth ar dudalen 29.



“

Dim ond 49% o gwsmeriaid sy'n nodi bod eu cwmni yn 'dda' o ran y ffordd y mae'n cyfathrebu am wasanaethau, cynlluniau a'r gwasanaethau cymorth ychwanegol sydd ar gael



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Yr heriau sy'n ein hwynebu

Cael gafael ar gymorth

Mae diffyg ymwybyddiaeth yn rhwystro amlwg o ran cael gafael ar gymorth. Gall amrywiaeth a chymhlethdod y cymorth sydd ar gael i gwsmeriaid sy'n ei chael yn anodd talu eu bil dŵr fod yn rhwystro, nid yn unig o ran cyfathrebu a lledaenu ymwybyddiaeth, ond hefyd i gwsmeriaid sy'n gwneud cais am y cymorth y mae ganddyn nhw hawl iddo.

Nid yw pobl yn gwybod pa gymorth sydd ar gael ond nid dyma'r unig rwystr o ran cael gafael ar gymorth.

Datgelodd **gwaith ymchwil ar brofiadau aelwydydd incwm isel o fforddiadwyedd a chymorth biliau dŵr** CCW a gomisiynwyd ar gyfer yr adolygiad hwn y gall rhwystrau eraill gynnwys:

Rhwystro meddyliol ac emosiynol:

Gall fod yn anodd i rai cwsmeriaid ddod i delerau â'u hangen am gymorth a chyfaddef hyn i drydydd parti neu, hyd yn oed yn anoddach, i gorfforaeth ddiennw. Gall hyn arwain at agwedd 'pen yn y tywod' – naill ai drwy osgoi'n fwriadol neu yn syml o ganlyniad i beidio â chael y nerth emosiynol i geisio cael cymorth. Yna gall y cwsmer fynd i gylch o ddirywiad wrth i'r broblem waethgu ac wrth i'w allu i amgyffred y broblem leihau.

Gall cwsmeriaid sydd â rhwystrau emosiynol ar y cychwyn waethgu a datblygu problemau iechyd meddwl ehangach sy'n eu hatal rhag mynd i'r afael â phroblemau ariannol neu ddarparwyr gwasanaethau. Gall hyn gynnwys dioddef o orbryder neu iselder a gall arwain at osgoi'r mater.

Diffyg ymddiriedaeth:

Mae teimlad cyffredinol o ddieithrwch ymhlith cwsmeriaid pob cwmni mawr, a'r argraff yw bod gan y cwmni bŵer dros ei gwsmeriaid. Gellir ystyried bod cwmnïau'n cael eu cymell gan elw heb fawr o sylw na gofal tuag at unigolion. Gall hyn fod yn fwy amlwg ymhlith y rhai sydd ag anawsterau ariannol tymor hir.

Cymhlethdod:

Efallai y bydd cwsmeriaid yn poeni am y cymhlethdod a'r anhawster posibl wrth wneud cais am gymorth. Gall hyn fod yn fater o ddiffyg hyder wrth lenwi ffurflenni neu yn syml eu bod yn poeni am yr anhawster o grynhoi unrhyw dystiolaeth ategol sy'n ofynnol.

Lleoliad:

Ni fydd cwsmeriaid mewn lleoliadau mwy gwledig yn cael mynediad mor rhwydd i wasanaethau â'r rhai mewn ardaloedd trefol. Bydd hyn yn cynnwys mynediad at gynghorwyr trydydd parti gan na allant ymweld â'u swyddfydd – e.e. Cyngor ar Bopeth. Byddant yn dibynnu ar sianeli ffôn neu ryngwrdd – ac efallai y bydd ganddyn nhw wasanaeth rhyngwrdd gwael.

Lechyd corfforol

Efallai y bydd cwsmeriaid sydd â chyflyrau iechyd cronig yn cael cyfnodau lle nad ydyn nhw'n ddigon da i ymgysylltu naill ai ynghylch eu harian yn gyffredinol neu o ran ceisio cael cymorth yn benodol.

Nodwyd bod rhai anabledau eraill – fel dallineb neu fyddardod – yn cynyddu'r anhawster y mae cwsmeriaid yn ei gael i gael gwybod am gymorth ac i gysylltu neu wneud cais amdano.

Sgiliau llythrennedd ac iaith:

Ni fydd rhai cwsmeriaid yn gallu rheoli'r broses ymgeisio drostyn nhw eu hunain ac ni fydd gan rai eraill yr hyder, y sgiliau ysgrifennu na'r sgiliau cyfrifiadurol i wneud hynny. Er bod rhai cwmnïau dŵr wedi llwyddo i leihau hyd eu ffurflenni cais i dudalennau unigol, mae rhai'n parhau i fod yn bum tudalen o hyd.

Mae'r rhai nad ydyn nhw'n siarad llawer o Saesneg neu ddim Saesneg o gwbl, neu nad ydyn nhw'n hyderus yn yr iaith, yn ei chael yn anodd cael gwybod am gymorth oni bai bod gwybodaeth yn cael ei chyfieithu. Gellir troi'r cwsmeriaid hyn yn erbyn y syniad o gael gafael ar gymorth oherwydd eu bod yn nerfus am ffonio cwmni rhag ofn nad yw pobl yn eu deall yn rhwydd neu rhag ofn na allant ddeall yr unigolyn arall.

“

Mae'r mecanweithiau cyfredol yn gofyn am ymdrech gan gwsmeriaid, ac o'n profiad nid yw llawer o geisiadau ddim yn cael eu cwblhau. Gellid defnyddio dull mwy pragmatig o gynhyrchu tystiolaeth ar gyfer ceisiadau a phrosesau adnewyddu. Dylai hyn sicrhau bod yna gydbwysedd rhwng y risg a'r ymdrech sydd ei hangen. Dylid rhannu arferion gorau ynghylch symleiddio ceisiadau o'r tu mewn a'r tu allan i'r sector

Yorkshire Water



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶

Crynodeb o'r
argymhellion ▶

Cyflwyno'r
Cefndir ▶

Ein hymagwedd
tuag at yr adolygiad hwn ▶

Ein dull i'r
adolygiad hwn ▶

Yr heriau sy'n
ein hwynebu ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶

Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶

Janet:
Cymorth cymunedol ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶

Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶

Sofia:
Ymwbyddiaeth a rhannu data ▶

Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwbyddiaeth ▶

Alex:
Paru taliadau ▶

Y camau nesaf ▶

Yr heriau sy'n ein hwynebu

Pandemig y coronafeirws

Mae canlyniadau economaidd pandemig y coronafeirws wedi creu heriau uniongyrchol a heriau tymor hir i'r diwydiant dŵr o ran ei gymorth i aelwydydd sy'n fregus yn ariannol.

Hyd yma – ac o fewn cyfyngiadau'r system bresennol – mae'r **cymorth a roddwyd ar waith gan y sector**, ynghyd â mecanweithiau cymorth ehangach y Llywodraeth - wedi bod yn effeithiol i raddau helaeth o ran sicrhau nad yw llawer o gwsmeriaid sy'n wynebu bregusrwydd ariannol posibl wedi mynd i ôl-ddyledion gyda chostau dŵr.

Fodd bynnag, mae'r effaith yn y tymor hir ar amgylchiadau ariannol aelwydydd yn parhau i fod yn destun pryder. Yn benodol, byddai cynnydd mewn diweithdra yn gwneud taliadau dŵr a biliau eraill yn llai fforddiadwy i nifer cynyddol o aelwydydd. Mae'n hanfodol bod dull y sector o gefnogi aelwydydd yn y dyfodol yn gallu ymateb i'r heriau sylweddol hyn, a'i fod yn ddigon hyblyg ar yr un pryd i addasu i newidiadau yn y dyfodol.

“

Mae'n hanfodol bod dull y sector o gefnogi aelwydydd yn y dyfodol yn gallu ymateb i'r heriau sylweddol hyn.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth



Beth mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthym:

- Nid yw tariffau cymdeithasol yn addas ar gyfer pob cwsmer a sefyllfa.
- Nid yw'r holl gymorth wedi'i deilwra i anghenion unigol.
- Nid yw tlodi dŵr yn bodoli ar ei ben ei hun, ond mae gweithio'n fwy cyfannol er mwyn mynd i'r afael â phroblemau fforddiadwyedd yn her.

Yn aml, ystyrir mai tariffau cymdeithasol yw prif ffynhonnell cymorth fforddiadwyedd o ran dŵr, fodd bynnag, mae yna sawl math arall o gymorth ariannol ar gael sy'n helpu cwsmeriaid dŵr i arbed arian, gwneud y mwyaf o'r cymorth y maen nhw'n ei gael drwy fudd-daliadau, a rheoli eu dyled.

Nid yw tariffau cymdeithasol yn addas ar gyfer pob cwsmer a sefyllfa. Mae materion fforddiadwyedd yn unigryw i amgylchiadau unigol, ac mae angen mwy o gymorth - neu fath gwahanol o gymorth - i'r hyn a gynigir gan dariff cymdeithasol ar lawer o gwsmeriaid.

“

O'r herwydd, mae angen sicrhau bod atebion amrywiol ar gael er mwyn gwneud yn siŵr bod y gwasanaeth cywir yn cael ei gynni i bob cwsmer.

CCW

Ar hyn o bryd, mae cymorth ychwanegol yn rhoi cyfle i gwmnïau ymateb i anghenion eu cwsmeriaid ar lefel leol ac i arloesi er mwyn dod o hyd i atebion wedi'u teilwra.

Fodd bynnag, mae'r diffyg cysondeb ledled Cymru a Lloegr yn ychwanegu at y 'loteri cod post', sy'n golygu y bydd aelwydydd mewn rhai rhanbarthau yn cael gwell gwasanaeth - a gwasanaeth mwy cyfannol - nag eraill. Dylid cryfhau a chynyddu cymorth ehangach ar draws y diwydiant er mwyn helpu i atal aelwydydd rhag mynd i dlodi dŵr. Er mwyn hwyluso hyn, mae'r adolygiad hwn yn argymhell y dylai pob cwmni dŵr weithredu proses ymgeisio syml sy'n cwmpasu pob cynllun cymorth.

Byddwn yn mynd ati nawr i archwilio'r materion hyn yn fanylach, ac yn amlinellu argymhellion yr adolygiad hwn ynghylch sut gellid datrys y rhain.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r argymhellion ▶
- Cyflwyno'r Cefndir ▶
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet:
Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia:
Ymwybyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwybyddiaeth ▶
- Alex:
Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Cwmni	Ymddiriedolaeth Elusennol neu Gronfa argyfwng mewnol	Paru Taliadau i glirio dyled	Seibiannau Talu (Cynlluniau parhaol yn hytrach nag fel rhan o ymateb Covid-19)	Gwirio hawl i fudd-daliadau	Archwiliad cartref effeithlon-rwydd dŵr	Gwarant bil isaf fel rhan o'r opsiwn mesurydd	trefniant atgyfeirio at gyngor ar arian/dyledion
Cwmnïau Dŵr a Charthffosiaeth							
Anglian Water	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Dŵr Cymru/Welsh Water	✗	✓	✓	✗	✓	Yn dod cyn hir	✓
Hafren Dyfrdwy	✗	✓	✓	Ar brawf	✓	✗	Ar brawf
Northumbrian Water	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Severn Trent	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
South West Water	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Southern Water	✓	✓	✓	✗	✓	Amherthnasol*	✓
Thames Water	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
United Utilities	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Wessex Water	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Yorkshire Water	✓	✓	✓	✗	Yn dod cyn hir	✓	✓

* Amherthnasol yn achos Southern Water a South East Water gan eu bod wedi rhoi ar waith yn llawn gynlluniau cyffredinol ar gyfer mesuryddion

Y sefyllfa ar hyn o bryd

Ar hyn o bryd, gall cwsmeriaid dŵr fanteisio ar ffynonellau cymorth amrywiol yn ogystal â thariffau cymdeithasol. Byddwn yn archwilio rhai o'r rhain nawr, gan edrych ar y ffordd maen nhw'n gweithio a'r hyn maen nhw'n ei gyflawni cyn amlinellu pa newidiadau y dylid eu gwneud yn ôl yr adolygiad er mwyn darparu pecyn o gymorth sy'n sicrhau cydbwysedd rhwng sicrhau cysondeb ledled Cymru a Lloegr, gyda hwyluso medru ei bersonoli a sicrhau ei fod yn gweddu i amgylchiadau unigol cwsmeriaid.

Er mwyn deall yr amrywiadau yn y mesurau cymorth a gynigir gan bob cwmni dŵr, bwrwch olwg ar y siart hwn:



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r argymhellion ▶
- Cyflwyno'r Cefndir ▶
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet:
Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia:
Ymwbyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwybyddiaeth ▶
- Alex:
Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Cwmni	Ymddiriedolaeth Elusennol neu Gronfa argyfwng mewnol	Paru Taliadau i glirio dyled	Seibiannau Talu (Cynlluniau parhaol yn hytrach nag fel rhan o ymateb Covid-19)	Gwirio hawl i fudd-daliadau	Archwiliad cartref effeithlon-rwydd dŵr	Gwarant bil isaf fel rhan o'r opsiwn mesurydd	trefniant atgyfeirio at gyngor ar arian/dyledion
Cwmnïau dŵr yn unig							
Affinity Water	✓	Yn dod cyn hir	✓	✓	✓	✗	✓
Bournemouth Water	✓	✓	✓	✓	Yn dod cyn hir	✗	✓
Bristol Water	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Cambridge Water	✓	Yn dod cyn hir	✓	✗	✓	✗	✓
Essex and Suffolk Water	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hartlepool Water	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Portsmouth Water	✗	✓	✓	✗	✗	✗	Yn cael ei adolygu
South East Water	✓	Yn dod cyn hir	✓	✗	✓	Amherthnasol*	✓
South Staffs Water	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓
SES Water	✗	✓	✓	Yn dod cyn hir	✓	✓	✓

* Amherthnasol yn achos Southern Water a South East Water gan eu bod wedi rhoi ar waith yn llawn gynlluniau cyffredinol ar gyfer mesuryddion



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwbyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Helpu cwsmeriaid sy'n 'Ymdopi Fwy Neu Lai'

Efallai fod rhai cwsmeriaid yn ei chael yn anodd yn ariannol, ond nad ydyn nhw'n bodloni'r gofynion i gael cymorth ariannol. Rydym yn cyfeirio at y cwsmeriaid hyn fel y rhai sy'n 'Ymdopi Fwy Neu Lai' (YRR), nad ydyn nhw efallai mewn ôl-ddyledion ond sy'n disgrifio eu hunain fel y rhai sy'n ei chael yn anodd fforddio eu biliau.

Mae mwy na hanner (55%) o **gyfranogwyr y gwaith ymchwil ar Fforddiadwyedd ymhlith cwsmeriaid sy'n fregus yn ariannol** yn perthyn i'r categori hwn. Mae llawer o'r cwsmeriaid hyn fel arfer yn cyllidebu'n ofalus iawn ac efallai fod yn rhaid iddyn nhw wneud penderfyniadau anodd neu ddewis a dethol – er enghraifft, defnyddio banciau bwyd er mwyn fforddio rhent – ac eto maen nhw'n aml yn colli allan ar gymorth am nad ydyn nhw mewn dyled eto neu eu am eu bod nhw ychydig dros y trothwy incwm.

Oherwydd bod yr aelwydydd hyn yn parhau i wneud taliadau rheolaidd ac nad ydyn nhw mewn dyled, mae'n anodd i gwmnïau dŵr nodi pwy allai berthyn i'r grŵp hwn oni bai bod y cwsmer ei hun yn datgan hynny. O'r herwydd, mae llawer o'r cwsmeriaid hyn yn colli allan ar y cymorth sydd ei angen arnyn nhw, gan ddal ati ar yr un pryd i gyfrannu at y cymorth ariannol a gynigir i eraill, er enghraifft, drwy dariffau cymdeithasol.

Bydd nifer o'n hargymhellion yn rhoi cymorth ychwanegol i'r rhai sy'n 'ymdopi fwy neu lai', naill ai fel cymorth untro – fel cronfeydd argyfwng, cyngor ar ddyledion neu gynyddu incwm i'r eithaf – neu'n barhaus, fel gwella opsiynau talu hyblyg, mesurau effeithlonrwydd dŵr a lleihau cap y bil WaterSure.

“

Mae angen i gwsmeriaid sy'n 'ymdopi fwy neu lai' gael gwell cymorth gan eu bod yn aml yn ymdopi drwy fynd heb hanfodion eraill. Mae'n anodd iawn adnabod y cwsmeriaid hyn gan eu bod yn annhebygol o fod mewn dyled neu'n colli taliadau ac efallai fod yna rwystrau diwylliannol neu gymdeithasol sy'n eu hatal rhag ymgysylltu

Wessex Water



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwbyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

WaterSure

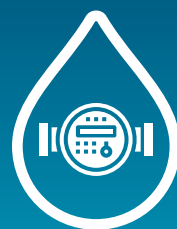
Mae pob cwmni dŵr yn gweithredu cynlluniau sy'n lleihau neu'n cyfyngu ar filiau aelwydydd incwm is sy'n bodloni meini prawf cymhwysio penodol. Mae'r cynllun WaterSure, sy'n statudol yn Lloegr ond a gynigir yn wirfoddol gan gwmnïau yng Nghymru, yn cyfyngu ar lefel biliau mesuryddion derbynwyr budd-daliadau sydd ag anghenion defnyddio dŵr sylweddol a hanfodol oherwydd maint y teulu neu gyflyrau meddygol. Yn 2019-20, darparwyd £45 miliwn o gymorth WaterSure i 166,946 o aelwydydd* yng Nghymru a Lloegr.

Customers eligible for WaterSure have their bill 'capped' at the average household bill for their company.

Mae bil cwsmeriaid sy'n gymwys i gael WaterSure wedi'i 'gapio' ar fil cyfartalog aelwydydd eu cwmni. Mae'r cynllun ar gael i gwsmeriaid sydd â mesurydd dŵr ac sy'n derbyn un neu fwy o fudd-daliadau o restr benodol, ac sydd hefyd naill ai a) yn cael budd-dal plant ar gyfer tri phlentyn neu fwy dan 19 oed; neu b) sydd â rhywun yn byw yn ei eiddo sydd â chyflwr meddygol sy'n golygu bod y dŵr a ddefnyddir yn llawer uwch na'r cyfartaledd.

Egluro cymhwysra WaterSure

gallech fod yn gymwys i gael cymorth os ydych chi'n perthyn i un neu fwy o'r categorïau hyn



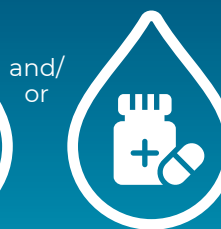
Mesurydd
dŵr



Derbynnydd
budd-
daliadau



Aelwyd
gyda 3 neu
fwy o blant



Cyflyrau
meddygol
angen
defnydd uchel
o ddŵr *

* Amodau fel; ecsema, soriasis, anymataliaeth, clefyd Crohn, ac ati.

* Mae'r ffigur hwn yn cyfrif aelwydydd sy'n cael gwasanaethau a chymorth gan ddau gwmni gwahanol ddwywaith.

“

Yn 2019-20, dyfarnwyd gwerth £45 miliwn o gymorth WaterSure i 166,946 o aelwydydd* yng Nghymru a Lloegr.”



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwbyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: **Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth**

WaterSure

Fe wnaeth ymatebwyr i alwad am dystiolaeth yr adolygiad hwn dynnu sylw hefyd at nifer o feysydd yn ymwneud â WaterSure yr oedden nhw'n teimlo y gellid eu gwella, gan gynnwys adolygu lefel y dystiolaeth sy'n ofynnol, gwneud y meini prawf cymhwysra yn llai cyfyngol, ac ystyried anghenion cymorth tymor hir rhai grwpiau.

Er mwyn lleihau proses weinyddol y cynllun WaterSure cyfredol, mae'r adolygiad hwn yn argymhell y dylid mabwysiadu model 'hunanwasanaeth' ar gyfer proses ail-gadarnhau WaterSure, fel y gall cwsmeriaid gwblhau eu datganiadau eu hunain, gyda gwaith archwilio ar hap. Dylid sicrhau mai dim ond ail-gadarnhau eu hincwm bob blwyddyn y dylai'r rhai sydd ag anghenion meddygol tymor hir ac sydd angen defnyddio cyfanswm sylweddol o ddŵr 'gydol oes' orfod ei wneud, ac nid eu cyflyrau meddygol.

Hefyd, mae'r adolygiad hwn yn annog cwmnïau dŵr i ystyried capio biliau WaterSure ar yr un lefel â bil cyfartalog aelwydydd â mesuryddion fel rhan o ymrwymiad ehangach i gyfrannu eu cyllid eu hunain.

Mae dau faes allweddol lle gellid gwella WaterSure, sef:



Gallai maint y dystiolaeth sydd ei hangen annog aelwydydd i beidio â gwneud cais am gymorth mawr ei angen. Yn ogystal â chrynodeb o'u budd-daliadau a'u rhif Yswiriant Gwladol, gofynnir i aelwydydd ddarparu prawf o'u cymhwysra ar sail anghenion meddygol neu oherwydd bod ganddyn nhw deulu mawr.



Mae WaterSure yn amodol ar ail-gadarnhau'n flynyddol sy'n ailadroddus ac mae'n bosib y bod angen casglu llawer o dystiolaeth.



Mae'r gofyniad cyfredol am dystiolaeth ddogfennol i gefnogi cymhwysra ar gyfer WaterSure yn atal rhai cwsmeriaid rhag parhau â'u ceisiadau. Er gwaethaf gwaith dilynol mynych gan gwmnïau, mae'r cwsmeriaid hyn yn rhoi'r gorau i'r broses. Byddai llacio'r dull hwn yn sicrhau bod mwy o bobl yn cael y cymorth y mae ganddyn nhw'r hawl iddo.

**Dŵr Cymru /
Welsh Water**



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Ymddiriedolaethau elusennol a chronfeydd argyfwng

Mae rhai cwmnïau dŵr yn gweithredu ymddiriedolaethau elusennol neu gronfeydd argyfwng i gynnis cymorth pellach i gwsmeriaid sydd angen cymorth ariannol. **need financial support.**

Mae pandemig y coronafeirws wedi dangos gwerth y cronfeydd hyn. Mae nifer o gwmnïau dŵr wedi cynyddu eu cyfraniadau at gronfeydd ymddiriedolaeth fel rhan o'u hymateb i Covid-19. Mae llawer o'r rhoddion hyn wedi cynnwys cyfraniadau personol gan aelodau gwahanol o'r tîm arweinyddiaeth gweithredol.

Defnyddir y rhan fwyaf o'r arian sydd ar gael i ariannu cymorth dyledion cwmnïau - fel cynlluniau paru taliadau - sydd ar gael dim ond os oes gan y cwsmer ôl-ddyledion. Fel gyda llawer o'r atebion hyn, mae'r lefel a'r math o gymorth a gynigir yn amrywio rhwng cwmnïau, gan ei gwneud yn anodd i gwsmeriaid wybod pa gymorth sydd ar gael. Mae'r diffyg cysondeb yn ei gwneud yn anodd hefyd i bartneriaid (e.e. asiantaethau cynghori ar ddyledion) gyfeirio cwsmeriaid at y cymorth sydd ar gael iddyn nhw.

Dywedodd cwsmeriaid wrth ein hymchwilyr, er eu bod yn credu bod ymddiriedolaethau elusennol a chronfeydd argyfwng mewnol yn ymddangos fel ffordd wych o helpu rhywun mewn argyfwng - gan roi'r argraff bod cwmnïau dŵr yn ofalgar a chymwynasgar - roedd rhai yn pryderu y gallai trefniant o'r fath fod yn agored i gael ei gamddefnyddio. Codwyd cwestiynau hefyd ynghylch hirhoedledd y cymorth y gallai'r cynlluniau hyn ei gynnis, yn ogystal â'r ffordd y byddai cwmni dŵr yn penderfynu pa rai o'i gwsmeriaid sydd â'r angen mwyaf.

Hoffai'r adolygiad weld y diwydiant dŵr yn cytuno ar ddull cyson o ymdrin â chronfeydd cymorth mewn argyfwng, gan ymrwymo i reolau cyson fel rhan o'r cytundeb hwn.

“

O'i gymharu â chynlluniau ailgychwyn, mae gan gronfeydd ymddiriedolaeth feini prawf a phrosesau mwy cymhleth. Efallai y bydd angen cymorth sylweddol ar gleientiaid i gwblhau cais a fyddan nhw ddim yn gwybod canlyniad y penderfyniad hwnnw am beth amser. Yn anochel, o gofio natur cronfeydd ymddiriedolaeth, mae yna elfen o farn ar sail gwerth o ran nodi'r cwsmeriaid sy'n fwyaf haeddiannol. Gall hyn, ynghyd ag ansicrwydd ynghylch canlyniadau, droi darpar ymgeiswyr yn erbyn y syniad. Ar y llaw arall, mae cronfeydd ymddiriedolaeth yn rhoi annibyniaeth oddi ar y cwmni. Gellir eu defnyddio i gefnogi cwsmeriaid sydd â sefyllfaoedd arbennig o gymhleth, i ddarparu cymorth ariannol ychwanegol y tu hwnt i ddileu dyledion a gallant fod yn gyfrwng i ariannu cyngor ar ddyledion.

Money Advice Trust





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r argymhellion ▶
- Cyflwyno'r Cefndir ▶
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet:
Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia:
Ymwybyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth ▶
- Alex:
Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Mesurau effeithlonrwydd dŵr

Bydd defnyddio dŵr yn ddoeth a gwneud dewisiadau effeithlon yn helpu cwsmeriaid dŵr i leihau mwy na'u bil dŵr yn unig, oherwydd gellir lleihau biliau ynni hefyd drwy ddefnyddio llai o ddŵr poeth. Fodd bynnag, waeth a oes gan gyflenwadau dŵr fesuryddion ai peidio, nid yw bob amser yn hawdd i gwsmeriaid ddeall faint o ddŵr y maen nhw'n ei ddefnyddio, na'r hyn y gallant ei wneud i leihau eu defnydd. Wrth ymateb i alwad am dystiolaeth yr adolygiad hwn, awgrymodd nifer o ymatebwyr y dylai cwmnïau dŵr fireinio eu negeseuon am effeithlonrwydd dŵr er mwyn helpu cwsmeriaid i reoli'r dŵr y maen nhw'n ei ddefnyddio a'u biliau.

Mae nifer o gwmnïau dŵr eisoes yn cynnig archwiliadau effeithlonrwydd dŵr yn y cartref fel rhan o'u pecyn o fesurau cymorth fforddiadwyedd. Teimla'r adolygiad hwn fod lle i rai cwmnïau wneud mwy i ddwyn y materion pwysig hyn ynghyd a rhoi mwy o amlygrwydd iddyn nhw.

Mae ymchwil wedi'i diweddarau ar gyfer **y Pwyllgor ar Newid Hinsawdd** wedi nodi nifer o opsiynau ymaddasu cost-effeithiol i wella effeithlonrwydd dŵr mewn cartrefi sydd eisoes yn bodoli a chartrefi newydd. Mae mesurau nid yn unig yn lleihau defnydd yr aelwyd o ddŵr ond hefyd yn arbed ynni ac allyriadau carbon ac yn lleihau biliau dŵr ac ynni.

Ar gyfer cartrefi sydd eisoes yn bodoli, mae gwaith dadansoddi'n dangos bod nifer o fesurau uwchraddio gan gynnwys tapiau llif isel, tapiau cegin clic a chlo, toiledau fflysio deuol a chawodydd llif isel y gellid eu gosod mewn cartrefi heb unrhyw gostau ychwanegol gydol oes yr offer.

Yn y sector ynni, cyflwynwyd cynlluniau fel Rhwymedigaeth Cwmni Ynni a'r cynllun **Nest** yng Nghymru er mwyn darparu mesurau effeithlonrwydd ynni i aelwydydd domestig incwm isel, ochr yn ochr â chynghor ar effeithlonrwydd a chynyddu incwm i'r eithaf. Mae gan y mathau hyn o gynllun nifer o fanteision, yn cynnwys cefnogi agenda unioni Llywodraeth y DU a'r symud i sero-net.

“

Mae cysylltiadau cryf rhwng effeithlonrwydd dŵr ac ynni y gellid manteisio i'r eithaf arnyn nhw drwy uwchraddio ac ôl-osod, yn enwedig gan awdurdodau lleol a chymdeithasau tai gan fod cyfle i gaffael dyfeisiau effeithlon o ran dŵr er mwyn helpu i leihau tlodi dŵr a thanwydd.

Y Pwyllgor ar Newid Hinsawdd



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: **Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth**

Mesurau effeithlonrwydd dŵr

Mae'r adolygiad hwn yn annog cwmnïau dŵr i ddefnyddio dull mwy rhagweithiol o helpu cwsmeriaid i sicrhau arbedion drwy effeithlonrwydd dŵr. Ei argymhelliad yw y dylai cwmnïau fonitro defnydd eu cwsmeriaid o ddŵr er mwyn nodi'r rhai sydd angen cymorth – er enghraifft, cwsmeriaid y mae eu defnydd yn uchel oherwydd gollyngiadau, neu'n anarferol o isel oherwydd hunan-ddogni – a gwneud ymyrraeth briodol.

Ar gyfer aelwydydd incwm isel sydd â defnydd isel o ddŵr ac a fyddai'n arbed arian drwy newid i fesurydd, dylai cwmnïau gynnig gwarant bil tymor hir er mwyn rhoi sicrwydd i gwsmeriaid, yn destun amodau rhesymol na fydd bil eu mesurydd byth yn costio mwy na'u bil presennol, gan roi'r hyder iddyn nhw newid i fesurydd.

Yn olaf, dylai cwmnïau dŵr sicrhau bod effeithlonrwydd dŵr yn rhan o'u strategaethau fforddiadwyedd drwy gynnwys negeseuon er mwyn codi proffil cyfleoedd i arbed dŵr ac arian. Dylai cwmnïau nodi opsiynau i ddarparu gwell ymyriadau, drwy dargedu'n benodol aelwydydd incwm isel, a darparu cymorth ariannol i'w galluogi i fanteisio ar dechnoleg sy'n cael ei datblygu. Er enghraifft, gallai cronfeydd argyfwng neu ymddiriedolaeth ddarparu cymorth i aelwydydd incwm isel i brynu nwyddau gwyn sy'n effeithlon o ran dŵr.

“

Rydym yn synnu nad oes cynllun tebyg ar gyfer darparu fforddiadwyedd ac effeithlonrwydd dŵr wedi'i gyflwyno ac efallai y byddai hyn yn gysyniad y gallai Defra, Ofwat, CCW a rhanddeiliaid allweddol eraill ei ddatblygu ar gyfer yr adolygiad nesaf o brisiau, os oes angen sbarduno mwy o gynnydd yn gyflym yn y 'ffordd rataf', wrth i ni symud tuag at y targed sero-net. Gan gymryd cam ymhellach, gellid cael rhaglen gydlynol draws-ynni a dŵr cenedlaethol er mwyn mynd i'r afael â thlodi ac allyriadau carbon, a fyddai'n cefnogi cwsmeriaid wrth i ni symud drwy'r broses o drosglwyddo ynni ac at y targed sero-net

Agility Eco



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r argymhellion ▶
- Cyflwyno'r Cefndir ▶
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet: Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard: Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth ▶
- Alex: Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Cymorth tymor byr / dros dro

Nid oes unrhyw ddwy sefyllfa yr un fath, a gall ffactorau risg amrywiol symud unigolion i dlodi dŵr - neu allan ohono - ar unrhyw adeg benodol. Yn ôl fframwaith UK Water Industry Research (UKWIR) ar gyfer lliniaru tlodi dŵr mae'r rhain yn cynnwys (ond nid ydyn nhw'n gyfyngedig i): incwm absoliwt, costau byw nad ydyn nhw'n ddŵr a chost uned dŵr. Gall unrhyw un o'r ffactorau hyn newid ar unrhyw adeg benodol, sy'n golygu y gall bod yn fregus yn ariannol fod yn rhywbeth sy'n digwydd yn benodol yn y tymor byr neu yn achlysurol.

Yma, byddwn yn archwilio dau faes yn ymwneud â chymorth tymor byr neu dros dro: y broses o bontio i hawlio Credyd Cynhwysol ac effaith digwyddiadau mawr annisgwyl.

Credyd cynhwysol

Ar hyn o bryd, mae'n rhaid i aelwydydd sy'n hawlio Credyd Cynhwysol aros pum wythnos i'w cais gael ei brosesu ac i'w taliadau cyntaf ddod drwodd. I lawer, gall y 'cyfnod aros hwn o bum wythnos' am gymorth ymestyn y frwydr y maen nhw'n yn ei hwynebu i wneud taliadau eraill.

Datgelodd waith ymchwil gan Gyngres yr Undebau Llafur (TUC) rai o'r problemau a wynebir gan hawlwyd yn ystod y cyfnod aros o bum wythnos. Dywedodd un o bob pump o'r unigolion sy'n hawlio y gallen nhw 'ymdopi fwy neu lai' â'u hymrwymiaid ariannol yn ystod y cyfnod hwn, ond dim ond un o bob deg a ddywedodd y gallen nhw ymdopi [yn gyfforddus]. Dywedodd 86% fod y taliad ymlaen llaw yn rhoi pwysau ar gyllideb eu haelwyd.

Mae South Staffs a Cambridge Water eisoes wedi cymryd camau i roi cymorth i'r cwsmeriaid hynny sy'n hawlio Credyd Cynhwysol. Mae'r cwmni'n darparu gostyngiad dŵr o 100% am wyth wythnos i ymgeiswyr tariff cymdeithasol sydd wedi gwneud hawliad newydd am Gredyd Cynhwysol – gan eu helpu yn ystod cyfnod pan nad oes ganddyn nhw incwm o bosibl.

Cred yr adolygiad hwn y dylai gweddill y diwydiant dŵr gymryd camau tebyg. Fel rhan o'r gyfres o opsiynau cymorth ehangach mae'r adolygiad yn argymhell bod cwmnïau'n eu cynnig, mae'r adolygiad yn galw am ddileu o leiaf 5 wythnos o daliadau ar gyfer cwsmeriaid sy'n gwneud cais am gymorth tariff cymdeithasol tra bod eu cais am Gredyd Cynhwysol yn dal i gael ei brosesu. Mae hwn yn newid y cred yr adolygiad y gall cwmnïau dŵr ddewis ei wneud yn gymharol gyflym, gan wneud gwahaniaeth uniongyrchol i'r pwysau y mae eu cwsmeriaid yn ei deimlo.

“

Nid ydym yn credu bod y trefniadau cyfredol yn gynaliadwy nac yn gallu diwallu anghenion tebygol yn y dyfodol. Gwyddom fod y pandemig wedi rhoi cymaint yn rhagor o bobl mewn perygl ac mae'n rhaid i gwmnïau gefnogi nifer cynyddol o bobl sydd mewn sefyllfa fregus wrth fynd drwy gyfnod o bontio, yn ogystal â'r rhai ag anghenion cymhleth dwys tymor hir

Cwmpas

Argyfyngau a digwyddiadau mawr

Mae pandemig Covid-19 wedi dangos y gall amgylchiadau pobl newid yn gyflym oherwydd ffactorau allanol annisgwyl neu heb eu cynllunio.

Er nad yw'r digwyddiadau hyn yn rhai cenedlaethol bob amser – gall rhai fod wedi'u lleoli'n rhanbarthol ac felly mae angen eu haddasu i gwmnïau penodol – amlygodd ein galwad am dystiolaeth fod hyblygrwydd yn allweddol o ran sicrhau y gall cwmnïau fynd i'r afael â'r anghenion hyn pan fydd argyfyngau o'r fath yn codi. Efallai na fydd y trefniadau ariannu cyfredol yn cynnig digon o hyblygrwydd i ddiwallu anghenion cyfnewidiol defnyddwyr.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Cymorth i'r rhai sydd mewn sefyllfa fregus

Mae gallu cwsmer i fforddio ei fil dŵr yn aml yn gysylltiedig â ffactorau eraill yn ei amgylchiadau personol. Mae'r adolygiad hwn wedi diffinio bregusrwydd fel anallu i gael mynediad at wasanaeth cynhwysol a diogel neu anallu i dderbyn y gwasanaeth hwnnw, ac mae'n cael effaith andwyol ar les, cyllid neu iechyd defnyddiwr. Gall bregusrwydd fod yn rhywbeth parhaol neu dros dro, er enghraifft, gwella o anaf neu gael babi newydd-anedig i ofalu amdano.

Weithiau, 'bregusrwydd' unigolyn fydd achos ei broblemau fforddiadwyedd, ond gall y gwrthwyneb fod yn wir hefyd, ac efallai na fydd cwsmeriaid eraill y gellir ystyried eu bod mewn 'sefyllfa fregus' yn cael unrhyw broblemau fforddiadwyedd o gwbl.

O gadw'r gyd-ddibyniaeth gymhleth hon mewn cof, mae'n bwysig i gwmnïau dŵr ystyried amgylchiadau pob cwsmer yn gyfannol, gan dreulio amser yn mynd ati i ddeall y ffactorau sy'n dylanwadu ar eu sefyllfa bersonol cyn cynnig atebion cymorth pwrpasol sy'n diwallu eu hanghenion unigol. Dau argymhelliad allweddol y dylai cwmnïau dŵr eu gweithredu er mwyn helpu defnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus yw mynd ati'n rhagweithiol i nodi'r cwsmeriaid hynny y gallai fod angen cymorth arnyn nhw, a sicrhau bod y camau hyn wedi'u haddasu i anghenion unigol y cwsmer, gyda'r nod o atal anhawster ariannol.

Yma, mae'r adolygiad yn ystyried tri maes cymorth yn ymwneud â bregusrwydd a all fod yn gysylltiedig â mesurau fforddiadwyedd: y Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth (CGB), atgyfeiriadau cwsmeriaid a chynyddu incwm i'r eithaf.

Y Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth

Mae pob cwmni dŵr yn gweithredu Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth, sef yn ei hanfod, rhestr o gwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau bregus, y gallai fod angen rhywfaint o gymorth ychwanegol arnyn nhw pe bai pethau'n mynd o chwith – er enghraifft, efallai y bydd angen dŵr potel ar rywun sy'n gaeth i'r tŷ pe bai rhywbeth yn amharu ar y cyflenwad.

Mae yna ddau fater allweddol yn codi gyda'r Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth fel y mae'n gweithredu ar hyn o bryd. Yn gyntaf, nid yw cwsmeriaid bob amser yn ymwybodol o'r Gofrestr, nac yn deall ei manteision. Rydym yn rhoi rhagor o sylw i hyn ar dudalen XX. Yn ail, nid yw'r Gofrestr bob amser wedi cael ei defnyddio i'w llawn botensial i nodi cwsmeriaid sydd angen cymorth a manteisio i'r eithaf ar y cyfleoedd sydd ar gael iddyn nhw.

Byddwn yn canolbwyntio ar y mater hwn yn gyntaf.

Drwy ehangu'r math o ddata a gedwir i gynnwys rhagor o wybodaeth am bob cwsmer – gan gynnwys anawsterau ariannol – gallai'r Gofrestr wneud cyfraniad pwysig i nodi'r aelwydydd hynny a allai fod angen cymorth o bosibl. Gallai'r gwaith o rannu'r data hwn rhwng sefydliadau hefyd helpu cwmnïau dŵr – a chyflenwyr cyfleustodau eraill – i ddefnyddio dull cyfunol o helpu cwsmeriaid sydd ei angen, lleihau'r baich gweinyddol ar y cwsmer a symleiddio'r broses o gyfeirio rhwng sefydliadau. Byddai hyn yn golygu bod cwsmeriaid yn cael eu cefnogi'n gyfannol ar draws yr holl wasanaethau hanfodol. Mae'r adolygiad hwn yn argymhell bod fframwaith rhannu data yn cael ei gynllunio er mwyn sicrhau bod sefydliadau sydd â'r un cwsmeriaid yn cael mynediad at ddata hanfodol am fregusrwydd.

Gan fod bregusrwydd defnyddwyr a materion fforddiadwyedd yn gorgyffwrdd, mae'n bwysig i gwmnïau dŵr a darparwyr cyfleustodau eraill gofnodi lle gallai fod angen cymorth ariannol ychwanegol ar gwsmeriaid. Fel y cyfryw, mae'r adolygiad yn argymhell hefyd fod cod traws-sector yn cael ei ychwanegu at bob Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth i gofnodi anghenion bregusrwydd ariannol cwsmeriaid. Dylid sicrhau bod cwmnïau dŵr yn cyflwyno hyn gyda chefnogaeth Water UK ac Energy UK.

Nawr, gadewch i ni ystyried ymwybyddiaeth cwsmeriaid.

O waith ymchwil Materion Dŵr CCW, gwyddom fod ymwybyddiaeth cwsmeriaid o'r Cofrestri Gwasanaeth Blaenoriaeth sydd ar gael a'r cymorth y gallant ei gynnig yn 42% yn unig, sy'n siomedig o isel. Drwy ganoli'r gwaith o hyrwyddo'r Gofrestr dan un brand, gallai cwmnïau dŵr gymryd ymagwedd llawer mwy canolog a chydgyssylltiedig, a allai fod yn fwy cost-effeithiol hefyd.

Fel rhan o'i argymhellion, mae'r adolygiad yn galw ar gwmnïau dŵr i sicrhau bod pawb sy'n cofrestru gyda'r Gwasanaeth Blaenoriaeth yn cael pecyn croeso – neu ryw fath o gyfathrebu cychwynnol – sy'n cynnwys gwybodaeth am yr opsiynau cymorth ariannol sydd ar gael iddyn nhw. Er enghraifft, mae Affinity Water yn paratoi i dreialu pecynnau croeso, a fydd yn cael eu hanfon at bob cwsmer sy'n cofrestru ar gyfer Gwasanaethau Blaenoriaeth, a bydd yn cynnwys negeseuon wedi'u targedu ynghylch cymorth fforddiadwyedd.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Cymorth i'r rhai sydd mewn sefyllfa fregus

Atgyfeiriadau cwsmeriaid

Mae gan y rhan fwyaf o gwmnïau dŵr, os nad pob un, rwydwaith o bartneriaid y maen nhw'n cyfeirio cwsmeriaid ag anghenion cymorth ychwanegol atyn nhw. Mae hyn yn cynnwys atgyfeiriadau ar gyfer cyngor a chymorth ar ddyledion, a drafodir yn fanylach ar **dudalen 42**. Fodd bynnag, nid yw sefydliadau partner bob amser yn barod i wneud atgyfeiriadau'n ôl i'r cwmnïau dŵr, gyda sawl model yn cael eu defnyddio ar draws cwmnïau.

Gan fod llawer o gwsmeriaid angen cymorth gydag anghenion eraill, ac nid eu dyled yn unig, mae cael rhwydwaith cadarn, wedi'i dargedu o bartneriaid yn hollbwysig. Gall y rhwydwaith hwn fod yn un dwyffordd, a dylai fod felly, er mwyn sicrhau'r manteision mwyaf posibl i gwsmeriaid a'r ddau sefydliad.

Er bod cyfeirio cwsmeriaid at sefydliadau partner yn opsiwn haws, gall cyfraddau dilynol fod yn isel os yw'n ofynnol i'r cwsmer ei hun weithredu. Yn hytrach, dylai cwmnïau wneud yr atgyfeiriad i sefydliad partner, gan drosglwyddo'r wybodaeth angenrheidiol gyda chydysyniad y cwsmer ar sail gwybodaeth. Gelwir hyn yn 'drosglwyddiad cynnes', sy'n fwy effeithiol gan y bydd y sefydliad partner sy'n derbyn yn cadw'r holl wybodaeth ofynnol heb fod angen cymryd y manylion gan y cwsmer eto.

Mae gan Severn Trent Water enghraifft effeithiol o 'drosglwyddiad cynnes', gan eu bod wedi lansio cynllun peilot i roi cymorth ariannol i bobl ifanc sy'n gadael y system ofal wrth iddyn nhw symud i fyw'n annibynnol. Ar gychwyn y cynllun peilot, bydd y cwmni'n gweithio mewn partneriaeth â Chyngor Dinas Coventry, lle

bydd oedolion ifanc yn cael eu rhoi ar gynllun tariff cymdeithasol y cwmni drwy ddull carlam. Y nod yn y tymor hir yw ehangu'r cymorth hwn hefyd i gynnwys addysg ynghylch biliau a sut i arbed dŵr, yn ogystal â dangos yr holl gyfleoedd sydd ar gael fel lleoliadau profiad gwaith a phrentisiaethau.

Gall atgyfeiriadau ddod gan y cwsmer hefyd, pan fydd yn cysylltu â sefydliad allanol i gael cymorth ac y nodir problemau gyda dŵr. Mae hyn yn arbennig o wir hefyd am gymorth gan dariffau cymdeithasol neu gynlluniau eraill fel cronfeydd argyfwng/ymddiriedolaeth. Dylai cwmnïau geisio gwneud y broses hon mor syml â phosibl ac yn ddelfrydol dylen nhw ganiatáu pasbortio ar eu cynlluniau cymorth er mwyn sicrhau bod y rhyngweithio yn broses rwydd i'r cwsmer.

Mae gan Northumbrian Water enghraifft wych o fynd ati'n rhagweithiol i helpu cwsmeriaid i gael y cymorth mwyaf posibl sydd ar gael iddyn nhw. Defnyddiodd y cwmni'r wybodaeth yr oedd eisoes yn ei chadw am gwsmeriaid a oedd wedi rhoi gwybod i'r cwmni eisoes eu bod yn derbyn credydau pensiwn a fyddai'n rhoi gostyngiadau awtomatig ar eu biliau dan ei Dariff Cymdeithasol Credyd Pensiwn, heb fod angen i'r cwsmeriaid ofyn amdanyn nhw.

Yn y cyfamser, mae Dŵr Cymru wedi hyfforddi rhai partneriaid allanol i allu asesu cymhwysterau ar gyfer cymorth fforddiadwyedd dŵr. Mae'r partneriaid hyn yn cyfeirio pobl yn uniongyrchol at y cynlluniau, ac mae Dŵr Cymru yn derbyn asesiad incwm y sefydliad partner, heb fod angen unrhyw dystiolaeth ychwanegol arnyn nhw.

“

Mae gweithio mewn partneriaeth yn ffordd hanfodol o gyfuno adnoddau. Gall hyn fod yn heriol oherwydd y nifer fawr o sefydliadau bach. Gallai ymagwedd genedlaethol ar draws y diwydiant o weithio mewn partneriaeth ag elusennau a sefydliadau cymorth eraill wneud y gorau o'r adnoddau sydd ar gael.

Yorkshire Water



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: **Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth**

Cymorth i'r rhai sydd mewn sefyllfa fregus

Cynyddu incwm i'r eithaf

Mae'r cysylltiad rhwng tlodi dŵr ac incwm yn glir, gydag incwm uwch yn lleihau'r tebygolrwydd o dlodi dŵr, gyda hyn yn ei dro yn cael sgil-efeithiau cadarnhaol ar ddyledion defnyddwyr a lefelau biliau cyffredinol. Y term a ddefnyddir i ddisgrifio'r cymorth a roddir i gwsmeriaid i wneud y mwyaf o'u hincwm drwy nodi arbedion a grantiau yw cynyddu incwm i'r eithaf, a dyma'r unig faes lle gall cwmnïau gael dylanwad cadarnhaol ar incwm eu cwsmeriaid. Er enghraifft, yn ôl **National Energy Action**, mae Gwiriadau Hawl i Fudd-daliadau yn costio tua £75 y pen, ond gallant sicrhau cymaint â £1000 mewn gwerth i'r cwsmer ei hun.

Weithiau caiff hyn ei gwblhau gan gwmnïau dŵr yn fewnol ac weithiau gan asiantaeth allanol. Fodd bynnag, cwestiynodd un a ymatebodd i alwad am dystiolaeth yr adolygiad ai rôl cwmnïau dŵr yw darparu gwasanaethau cynyddu incwm i'r eithaf. Yn yr un modd, mae rhai cwmnïau'n hysbysebu'r cynllun o gynyddu incwm i'r eithaf fel gwasanaeth y maen nhw'n ei ddarparu, ond nid yw rhai eraill naill ai'n darparu'r gwasanaeth, neu nid ydyn nhw'n hysbysebu eu bod yn gwneud hynny. Unwaith eto, mae hwn yn faes lle mae opsiynau cwsmeriaid yn amrywio yn ôl cwmni dŵr.

Daw'r adolygiad i'r casgliad y dylai pob cwsmer, ar yr arwydd cyntaf eu bod yn cael trafferth gyda'u biliau dŵr, gael cynnig adolygiad cynyddu incwm i'r eithaf, waeth a yw'n cael ei ddarparu gan y cwmni dŵr neu drwy sefydliadau partner. Dylai'r broses o gynyddu incwm i'r eithaf hefyd fod yn rhan o waith rheoli dyledion y cwmni (gweler **tudalen 58**).





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶

Crynodeb o'r argymhellion ▶

Cyflwyno'r Cefndir ▶

Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶

Ein dull i'r adolygiad hwn ▶

Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶

Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶

Janet:
Cymorth cymunedol ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶

Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶

Sofia:
Ymwybyddiaeth a rhannu data ▶

Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwybyddiaeth ▶

Alex:
Paru taliadau ▶

Y camau nesaf ▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Biliau a thaliadau

Y ddau brif ffactor sy'n dylanwadu ar dlodi dŵr yw incwm a biliau. Os bydd incwm yn cynyddu neu os bydd biliau'n gostwng, yna bydd lefel tlodi dŵr yn gostwng. Dyna pam mae'r adolygiad hwn wedi ystyried sut y gall newidiadau i filiau a thaliadau ddylanwadu ar fforddiadwyedd.

Yma, mae'r adolygiad yn bwrw golwg ar bum maes sy'n ymwneud â biliau a thaliadau:

- Codi tâl/biliau
- hyblygrwydd taliadau
- dulliau talu
- gwylliau talu ac ad-daliadau.

Codi tâl a biliau

Mae mecanweithiau codi tâl yn gyfyngedig, ac yn hen ffasiwn. Ar hyn o bryd, mae'r swm a godir ar gwsmeriaid am eu dŵr naill ai'n seiliedig ar ddarlleniadau mesuryddion neu heb ei fesur, ac yn seiliedig ar werth ardrethol eu cartref.

Yn wahanol i ynni, nid oes gan gwsmeriaid yr opsiwn i newid tariffau na chyflenwyr er mwyn arbed arian. Nid oes gan fil heb ei fesur unrhyw gymhelliant i gwsmer fod yn fwy effeithlon o ran dŵr, ac felly mae biliau ac effeithlonrwydd yn aml yn cael eu hystyried ar wahân.

Mae'r adolygiad yn gofyn i gwmnïau dŵr ac Ofwat sicrhau bod gwella fforddiadwyedd dŵr yn cael ei ystyried yn llawn wrth ddatblygu unrhyw dariffau amgen a strwythurau codi tâl yn y dyfodol.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r
argymhellion ▶
- Cyflwyno'r
Cefndir ▶
- Ein hymagwedd
tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r
adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n
ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas:**
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet:**
Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard:**
Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia:**
Ymwbyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwybyddiaeth ▶
- Alex:**
Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf** ▶

Cymryd golwg fanwl: **Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth**

Biliau a thaliadau

Hyblygrwydd talu

Er bod cwmnïau'n cynnig llawer o opsiynau talu i'w cwsmeriaid, nid yw opsiynau amlder a hyblygrwydd bob amser yn gyfnewidiol, nid gan y cwsmer ei hun. Gellid moderneiddio'r dull hwn yn drylwyr drwy ddefnyddio technoleg sydd eisoes yn bodoli ac sy'n dod i'r amlwg gan roi'r gallu i gwsmeriaid hunanwasanaethu.

Gan ddefnyddio technoleg hunanwasanaeth, gall cwmnïau dŵr roi mwy o hyblygrwydd, dewis a rheolaeth i'w cwsmeriaid wrth reoli swm a dyddiadau eu taliadau. Un o'r cwmnïau dŵr sy'n arwain y ffordd yw United Utilities, sy'n cynnig ap sy'n rhoi graddau sylweddol o hyblygrwydd i gwsmeriaid o ran talu.

“

Mae lle i gwmnïau wneud hyd yn oed mwy o ran cynnig hyblygrwydd i bobl ynghylch sut maen nhw'n talu eu biliau. Er enghraifft, byddai gan gynllun i ganiatáu i gwsmeriaid dalu mwy mewn rhai misoedd a llai mewn misoedd eraill y potensial i helpu i ategu incwm afreolaidd pobl.

Ofwat

Lucas:

Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg



Lucas

Mae Lucas yn weithiwr contract dim oriau, sy'n golygu nad yw'n gweithio oriau penodol ac ni all ragweld ei incwm. Mae'n ennill swm rhesymol ambell fis, ond fis arall, nid yw'n ennill fawr ddim. Mewn misoedd incwm isel byddai weithiau'n methu taliadau dŵr neu'n mynd heb eitemau hanfodol eraill i'w talu.

Mae ei gwmni dŵr wedi datblygu ap sy'n caniatáu iddo osod ei amserlen dalu ei hun. Yn ystod misoedd incwm uwch, gall ordalu, ond yn ystod misoedd pan fydd ei incwm yn is, gall leihau'r swm y mae'n ei dalu. Mae'r ap yn sicrhau nad yw byth yn mynd i ormod o ôl-ddyledion ac mae'n anfon rhybudd i'r cwmni dŵr os oes angen cymorth ariannol pellach arno, fel y gall y cwmni gysylltu'n rhagweithiol i gynnig cymorth a chefnogaeth.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r argymhellion ▶
- Cyflwyno'r Cefndir ▶
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet: Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard: Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia: Ymwbyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth ▶
- Alex: Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Biliau a thaliadau

Dulliau talu

Mae sawl technoleg newydd a thechnoleg sy'n sy'n cael ei datblygu sy'n cynnig ffyrdd arloesol o dalu am filiau neu bryniannau, gan ganiatáu i gwsmeriaid ddewis y dulliau sy'n gweddu orau i'w hamgylchiadau. O gymharu, mae'r diwydiant dŵr yn tueddu i gynnig dulliau talu mwy traddodiadol, nad ydyn nhw efallai'n cynnwys dull talu a ffefrir gan gwsmeriaid.

Yn y cyfamser, mae'r **gwaith ymchwil ar fforddiadwyedd ymysg cwsmeriaid sy'n fregus yn ariannol** a gomisiynwyd gan yr adolygiad hwn yn dangos bod rhai cwsmeriaid – yn enwedig yr henoed – yn parhau i hoffi talu eu bil drwy siec, gyda llawer yn dibynnu ar y ffaith na fydd siec yn cael ei phrosesu am nifer o ddyddiau, gan roi amser iddyn nhw sicrhau bod yr arian yn eu cyfrif. Wrth gynnal gwaith ymchwil ar gyfer yr adolygiad hwn, clywsom sôn y gallai sieciau, ac mewn rhai achosion taliadau arian parod, gael eu diddymu'n raddol, er bod cwsmeriaid yn dibynnu arnyn nhw.

Dull talu arall, y mae'r niferoedd ar ei gyfer yn gostwng, yw Dŵr Uniongyrchol. Mae'r dull hwn yn cynnig taliad yn uniongyrchol o fudd-daliadau'r cwsmer ond dim ond y rhai sydd ag ôl-ddyledion sy'n cael ei gynnig. Gallai ymestyn y cynllun hwn i ganiatáu i gwsmeriaid ei ddewis fel opsiwn talu i'w helpu i gyllidebu gynnig achubiaeth hanfodol, ac mae'r adolygiad hwn yn argymhell bod Dŵr Uniongyrchol yn cael ei gynnig fel opsiwn talu i bob cwsmer sy'n cael budd-daliadau, nid dim ond y rhai sydd mewn dyled, gan gynnig ateb amgen, mwy priodol.

Byddai cynnig ystod eang o ddulliau talu sy'n defnyddio technoleg sy'n cael ei datblygu (tra'n cadw dulliau talu traddodiadol i'r rhai sy'n teimlo'n fwy cyfforddus yn eu defnyddio) yn caniatáu i gwsmeriaid ddewis y dull sy'n gweithio orau iddyn nhw. Daw'r adolygiad hwn i'r casgliad y gall cwmnïau dŵr gyflwyno dewis ehangach ar unwaith er mwyn gwneud gwahaniaeth yn syth. Ar gyfer cwsmeriaid â mesuryddion, gallai hyn gynnwys rhoi'r opsiwn iddyn nhw dderbyn eu biliau'n amlach. Mae hwn yn ddull y mae Southern Water yn paratoui i'w dreialu.

“

Mae polisi'r Adran Gwaith a Phensiynau yn sicrhau bod Dŵr Uniongyrchol ar gael i gwsmeriaid sydd ag ôl-ddyledion gyda'u bil dŵr o fwy na £50. Ni chaniateir i gwsmeriaid sy'n cael trafferth cyllidebu ac sydd am osgoi mynd i ôl-ddyledion ddefnyddio gwasanaeth talu Dŵr Uniongyrchol yr Adran Gwaith a Phensiynau. Gwyddom y gall hyn achosi straen a phryder diangen i gwsmeriaid a gall eu harwain at golli taliadau ac yna dod yn gymwys o bosibl i gael budd o ddefnyddio Dŵr Uniongyrchol. Credwn y dylai pob cwsmer sy'n derbyn budd-daliadau gael cynnig gwasanaeth talu Dŵr Uniongyrchol yr Adran Gwaith a Phensiynau

Affinity Water



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn
- Crynodeb o'r
argymhellion
- Cyflwyno'r
Cefndir
- Ein hymagwedd
tuag at yr adolygiad hwn
- Ein dull i'r
adolygiad hwn
- Yr heriau sy'n
ein hwynebu
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth
- Lucas:**
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg
- Janet:**
Cymorth cymunedol
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol
- Richard:**
Tariff cymdeithasol sengl
- Sofia:**
Ymwybyddiaeth a rhannu data
- Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwybyddiaeth
- Alex:**
Paru taliadau
- Y camau nesaf**

Cymryd golwg fanwl: **Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth**

Biliau a thaliadau

Seibiannau gwyliau/gohirio

Mae cynnig achubiaeth dros dro, ar ffurf seibiannau talu neu ohirio taliadau, i gwsmeriaid sy'n wynebu ergyd o ran incwm, yn effeithiol yn y tymor byr yn unig, ac felly efallai nad dyma'r opsiwn mwyaf addas i bob cwsmer sydd angen cymorth ariannol.

Yn y pen draw, ffordd o ohirio'r taliad yw seibiant talu. Mae'r arian yn dal i fod yn ddyledus, ac mae angen ei ad-dalu, yn aml drwy ei wasgaru dros filiau'r dyfodol. Felly, mae'n bwysig i gwmnïau dŵr asesu gallu'r cwsmer i dalu, er mwyn sicrhau mai seibiant talu yw'r ateb mwyaf priodol iddyn nhw, ac er mwyn sicrhau bod unrhyw daliadau gohiriedig yn cael eu gwasgaru dros gyfnod o amser sy'n addas er mwyn osgoi rhoi rhagor o bwysau ar gwsmeriaid.

Nododd yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol yn ei **ganllawiau diweddar ar ohirio taliadau**: "Gall cwmni asesu nad yw gohirio taliad yn amlwg er budd cwsmer. Mewn achosion o'r fath, dylai'r cwmni, yn hytrach, ddarparu cymorth wedi'i deilwra sy'n briodol i amgylchiadau'r cwsmer." Gall hyn olygu teilwra cyfnod y seibiant talu i unigolyn, yn hytrach na chytuno ar eithriad o dri mis.



Gan ystyried yr holl ffactorau hyn, mae'r adolygiad hwn yn argymhell y dylid rhoi mwy o ddewis a rheolaeth i gwsmeriaid dros y ffordd y maen nhw'n talu eu bil dŵr.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Cymorth ar ddyledion

Nid yw'r prosesau a ddefnyddir gan gwmnïau dŵr i reoli dyledion cwsmeriaid yn gyson ar draws y diwydiant a gallant arwain at filiau'n cynyddu, gan waethygu materion fforddiadwyedd yn gyffredinol. Drwy wneud gwelliannau yn ymagwedd y diwydiant dŵr tuag at gymorth ar gyfer dyledion, cred yr adolygiad hwn y gall cwmnïau dŵr ddarparu dull wedi'i addasu i raddau mwy sy'n seiliedig ar amgylchiadau unigol cwsmer a'i allu i dalu.

Pan aiff pethau o chwith ac arian yn ddyledus gan gwsmer i'r cwmni dŵr, gall y cwsmer deimlo'n nerfus ynghylch cysylltu â'i gwmni am gymorth gan ofni cael ei farnu neu ofni y bydd yn ofynnol iddo ad-dalu'r ddyled yn llawn er nad yw ei amgylchiadau'n caniatáu hynny. Nid yw llawer o gwsmeriaid yn ymwybodol o hyd na ellir datgysylltu eu dŵr, ac felly maen nhw'n ofni y gallen nhw golli'r gwasanaeth os daw'r cwmni'n ymwybodol bod arian yn ddyledus ganddyn nhw.

Mae'r adran hon yn edrych ar dri maes penodol sy'n ymwneud â chymorth i ddyledion: cynlluniau paru taliadau, atgyfeiriadau ar gyfer cymorth trydydd parti, a phrosesau casglu dyledion.

- Cynlluniau paru taliadau
- Atgyfeiriadau am gefnogaeth trydydd parti a;
- Prosesau casglu dyledion.

* Cyllideb ddiffyg yw pan nad oes gan rywun ddigon o incwm i dalu costau byw.

“

Yn seiliedig ar ein gwaith dadansoddi, mae'r cleientiaid hynny sydd â dyled dŵr, o'u cymharu â'r rhai nad oes ganddyn nhw ddyled dŵr: yn fwy tebygol o fod â diffyg yn eu cyllideb; yn llai tebygol o neilltuo swm ar gyfer cynilion rheolaidd er mwyn magu gwydnwch ariannol; yn fwy tebygol o dderbyn budd-daliadau incwm; mae ganddyn nhw fwy o ddyledion yn gyffredinol; ac mae ganddyn nhw symiau uwch yn ddyledus mewn dyledion blaenoriaeth

Money Advice Trust





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Cymorth ar ddyledion

Cynlluniau paru taliadau

Trwy gytuno ar gynllun talu gyda'r cwsmer, gall cwmnïau dŵr dalu swm sy'n cyfateb i daliadau cwsmeriaid punt-am-bunt hyd nes bod cyfnod y cynllun talu y cytunwyd arno wedi mynd heibio. Er bod cynlluniau paru taliadau yn cael eu cydnabod fel esiampl o arferion gorau ar draws y sector, mae rhai cwsmeriaid yn colli allan gan nad yw pob cwmni dŵr yn ei gynnig fel opsiwn.

Os yw cwsmer ar gynllun talu ond yn cael ergyd ariannol tymor byr (er enghraifft, yn colli budd-daliadau neu'n cael profedigaeth) yna efallai na fydd yn gallu gwneud ei daliadau. Gallan nhw golli mynediad i'r cynllun paru taliadau o ganlyniad i hynny sy'n achubiaeth hollbwysig iddyn nhw. Dylid annog cwmnïau i 'rewi' cynlluniau talu yn y sefyllfaoedd hyn, neu gytuno ar daliad gostyngol pellach, gan ymestyn y cyfnod cyn y bydd y ddyled sy'n weddill yn cael ei chlirio.

Er bod pob cynllun wedi'i gynllunio gan y cwmni unigol sy'n ei gynnig, un sy'n sefyll allan fel esiampl o ymarfer gorau yw'r **'Payment Matching Plus Scheme'** a gynigir gan United Utilities, sy'n annog perthynas iach o ran talu. Am bob £1 mae cwsmer yn ei thalu yn y chwe mis cyntaf, mae'r cwmni'n talu £1 hefyd. Mae hyn yn cynyddu i £2 am bob £1 wedi hynny, gyda'r addewid i glirio unrhyw ddyled sy'n weddill ar ôl dwy flynedd o gadw at y cytundeb talu.

Atgyfeiriad am gymorth trydydd parti

Fel y gwnaethom archwilio'n gynharach, mae gan rai cwmnïau rwydweithiau helaeth o bartneriaid trydydd parti a all gefnogi cwsmeriaid sy'n wynebu caledi ariannol. Gyda hyd a lled effaith ariannol Covid-19 eto i'w weld, mae'n bosibl y bydd angen y cymorth hwn yn fwy nawr nag erioed o'r blaen. Er gwaethaf hyn, mae rhai rhwydweithiau atgyfeirio trydydd parti yn fwy cynhwysfawr nag eraill, sy'n golygu nad yw cymorth yn gyson i bob cwsmer.

Mae'r adolygiad hwn yn argymhell bod cwmnïau dŵr – ynghyd ag Ofwat a gweithgor Data Clyfar Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU – yn ffurfio tasglu er mwyn sicrhau bod gwasanaethau hanfodol yn cydweithio i adeiladu hwb ar-lein ar gyfer atgyfeiriadau dwyffordd y gall cwmnïau dŵr ac elusennau eu defnyddio i rannu gwybodaeth. Yn fwy na hynny, dylid dylunio fframweithiau rhannu data er mwyn darparu cydfuddiannau i sefydliadau sydd â chwsmeriaid a rennir, a allai gynnwys cwmnïau dŵr, cyflenwyr ynni, awdurdodau lleol, y sector cyngor ar ddyledion a diwydiannau eraill a reoleiddir.

Fel rhan o her ddylunio yn ei Wyl Arloesi, mae Northumbrian Water – mewn partneriaeth â CCW – yn bwriadu cydweithio â rhanddeiliaid allweddol o sectorau eraill, yn cynnwys y trydydd sector, Llywodraethau Cymru a'r DU er mwyn sefydlu hwb bregusrwydd "adrodd unwaith".





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶
- Crynodeb o'r argymhellion ▶
- Cyflwyno'r Cefndir ▶
- Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn ▶
- Ein dull i'r adolygiad hwn ▶
- Yr heriau sy'n ein hwynebu ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶
- Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶
- Janet: Cymorth cymunedol ▶
- Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶
- Richard: Tariff cymdeithasol sengl ▶
- Sofia: Ymwbyddiaeth a rhannu data ▶
- Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth ▶
- Alex: Paru taliadau ▶
- Y camau nesaf ▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Cymorth ar ddyledion

Prosesau casglu dyledion

'Dyled wael' yw'r term a roddir i arian sy'n ddyledus gan gwsmeriaid i gwmnïau dŵr, ond na fydd byth yn cael ei ad-dalu. Felly, mae cwmnïau dŵr yn dileu'r ddyled ac yn adennill y golled drwy ychwanegu tâl ychwanegol at filiau cwsmeriaid. Mae hyn yn ychwanegu tua **£13 at fil pob cwsmer bob blwyddyn**.

Nododd rhai ymatebwyr i'n galwad am dystiolaeth y gall y dulliau gorfodi cyfredol mewn perthynas â dyledion dŵr – fel gorchymyn Gorfodi gan yr Uchel Lys – fod yn rhy 'llawdrwm', gan alw am iddyn nhw gael eu hadolygu. Yn sicr, nid yw prosesau'n cyfateb i'w gilydd mewn gwahanol adrannau o fewn cwmnïau - gan gynnwys timau sy'n ymdrin â chwsmeriaid sydd mewn sefyllfa fregus - sy'n golygu y gallai rhai pobl sydd angen cymorth ychwanegol wynebu mwy o her yn y pen draw.



Ar ôl ystyried y ffactorau hyn yn fanwl, mae'r adolygiad hwn yn argymhell y dylai Ofwat adolygu ei ganllawiau ar ddyledion ar gyfer cwmnïau. Dylai'r ganllawiau diwygiedig adlewyrchu arferion gorau traws-sector a chynnwys safonau gofynnol. Dylid sefydlu dull cyson o asesu gallu cwsmeriaid i dalu ac o ran y camau sy'n cael eu cymryd wrth i lefelau dyledion gynyddu. Ar yr un pryd, dylai Ofwat gyflwyno amod trwydded â ffocws ar y cwsmer sy'n cynnwys mesurau i sicrhau bod cwmnïau'n ystyried gallu cwsmeriaid i dalu - er enghraifft, wrth fynd ar drywydd dyled, neu wrth benderfynu ar gyfnod gwasgaru'r ad-daliad yn dilyn seibiannau talu.

Mae'r adolygiad o'r farn hefyd y gall cwmnïau dŵr helpu i wella'r broses hon drwy adolygu eu strategaethau dyled i gynnwys dull cyson, sy'n amlinellu'n glir y camau a fydd yn cael eu cymryd ar bob cam wrth i'r ddyled gynyddu.

“

Yn ystod y blynyddoedd diwethaf, mae Ofwat wedi rhoi mwy o ymreolaeth i'r sector dŵr o ran y ffordd y maen nhw'n rheoli dyledion cwsmeriaid. Y sail resymegol yw mai'r cyflenwr unigol sydd â'r cyfrifoldeb o gydbwysu'r llyfr dyledion. Fodd bynnag, [rydym] wedi gweld twf cynyddol yn nifer y cwmnïau dŵr sy'n defnyddio Gorfodaeth yr Uchel Lys fel dull rheolaidd o gasglu dyledion. Mae'n ddull llawdrwm o gasglu dyledion a gall achosi llawer o ofid i unigolion. At hynny, yn [ein] profiad ni, ychydig iawn o gydweithredu sydd rhwng timau Bregusrwydd a Fforddiadwyedd a thimau Rheoli Dyledion â chyflenwyr. Gall hyn weld aelwydydd incwm isel yn derbyn Dyfarniadau Llys Sirol (CCJs) neu'n profi Gorfodaeth yr Uchel Lys, pan nad yw hyn, oherwydd lefel incwm yr aelwyd, yn ffordd briodol o ymgysylltu â'r cwsmer ac mae ffioedd gorfodi yn gwaethgu'r sefyllfa o ran dyledion

Cristnogion yn erbyn Tlodi



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Opsiynau ar gyfer cyllid ychwanegol

Mae ffynonellau ariannu amrywiol y gallai'r diwydiant eu defnyddio er mwyn manteisio i'r eithaf ar y cymorth a'r gefnogaeth ariannol sydd ar gael i'w cwsmeriaid.

Mae'r rhain yn cynnwys y canlynol:

- **Cyllid arloesi Ofwat**
- **Cytuno ar ddull gwneud iawn fel dewis arall i ddirwyon a chymorth cymunedol.**

Byddwn yn archwilio effeithiolrwydd pob un o'r opsiynau hyn isod.

Cyfraniadau'r cwmni

O'r gwaith ymchwil a gomisiynwyd gan yr adolygiad hwn, gwyddom fod cwsmeriaid yn hapusach i gyfrannu tuag at helpu'r rhai mewn angen pan fyddant yn gwybod bod eu cwmni dŵr yn cyfrannu hefyd. Felly, mae'r adolygiad hwn yn cynnig bod cwmnïau'n ymrwymo i gyfraniad ariannol i ariannu'r cynlluniau cymorth ehangach hyn a helpu i feithrin cwmni sydd ag enw da, sy'n gadarnhaol ac y gellir ymddiried ynddo ym marn cwsmeriaid

Cronfa Arloesi Ofwat

Nod Cronfa Arloesi Ofwat, a agorodd gyntaf ar gyfer cystadleuaeth ym mis Ionawr 2021, yw cynyddu gallu'r sector dŵr i arloesi, drwy wahodd cwmnïau i gystadlu am gyllid er mwyn datblygu eu syniadau arloesol.

Mae'r cystadlaethau arloesi yn cael eu hariannu gan £2.50 a ddaw o fil pob cwsmer, yn cynnwys y rhai sy'n cael trafferthion talu. Felly, ymddengys yn deg i'r adolygiad hwn y dylai cwsmeriaid sydd mewn trafferthion ariannol elwa ar y prosiectau a gyflwynir fel rhan o'r cystadlaethau.

Dylid canolbwyntio mwy ar fynd i'r afael â heriau fforddiadwyedd a bregusrwydd, gyda gofyniad i asesu effeithiau pob prosiect ar ddefnyddwyr sydd mewn sefyllfa fregus er mwyn gwir sefydlu diwylliant o fregusrwydd defnyddwyr ar draws y sector dŵr.

“

Rydym yn falch bod Cronfa Arloesi Ofwat, sy'n werth £200 miliwn, yn annog arloesi a chydweithredu, ar gyfer modelau busnes a gwasanaethau newydd sydd o fudd i gwsmeriaid, gan gynnwys y rhai mewn amgylchiadau bregus. Rydym yn falch hefyd fod y cwmnïau eu hunain yn rhoi pwyslais ar fregusrwydd yn eu Strategaeth Arloesi Dŵr, yn un o'u saith thema 'Darparu'r gwasanaethau y mae ein cwsmeriaid a'n cymdeithas yn eu disgwyl a'u gwerthfawrogi'.

Mae yna gyfle gwych yma i feddwl yn gydgysylltiedig a gweithio mewn partneriaeth ar draws sectorau, er mwyn mynd ati ar y cyd i greu a chyflwyno rhaglenni effeithiol, yn yr ymdrech i ddileu tlodi dŵr. Byddem yn annog y diwydiant i sicrhau bod cyfran deg o'r Gronfa Arloesi yn cael ei thargedu tuag at helpu i gefnogi cwsmeriaid mewn amgylchiadau bregus sy'n cael trafferth gyda biliau

Agility Eco



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn
- Crynodeb o'r
argymhellion
- Cyflwyno'r
Cefndir
- Ein hymagwedd
tuag at yr adolygiad hwn
- Ein dull i'r
adolygiad hwn
- Yr heriau sy'n
ein hwynebu
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth
- Lucas:**
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg
- Janet:**
Cymorth cymunedol
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol
- Richard:**
Tariff cymdeithasol sengl
- Sofia:**
Ymwybyddiaeth a rhannu data
- Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwybyddiaeth
- Alex:**
Paru taliadau
- Y camau nesaf**

Cymryd golwg fanwl: **Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth**

Opsiynau ar gyfer cyllid ychwanegol

Gwneud iawn

Mae gan Ofwat y pŵer i osod gorchmynion gorfodi a chosbau ariannol pan fydd cwmnïau dŵr yn methu â chyflawni eu rhwymedigaethau, gyda chosbau ariannol ar y tramgwyddau mwyaf difrifol. Caiff dirwyon o'r fath eu talu'n syth i drysorlys. Food bynnag, gall Ofwat gytuno i drefniadau lle mae iawndal yn cael ei dalu i gwsmeriaid yn hytrach na gosod dirwyon. Fodd bynnag, mae'r iawndal yn cael ei dalu ar sail gyffredinol, sy'n golygu nad yw mantais yr ad-daliad hwn yn aml yn weladwy, neu nad yw'n ychwanegu cymaint o werth â chymorth wedi'i dargedu.

Un enghraifft ddiweddar yw'r ddirwy uchaf erioed o £126 miliwn a gyhoeddwyd gan Ofwat ym mis Mehefin 2019. Cafodd ei ddychwelyd i gwsmeriaid ar ffurf ad-daliad bil uniongyrchol o £61 oddi ar bob bil dŵr gwastraff a gyflwynwyd gan y cwmni hwnnw dros gyfnod o bum mlynedd. Roedd yn eang ei gwmpas, ac yn sicrhau bod pawb yn cael cyfran deg, ond cafodd effaith gymharol fach ar sefyllfaoedd ariannol unigol. Pe bai'r lefel hon o ddirwyon wedi'i thargedu'n well, gallai fod wedi cael effaith fwy sylweddol ar y rhai gwaethaf eu byd, ac yn fwy tryloyw i gwsmeriaid yr un pryd hefyd. Yn hytrach na'u bod yn dirwyo cwmnïau, mae'r adolygiad hwn yn galw ar i Ofwat, lle bo'n briodol, ystyried mewn ffordd agored a thryloyw yr opsiwn o ddychwelyd yr arian hwn yn uniongyrchol fel iawn i helpu'r rhai na allant fforddio talu eu biliau.

“

Rhoddir dirwyon gan gwmnïau ynni sy'n cael eu codi am dorri rheoliadau i'r Gronfa Gwneud iawn am Ynni... Rydym yn canfod bod gan yr ymyriadau sy'n cael eu hariannu gyfrifoldebau clir, bod rolau ac amcanion wedi'u diffinio'n dda, ac maen nhw wedi blaenoriaethu'r ymyriadau effaith uchaf sy'n sicrhau gwerth am arian

Gwasanaethau Auriga



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwbyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Opsiynau ar gyfer cyllid ychwanegol

Cymorth cymunedol

Mewn sectorau ar wahân i'r sector dŵr, mae'n arferol i gwmnïau weithredu cronfeydd elusennol, lle gall cwsmeriaid wneud rhoddion tuag at helpu'r rhai sydd angen cymorth ac ar gyfer prosiectau sydd o fudd i'w cymunedau lleol.

Yn ei **'World Giving Index'** yn 2019, canfu'r Sefydliad Cymorth i Elusennau fod y DU yn ail yn y byd am roi arian, ac amcangyfrifir bod 71% o bobl yn rhoi. O ystyried hanes dyngarol y DU, gallai cwmnïau dŵr a chyfleustodau yng Nghymru a Lloegr fod yn fwy parod i archwilio'r opsiwn hwn.

Roedd rhai o'r ymatebion i alwad am dystiolaeth yr adolygiad hwn yn tynnu sylw at gynlluniau cymorth cymunedol fel opsiwn ariannu y gellid ei weithredu yn y diwydiant dŵr.

Mae'r adolygiad hwn wedi gwrandao ar y lleisiau hyn ac mae o'r farn y dylai cwmnïau dŵr roi'r dewis i'w cwsmeriaid wneud rhoddion gwirfoddol tuag at helpu'r rhai na allant fforddio eu biliau.

Mae enghreifftiau o gynlluniau sydd eisoes yn bodoli sy'n caniatáu i gwsmeriaid eraill gefnogi'n uniongyrchol y rhai mewn amgylchiadau bregus yn cynnwys:



CLP Power Hong Kong, y mae ei gynllun yn cymell cwsmeriaid ynni i fod yn fwy effeithlon drwy roi'r cyfle iddyn nhw ennill 'pwyntiau eco' a'u cyfnewid am wobrau, ond mae'n cyfrannu'r eco-bwyntiau hefyd er mwyn rhoi cymhorthdal ar gyfer biliau trydan grwpiau o gwsmeriaid sydd ar incwm isel ac sydd mewn sefyllfa fregus.



Cyfnewidfeydd data telathrebu, lle mae gwahanol gwmnïau telathrebu yn annog cwsmeriaid i roi data eu teclynnau symudol, neu eu hen ddyfeisiau, i'r rhai sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol.



Masnachu rhwng cymheiriaid, ym maes ynni, lle mae cynlluniau peilot wedi'u datblygu i annog rhoi pŵer gormodol a gynhyrchir o baneli solar i aelwydydd mewn tldi tanwydd.

Mae llawer o opsiynau y gellid eu hystyried yma gan gynnwys rhoddion untro a biliau talgrynnu, ond byddai gofyn cael proses 'optio i mewn' ar gyfer pob un er mwyn eu datblygu.

Byddai'n werth cyflwyno mesur diogelu hefyd, i geisio cyfyngu ar roddion gan y rhai sy'n 'ymdopi fwy neu lai', gan fod pobl sydd wedi profi caledi yn aml yn fwy parod i helpu pobl eraill pan fyddant yn teimlo eu bod mewn sefyllfa i wneud hynny.

Er na ddylid eu hatal rhag cyfrannu, efallai y dylid cyfyngu'r swm fel mesur diogelu, neu fod yna ofyniad nad ydyn nhw mewn ôl-ddyledion.

Byddai'n hanfodol i gwmnïau dŵr hefyd fod yn dryloyw ynghylch y ffordd y caiff yr arian hwn ei wario.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwbyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Ein hargymhellion ar gyfer gwella cynlluniau cymorth a chefnogaeth

Yn y maes hwn mae'r adolygiad yn gwneud pum argymhelliad.

1.

Dylid rhoi mwy o ddewis a rheolaeth i gwsmeriaid ynghylch y ffordd y maen nhw'n talu eu bil dŵr.

- Dylai cwmnïau dŵr gynnig ystod eang o ddulliau talu, gan gadw dulliau presennol a defnyddio technolegau sy'n cael eu datblygu, er mwyn galluogi cwsmeriaid i ddewis yr hyn sy'n gweithio orau iddyn nhw.
- Gan ddefnyddio technolegau hunanwasanaeth, dylai cwmnïau dŵr roi hyblygrwydd i gwsmeriaid i reoli swm a dyddiadau eu taliadau.
- Lle bo'n ymarferol, fel lle defnyddir mesuryddion clyfar, dylai cwmnïau dŵr roi'r opsiwn i gwsmeriaid dderbyn biliau'n fwy rheolaidd.
- Dylai'r llywodraeth ddiwygio'r cynllun Dŵr Uniongyrchol fel bod modd ei gynnig opsiwn talu i bob cwsmer sy'n derbyn budd-daliadau - nid dim ond y rhai sydd mewn dyled.

2.

Lle bynnag y bo modd, dylai cwmnïau gymryd camau priodol, wedi'u haddasu i anghenion unigol y cwsmer, gyda'r nod o atal anhawster ariannol.

- Cyn gynted ag y bydd arwyddion bod cwsmer yn "ei chael hi'n anodd talu", dylai cwmnïau dŵr gynnig cyngor cynhwysfawr ar ddyled a chynyddu incwm (y gellir ei ddarparu'n fewnol neu drwy bartneriaid).
- Dylai Ofwat gyflwyno amod trwydded â ffocws ar y cwsmer sy'n cynnwys mesurau i sicrhau bod cwmnïau'n ystyried gallu cwsmer i dalu a sut mae'n effeithio ar ei daith fel cwsmer (er enghraifft, wrth fynd ar drywydd dyled, neu wrth benderfynu pa mor hir i ymestyn ad-daliad yn dilyn seibiannau talu).
- Dylai cwmnïau dŵr gynnig gwarant bil isaf 'am oes' ar gyfer cwsmeriaid incwm isel, defnydd isel a allai fod yn amharod i symud i fesurydd dŵr.
- Dylai cwmnïau dŵr sicrhau bod effeithlonrwydd dŵr yn rhan o'u strategaethau fforddiadwydd drwy gysylltu negeseuon a nodi opsiynau i ddarparu ymyriadau wedi'u targedu ac ymyriadau gwell er mwyn manteisio ar dechnolegau sy'n dod i'r amlwg.

Janet: Cymorth cymunedol



Janet

Mae Janet ar incwm isel iawn. Pan dorrodd ei hoergell 18 mis yn ôl, roedd yn rhaid iddi gymryd benthyciad cost uchel i dalu am un newydd. O ganlyniad i'r ad-daliadau uchel hyn, aeth i ôl-ddyledion gyda'i thaliadau dŵr a dim ond newydd fynd yn ôl mewn i gredyd y mae hi.

Nawr, mae ei pheiriant golchi wedi torri hefyd. Ond oherwydd bod ei chwmni dŵr bellach yn rhoi'r opsiwn i gwsmeriaid o gyfrannu tuag at gronfa elusennol drwy dalgrynnu eu taliadau i'r bunt agosaf, mae ganddi rywle i droi ato am gymorth. Mae'r cwmni dŵr yn cyfrannu hefyd at y gronfa hon, ac mae'n defnyddio'r arian i gynnig grantiau ar gyfer nwyddau gwyn newydd i gwsmeriaid sy'n wynebu caledi ariannol. Mae'r cwmni dŵr yn rhoi grant i Janet ar gyfer peiriant golchi effeithlon iawn o ran dŵr ac ynni, a fydd yn helpu i gadw costau rhedeg i lawr yn y dyfodol hefyd. Mae hyn yn ei helpu drwy'r argyfwng ac mae'n llwyddo i barhau i dalu ei bil dŵr.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth

Ein hargymhellion ar gyfer gwella cynlluniau cymorth a chefnogaeth

3. Dylai cymorth ar ddyledion fod yn seiliedig ar amgylchiadau unigol y cwsmer a'i allu i dalu.

- Nod Cronfa Arloesi Ofwat, a agorodd gyntaf ar gyfer cystadleuaeth ym mis Ionawr 2021, yw cynyddu gallu'r sector dŵr i arloesi, drwy wahodd cwmnïau i gystadlu am gyllid er mwyn datblygu eu syniadau arloesol. Mae'r cystadlaethau arloesi yn cael eu hariannu gan £2.50 a ddaw o fil pob cwsmer, yn cynnwys y rhai sy'n cael trafferthion talu. Felly, ymddengys yn deg i'r adolygiad hwn y dylai cwsmeriaid sydd mewn trafferthion ariannol elwa ar y prosiectau a gyflwynir fel rhan o'r cystadlaethau. Dylid canolbwyntio mwy ar fynd i'r afael â heriau fforddiadwyedd a bregusrwydd, gyda gofyniad i asesu effeithiau pob prosiect ar ddefnyddwyr sydd mewn sefyllfa fregus er mwyn gwir sefydlu diwylliant o fregusrwydd defnyddwyr ar draws y sector dŵr.

4. Dylid cynnig amrywiaeth o opsiynau cymorth ehangach. Dylai'r rhain fod â meini prawf cymhwysra clir a chyson a dylen nhw fod ar gael yn rhwydd i bob cwsmer, gydag egwyddorion cyd-lunio yn cael eu mabwysiadu.

- Dylai cwmnïau dŵr ddileu o leiaf 5 wythnos o daliadau i ymgeiswyr tariff cymdeithasol wrth iddyn nhw ddisgwyl i'w cais am Gredyd Cynhwysol gael ei brosesu.
- Dylai pob cwmni dŵr gytuno ar ddull diwydiant cyfan o ymdrin â chronfeydd cymorth mewn argyfwng, a dylai hyn gydymffurfio ag egwyddorion gweithredu cyson.
- Dylai cwmnïau dŵr fabwysiadu model 'hunanwasanaeth' ar gyfer pob ailgadarnhad WaterSure, gan ddefnyddio dull archwilio ar hap. Dylai fod angen i'r rhai ag anghenion meddygol tymor hir sydd angen defnyddio llawer iawn o ddŵr 'am oes' orfod ail-gadarnhau eu hincwm bob blwyddyn yn unig, ac nid eu cyflyrau meddygol.
- Dylai cwmnïau dŵr ystyried capio biliau WaterSure ar lefel biliau cyfartalog aelwydydd â mesuryddion (yn hytrach na lefel biliau cyfartalog cyffredinol).
- Dylai cwmnïau dŵr, Ofwat a CCW ystyried gwella fforddiadwyedd dŵr wrth archwilio opsiynau yn y dyfodol ar gyfer tariffau amgen a strwythurau codi tâl.
- Dylai pob cwmni dŵr weithredu proses ymgeisio syml sy'n cwmpasu pob cynllun cymorth.

5. Dylid manteisio i'r eithaf ar yr holl ffrydiau ariannu sydd ar gael er mwyn galluogi cwmnïau dŵr i ddarparu'r cymorth fforddiadwyedd mwyaf effeithiol i gwsmeriaid.

- Dylai pob cwmni dŵr ymrwymo i wneud cyfraniad i dalu am gymorth fforddiadwyedd ehangach. Gallai hyn gynnwys:
 - Symud y cap WaterSure i lefelau cyfartalog biliau mesuryddion
 - Dileu taliadau yn ystod y broses ymgeisio am Gredyd Cynhwysol
 - Gwella cronfeydd argyfwng
 - Darparu cyngor ar ddyledion / adolygiadau cynyddu incwm
 - Sefydlu a gweinyddu tariff cymdeithasol sengl
- Dylai cwmnïau dŵr ystyried rhoi opsiwn i'w cwsmeriaid wneud rhoddion gwirfoddol tuag at helpu'r rhai nad ydyn nhw'n gallu fforddio eu biliau.
- Lle bo'n briodol, dylai Ofwat gymhwyso'r dull cyfiawnder adferol yn hytrach na dirwyon drwy broses dryloyw, sy'n caniatáu i iawndal gael ei ddefnyddio i ddarparu cymorth i aelwydydd sy'n fregus yn ariannol.
- Dylai canlyniadau'r holl brosiectau a ariennir gan Gronfa Cystadleuaeth Arloesi Ofwat gynnwys asesiad o'r effaith mewn perthynas â bregusrwydd ariannol a bregusrwydd ehangach.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol



Beth mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthym:

- Nid yw cynllun cyfredol y tariff cymdeithasol yn gysylltiedig ag angen ac nid oes ganddo'r gallu i gael pawb allan o dlodi dŵr oherwydd eu dibyniaeth ar barodrwydd cwsmeriaid i dalu.
- Mae amrywiadau mewn meini prawf cymhwysra a'r cymorth a gynigir wedi creu lefelau anghyson o gymorth ledled Cymru a Lloegr.
- Mae bodolaeth cynlluniau lluosog yn ei gwneud yn anoddach hyrwyddo tariffau cymdeithasol ar lefel y diwydiant cyfan ac mae'n rhoi darlun cymhleth i'r rhai sy'n cynghori aelwydydd incwm isel.
- Mae diffyg ymwybyddiaeth ac ymddiriedaeth, ofn llenwi ffurflenni, lefelau llythrennedd isel, rhwystrau iaith ac anabledau oll wedi bod yn rhwystr o ran cael gafael ar gymorth.
- Oherwydd y cyfyngiadau ariannu, mae cynlluniau presennol mewn perygl o ddirwyn i ben yn y tymor byr wrth i fwy o aelwydydd geisio cymorth oherwydd effaith ariannol Covid-19.

* mae'r ffigur hwn yn cyfrif aelwydydd sy'n cael gwasanaethau a chymorth gan ddau gwmni gwahanol ddwywaith.

Dros y degawd diwethaf, mae cynlluniau ar gyfer tariffau cymdeithasol bellach wedi datblygu'n dull allweddol o gymorth ariannol ar gyfer aelwydydd incwm isel sy'n ei chael yn anodd fforddio eu biliau dŵr.

Roedden nhw o ganlyniad i **newidiadau deddfwriaethol yn 2010** a roddodd y gallu i gwmnïau dŵr ddatblygu a chyflwyno tariffau arbennig a allai leihau biliau rhai cwsmeriaid yn seiliedig ar eu hincwm. Roedd yn caniatáu hefyd i gwmnïau dŵr ariannu'r cymorth hwn drwy filiau cwsmeriaid eraill ar ffurf croes-gymhorthdal. Roedd canllawiau Llywodraeth Cymru a'r DU yn datgan yn glir bod yn rhaid i gwmnïau ymgynghori â chwsmeriaid ynghylch eu parodrwydd i ariannu'r cymorth wrth iddyn nhw ddatblygu eu cynlluniau.

Ers hynny, mae pob cwmni dŵr yng Nghymru a Lloegr wedi cyflwyno cynlluniau ar gyfer tariffau cymdeithasol, sy'n cael eu hariannu, naill ai'n gyfan gwbl neu'n rhannol, gan filiau cwsmeriaid. Ar ddiwedd 2019/20, roedd 720,000* a mwy o gwsmeriaid yng Nghymru a Lloegr yn cael cymorth drwy'r cynlluniau hyn, ac roedden nhw'n cael gostyngiadau yn eu biliau gwerth cyfanswm o tua £105 miliwn. Bydd y ffigurau hyn yn cynnwys yr un aelwyd ddwywaith os yw cwsmer yn cael ei wasanaethu gan wahanol gwmnïau dŵr a charthffosiaeth ac yn cael cymorth gan y ddau. Mae ein gwaith gyda chwmnïau dŵr i gyflwyno, gwella a chodi ymwybyddiaeth o dariffau cymdeithasol wedi helpu i sicrhau bod nifer y cwsmeriaid a gefnogir gan y cynlluniau hyn wedi cynyddu mwy na phedair gwaith dros y pum mlynedd diwethaf.

Fodd bynnag, mae gwahaniaethau rhanbarthol o ran faint y mae cwsmeriaid yn barod i'w gyfrannu – ynghyd â dewisiadau lleol eraill a ffefrir sy'n ymwneud â'r hyn y gellir gwario'r arian arno – wedi golygu bod cynlluniau amrywiol wedi dod i'r fei, pob un â'i feini prawf cymhwysra ei hun a'i lefel o gymorth ariannol ei hun.

Mae gan bob un o'r cynlluniau amrywiol sydd ar gael ei ddyluniad ei hun a lefel benodol o gyllid, ac mae'n ddarlun dryslyd, nid yn unig i gwsmeriaid ond i'r asiantaethau cynghori hefyd sy'n cyfeirio aelwydydd at gymorth. Mae'r gwahaniaethau hyn wedi creu rhwystrau i bobl sy'n ceisio cael gafael ar gymorth, ac wedi ei gwneud yn llawer anoddach i hyrwyddo cymorth ariannol ar lefel y diwydiant.

Ar ddiwedd 2019/20, roedd 720,000* a mwy o aelwydydd yng Nghymru a Lloegr yn cael cymorth drwy'r cynlluniau hyn, ac roedden nhw'n cael gostyngiadau yn eu biliau gwerth cyfanswm o tua £104 miliwn



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol

Mae'r cymorth sydd ar gael drwy dariffau cymdeithasol yn amrywio o gwmni i gwmni. Mae cwsmeriaid mewn gwahanol rannau o Gymru a Lloegr wedi nodi lefelau eithaf gwahanol o ran parodrwydd i ariannu cynlluniau tariffau cymdeithasol.

Ledled Cymru a Lloegr, gall hyn amrywio o fod mor isel ag **£1 fesul cwsmer mewn rhai ardaloedd i gymaint â £22** mewn ardaloedd eraill. Mewn ardaloedd arbennig o ddifreintiedig, mae cynlluniau dan straen oherwydd yr anghydbwysedd rhwng nifer y cwsmeriaid sy'n gallu cyfrannu at gronfeydd a'r nifer sydd angen mynediad at y cymorth y maen nhw'n ei ddarparu.

Dim ond tri chwmni dŵr – Dŵr Cymru, United Utilities a Yorkshire Water – sy'n cyfrannu arian y cwmni ei hun tuag at y cynlluniau hyn.

Oherwydd y gwahaniaethau rhanbarthol hyn, mae cwmnïau dŵr wedi datblygu cynlluniau sy'n amrywio'n sylweddol o ran pwy sy'n gymwys i gael cymorth, gwerth y cymorth a ddarperir, a faint o aelwydydd y gellir eu helpu bob blwyddyn cyn i gyllid cwsmeriaid redeg allan. Mae hyn yn ychwanegu ymhellach at y dull anghyson o liniaru tlodi dŵr ar draws y sector.

Dros y tudalennau nesaf, byddwn yn edrych ar gyfyngiadau'r model cyfredol o dariffau cymdeithasol ac yn archwilio atebion posibl amrywiol a allai fynd i'r afael â hyn yn ymarferol, cyn gwneud ein hargymhellion.

Dyma rai enghreifftiau o dariffau cymdeithasol a sut maen nhw'n amrywio:

 WaterHelp by Thames Water Gostyngiad o 50% mewn biliau i gwsmeriaid y mae incwm yr aelwyd yn llai na £16,105 (£19,565 yn Llundain) ac eithrio budd-daliadau anabled	 Assist by Bristol Water Gostyngiadau o hyd at 87% ar fil cyfartalog yr aelwyd yn seiliedig ar allu wedi'i asesu i dalu.	 Lift by Affinity Water Capio biliau dŵr ar £97.90 ar gyfer aelwydydd gydag incwm o lai na £16,105 neu ar gyfer unigolion sy'n derbyn budd-daliada.
---	--	--



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol

Opsiynau ar gyfer tariffau cymdeithasol yn y dyfodol

Gallai defnyddio pob ceiniog o'r cynlluniau presennol y cyfeirir atyn nhw uchod estyn cymorth i 500,000 yn rhagor o gwsmeriaid. Fodd bynnag, mae'r adolygiad hwn yn amcangyfrif mai dim ond tua **180,000 o aelwydydd fyddai'n cael eu codi allan o dlodi dŵr** (ar y lefel 5%), oherwydd nid nod y tariffau cymdeithasol cyfredol oedd lleihau'r ffigur hwnnw. Yn y dyfodol agos, mae perygl hefyd y gallai rhai cwmnïau weld eu capasiti wrth gefn o ran eu cyllid presennol yn cael ei ddefnyddio'n gyfan gwbl wrth i fwy o gwsmeriaid geisio cymorth oherwydd y wasgfa ariannol yn sgil Covid-19.

Gadewch i ni nawr yn edrych yn fanylach ar ddwy ffordd y gellid eu defnyddio i addasu'r trefniadau presennol er mwyn goresgyn rhai o'r rhwystrau presennol i roi terfyn ar dlodi dŵr.

Un opsiwn: Cysoni tariffau a ariennir yn lleol

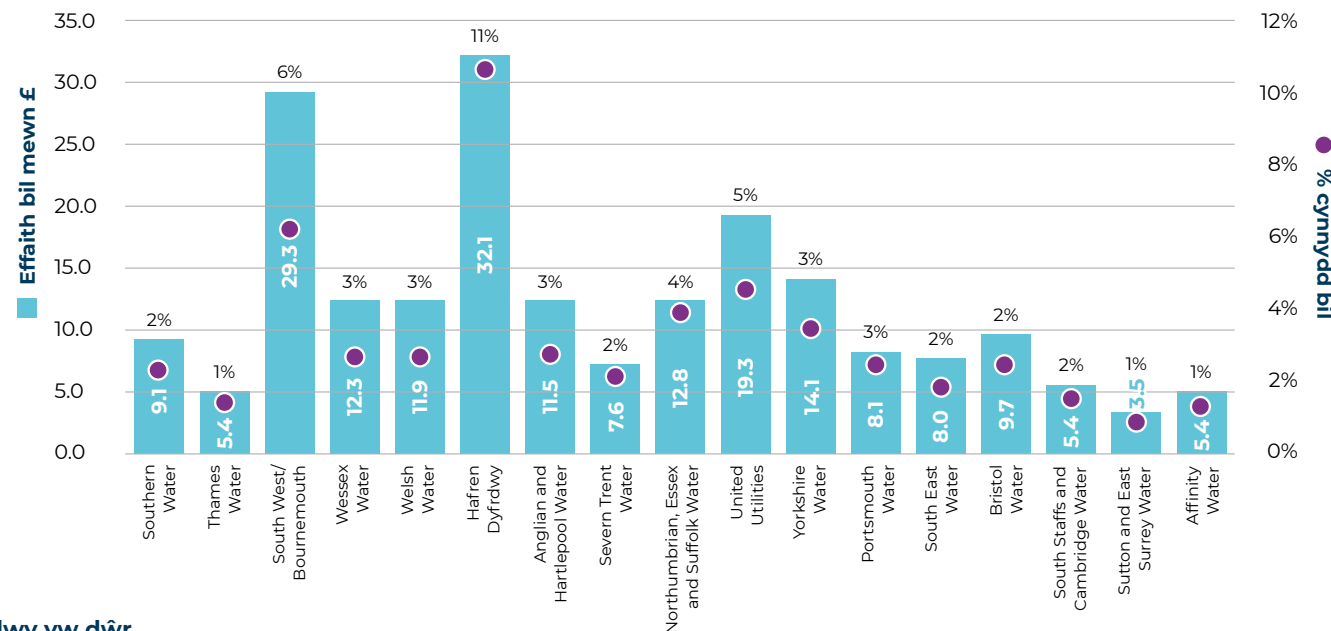
Un ffordd y gallai cwmnïau dŵr oresgyn rhai o'r anghysondebau o ran cymorth yw drwy alinio eu cynlluniau tariff cymdeithasol er mwyn sicrhau bod pob un yn cynnig yr un lefel o gymorth, gyda'r un meini prawf cymhwysra. Mae hyn wedi'i wneud eisoes – yn rhannol – yn Ne-ddwyrain Lloegr, lle mae'r gorgyffwrdd sylweddol rhwng gwahanol gyflenwyr gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth wedi arwain at rywfaint o gydweithredu.

Fodd bynnag, oherwydd y byddai pob cwmni unigol yn parhau i ddibynnu ar ei gwsmeriaid ei hun am gyllid, byddai'r cymorth a gynigir yn dal i fod wedi'i gyfyngu yn ôl y swm o arian sydd ar gael. Byddai pennu lefel gyson o gymorth

yn achosi amrywiadau sylweddol yn nifer y cwsmeriaid y gellid eu helpu. Yr unig ffordd o oresgyn hyn fyddai pennu meini prawf cymhwysra cyfyngol, gan gyfyngu ar y lefelau manteisio yn seiliedig ar gapasiti'r cwmnïau hynny sydd â'r lefelau isaf o gyllid sydd ar gael.

Gallai llywodraethau ystyried gwneud ariannu yn orfodol drwy filiau ar lefel leol, yn seiliedig ar yr angen gwirioneddol sy'n bodoli ym mhob rhanbarth. Fodd bynnag, byddai cwsmeriaid mewn rhanbarthau â'r lefelau uchaf o ran angen, yn talu cyfran anghymesur o'r costau yn y pen draw. Mae'r siart isod yn dangos hyn:

Effeithiau dangosol y bil os nad oes cronfeydd – mae cwmnïau'n datrys y broblem drwy groes-gymhorthdal cwsmeriaid





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol

Opsiynau ar gyfer tariffau cymdeithasol yn y dyfodol

Yr opsiwn a argymhellir: tariff cymdeithasol sengl newydd

Cyflwyno tariff cymdeithasol sengl lle mae gan bawb yng Nghymru a Lloegr fynediad at gymorth yn seiliedig ar yr un meini prawf cymhwysedd ac yn derbyn cymorth cyson. Byddai'r dull mwy cyson hwn yn cefnogi agenda unioni Llywodraeth y DU. Byddai'n ei gwneud yn haws hefyd i hyrwyddo cymorth a rhoi cyngor ar y cynllun. Byddai dechrau o'r dechrau yn rhoi cyfle o'r newydd i ddylunio cynllun pwrpasol a fyddai'n codi pobl allan o dlodi dŵr o'r cychwyn.

Gallai unrhyw dariff newydd wneud y defnydd gorau o bwerau rhannu data a gyflwynwyd gan y Llywodraeth dan Ddeddf yr Economi Ddigidol 2017. Gallai hyn o bosibl ganiatáu i bobl sy'n derbyn budd-daliadau ac sy'n gymwys gael eu cofrestru'n awtomatig am gymorth yn seiliedig ar eu hamgylchiadau a sicrhau nad yw'r cwsmeriaid anoddaf eu cyrraedd yn colli allan fel sy'n digwydd i lawer yn ei wneud ar hyn o bryd.

Byddai angen i dariff cymdeithasol sengl gael ffynhonnell ddibynadwy o gyllid er mwyn gwireddu ei uchelgaïs o roi terfyn ar dlodi dŵr. Ni ellir cyflawni hynny drwy'r ddibyniaeth gyfredol ar gael caniatâd cwsmeriaid i ariannu.

Roedd y gwaith ymchwil **Agweddau at Dariffau Cymdeithasol - Yonder Omnibws** yn dangos fod y rhan fwyaf o bobl yn teimlo bod y system dreth gyffredinol yn ffordd dderbyniol o ariannu tariffau cymdeithasol. Ystyriwyd bod hyn yn decach oherwydd byddai'r swm sy'n cael ei adennill drwy drethiant yn gysylltiedig yn uniongyrchol â gallu unigolyn i gyfrannu, sy'n golygu y byddai'r gost yn cael ei gwasgaru heb roi gormod o faich ar y cwsmeriaid hynny sy'n 'ymdopi fwy neu lai'. Er bod yr adolygiad yn credu mai talu am dariffau cymdeithasol drwy drethi yw'r dull tecaf, sy'n cynnig ffynhonnell ddibynadwy a chynaliadwy o gyllid y mae pobl yn ei chefnogi, mae'n bwysig cydnabod efallai na fydd hyn yn bosibl o ystyried y gofynion enfawr sydd eisoes yn cael eu rhoi ar wariant y

52 | Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Llywodraeth oherwydd Covid-19.

Yn absenoldeb arian cyhoeddus, gallai Llywodraethau Cymru a'r DU ddewis ei gwneud yn ofynnol i gwmnïau ariannu cymorth drwy filiau cwsmeriaid ar lefel sy'n ddigonol i ddiwallu lefel yr angen rhanbarthol yn llwyr. Byddai hyn yn golygu y byddai'r angen i ddangos bod cwsmeriaid yn derbyn y cynllun yn llacio i ryw raddau, ond mae perygl y byddai'n cynyddu biliau i gwsmeriaid sy'n 'ymdopi fwy neu lai' yn unig ond nad ydyn nhw'n gwbl gymwys i gael cymorth.

Mae'r sector dŵr wedi **gwneud ymrwymiad cadarn** i wneud biliau'n fforddiadwy o leiaf ar gyfer pob aelwyd â biliau dŵr a charthffosiaeth sy'n fwy na 5% o'u hincwm gwario erbyn 2030 – rhan o'i strategaeth i roi terfyn ar dlodi dŵr. Mae hwn yn amcan sector cyfan felly mae'n ymddangos yn rhesymol y dylid ei ariannu ar lefel diwydiant. Byddai caniatáu i gyfraniadau ariannol gael eu rhannu ar draws rhanbarthau cwmnïau yn sicrhau na fyddai cwsmeriaid mewn ardaloedd mwy difreintiedig yn wynebu costau anghymesur ac felly byddai'r cynllun yn fwy effeithlon.

Mae'r adolygiad hwn yn argymhell bod cwmnïau dŵr, CCW, Water UK ac Ofwat yn cydweithio er mwyn cyd-lunio un tariff cymdeithasol cynaliadwy, gan greu un gronfa ariannu ganolog ledled Cymru a Lloegr, sy'n defnyddio croes-gymhorthdal i gwsmeriaid ar lefel sy'n golygu y gellir dileu tlodi dŵr ar y lefel 5% y cyfeirir ato uchod.

O gofio y bydd yn cymryd peth amser i gyflwyno un tariff cymdeithasol newydd, mae angen dybryd o hyd i fynd i'r afael â'r pwysau uniongyrchol y mae Covid-19 yn ei roi ar y cynlluniau presennol. Dylid ystyried diwygiadau i gynlluniau presennol tariffau cymdeithasol er mwyn sicrhau eu bod yn ddigon cadarn i ymdrin â chynnydd sydyn mewn aelwydydd sydd angen cymorth ariannol.

Richard: Tariff cymdeithasol sengl



Nid oedd Richard yn gymwys yn gyffredinol i gael cymorth ariannol gan ei gwmni dŵr. Roedd ei chwaer, sy'n byw 150 milltir i'r de ac sydd mewn amgylchiadau ariannol tebyg, yn gymwys i dderbyn tariff cymdeithasol ei chwmni dŵr hi.

Erbyn hyn, mae pob cwmni dŵr yng Nghymru a Lloegr wedi cyflwyno tariff cymdeithasol sengl gyda meini prawf cymhwysra cyffredin, ac mae Richard a'i chwaer yn cael yr un lefel o gymorth er mwyn sicrhau bod eu taliadau'n fforddiadwy.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: **Cynlluniau tariff cymdeithasol**

Opsiynau ar gyfer tariffau cymdeithasol yn y dyfodol



Mae penodiadau ac amrywiadau newydd (NAVs) yn gwmnïau sy'n darparu gwasanaeth dŵr a/neu garthffosiaeth i gwsmeriaid. Mae NAVs yn gwneud cais i Ofwat i gymryd cyfrifoldeb am ardaloedd daearyddol penodol, safleoedd datblygu fel arfer, ac mae Ofwat yn ymgynghori ar unrhyw gynigion cyn caniatáu ceisiadau. Mae gan NAV yr un dyletswyddau a chyfrifoldebau â chwmni dŵr statudol. At hynny, rhaid iddyn nhw gyfateb i neu, os oes modd, ragori ar safonau gwasanaeth y cwmni sydd â dyletswydd ac ni allant adennill mwy na'r taliadau a godir gan y cwmni/cwmnïau dŵr sydd â dyletswydd am yr un gwasanaethau.

Mae NAVs yn gwmnïau llawer llai - mae gan rai ohonyn nhw lai na mil o gwsmeriaid - ac maen nhw'n tueddu i weithredu dros nifer fawr o safleoedd ar draws llawer o wahanol ardaloedd cwmnïau dŵr sydd â dyletswydd. Mae'n rhaid iddyn nhw ddarparu'r un ystod o gymorth i'w cwsmeriaid â chwmnïau mwy gan gynnwys cynnig y tariff WaterSure a gweithredu Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth. Fodd bynnag, nid oes rhaid iddyn nhw gynnig unrhyw dariffau cymdeithasol ar hyn o bryd, er y bydd y taliadau y maen nhw'n eu codi yn cynnwys swm sy'n cyfateb i'r hyn y mae'r cwmni sydd â dyletswydd yn ei adennill at ddibenion talu am dariff cymdeithasol. Mae CCW yn awyddus i gydweithio ag Ofwat er mwyn sicrhau yr eir i'r afael â'r mater hwn. At hynny, pe bai tariff cymdeithasol sengl yn cael ei gyflwyno, byddai'r adolygiad hwn yn disgwyl i hwn hefyd fod ar gael gan y NAVs i'w cwsmeriaid.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: **Cynlluniau tariff cymdeithasol**

Opsiynau ar gyfer tariffau cymdeithasol yn y dyfodol

Strwythuro'r tariff cymdeithasol sengl

Byddai cyflwyno tariff cymdeithasol sengl yn gyfle enfawr i'r diwydiant dŵr gydweithio er mwyn helpu i ddatrys y broblem fforddiadwyedd mewn ffordd sy'n gost-effeithiol ac wedi'i hystyried yn drylwyr.

Dylai Llywodraethau Cymru a'r DU, cwmnïau dŵr, Ofwat a CCW gydweithio a dylunio tariff cymdeithasol sengl ar y cyd a'i roi ar waith. Dylai cwmnïau dŵr ystyried ariannu costau sefydlu'r cynllun.

Mae'r adolygiad hwn wedi edrych ar sawl ffordd y gellid ymdrin â hyn, ac mae'n dod i'r casgliad mai dyma'r pedwar opsiwn mwyaf hyfyr. Mae'r rhain wedi'u cynnwys i fod yn sail i'r gwaith trafod a chyd-greu.

Opsiwn 1: Gostyngiad i fil sefydlog pob cwsmer

Byddai'r opsiwn hwn yn lleihau biliau pob cwsmer cymwys gan swm penodol. Byddai'r dull hwn yn hawdd i'w gyfathrebu i gwsmeriaid a byddai'n syml i'r cwmnïau dŵr ei weinyddu. Byddai cysylltiad clir o hyd ag effeithlonrwydd dŵr ar gyfer aelwydydd ar fesurydd, a byddai pob cwsmer cymwys yn cael union yr un disgownt.

Fodd bynnag, byddai rhoi'r un gostyngiad mewn biliau i bawb yn golygu y byddai rhai aelwydydd yn cael mwy o gymorth nag sydd ei angen arnyn nhw, ac ni fyddai rhai eraill yn cael digon. Byddai'r ateb hwn yn costio mwy nag sy'n angenrheidiol i dynnu pob aelwyd allan o dlodi dŵr.

Opsiwn 2: Gostyngiad Canran Penodol mewn biliau

Byddai'r opsiwn hwn yn lleihau biliau cwsmeriaid cymwys o ganran sefydlog, a byddai maint y gostyngiad yn cael ei dargedu tuag at gael aelwydydd allan o dlodi dŵr. Mae gostyngiad o 40% mewn biliau yn cyfateb i £163.20 ar y bil cyfartalog, sy'n agos at yr hyn y byddai ei angen er mwyn cael pob cwsmer allan o dlodi dŵr.

Er y byddai hyn yn ateb teg a syml, nid yw'r cymorth wedi'i deilwra'n benodol, sy'n golygu y byddai'r un materion yn codi fel gyda'r opsiwn blaenorol.

Opsiwn 3: Cap Biliau yn gysylltiedig â mesur tlodi dŵr

O dan yr opsiwn hwn, byddai biliau pob aelwyd gymwys yn cael eu capio, sy'n golygu na fyddai cwsmeriaid byth yn talu mwy na'r uchafswm a bennwyd. Byddai'r cap yn bersonol i bob aelwyd, a byddai'n cael ei gyfrifo drwy ystyried incwm eu haelwyd a'r swm y maen nhw'n ei dalu am ddŵr, a byddai'n rhoi digon iddyn nhw i'w tynnu allan o dlodi dŵr. Ar gyfer cwsmeriaid â mesuryddion yr oedd eu defnydd o ddŵr yn mynd â'u bil uwchlaw'r cap, yna bydden nhw'n talu'r swm llai.

Mae'r ateb hwn yn effeithlon, wedi'i deilwra ac yn deg, gan adlewyrchu'r hyn y mae pob aelwyd yn ei dalu am ddŵr ac mae'n ystyried gwahaniaethau mewn prisiau rhanbarthol. Fodd bynnag, byddai'n anoddach cyfathrebu, byddai'n fwy cymhleth i gwmnïau dŵr ei weinyddu, ac nid yw'n annog cwsmeriaid i fod yn fwy effeithlon o ran dŵr.

Opsiwn 4: Bloc dŵr am ddim

Gyda'r ateb hwn, byddai pob aelwyd gymwys yn cael lwfans dŵr am ddim (er enghraifft 150 litr y dydd), a fyddai fel arfer yn werth tua £160 (yn seiliedig ar daliadau dŵr a charthffosiaeth arferol) – tua'r un swm sydd ei angen i ddileu tlodi dŵr ar lefel gyfartalog.

Byddai'r cynllun hwn yn syml i gwmnïau ei weinyddu ac yn glir i'w gyfathrebu. Byddai'n codi ymwybyddiaeth cwsmeriaid o'u heffeithlonrwydd dŵr eu hunain, er bod yna berygl o bosibl y gallai rhai cwsmeriaid ddogni eu defnydd o ddŵr er mwyn osgoi'r rhan fwyaf o daliadau. Gallai'r cynllun arwain hefyd at rai aelwydydd yn cael mwy - neu lai - o gymorth nag sydd ei angen arnyn nhw, a byddai'n costio mwy nag sy'n angenrheidiol i ddileu tlodi dŵr.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol

Opsiynau ar gyfer tariffau cymdeithasol yn y dyfodol

Ariannu'r tariff cymdeithasol sengl

Mae gwaith ymchwil a gomisiynwyd gan yr adolygiad hwn yn dangos bod cryn gefnogaeth gan y cyhoedd i ddefnyddio elw cwmnïau i ariannu'r cymorth ariannol a gynigir i gwsmeriaid. Pan fydd cwmnïau'n gwneud eu cyfraniad eu hunain tuag at ddarparu cymorth, mae cwsmeriaid yn llawer mwy parod hefyd i gyfrannu.

Ond gall elw cwmnïau amrywio'n sylweddol, ac mae darparu cymorth ariannol cyson yn gofyn am ffynhonnell sefydlog o gyllid.

Cyfeiriwyd at y cynllun Disgownt Cartrefi Clyd, sy'n darparu gostyngiadau i filiau ynni, fel enghraifft o arfer gorau mewn 46% o'r ymatebion i'n galwad am dystiolaeth. Un o'r prif resymau dros argymhell y model hwn yw'r dull ariannu - er bod y cynllun yn cael ei draws-noddi, nid yw'r lefelau'n cael eu pennu drwy waith ymchwil ar y parodrwydd i dalu ond yn cael eu pennu a'u hailddosbarthu wedyn i gyflenwyr yn seiliedig ar angen, ac felly nid oes 'loteri cod post' fel sydd gyda dŵr.

Un o anawsterau ariannu cymorth drwy filiau cwsmeriaid yw y bydd y gost o gael pawb allan o dlodi dŵr yn amrywio'n sylweddol ar draws pob rhanbarth. Byddai ariannu'r costau hyn ar lefel leol yn rhoi pwysau llawer uwch ar gwsmeriaid mewn ardaloedd lle mae tlodi'n fwy cyffredin. Y perygl am hynny yw y gallai roi'r bobl hynny sydd ar y cyron o fod angen cymorth mewn tlodi dŵr.

Y ffordd o oresgyn hyn yn ddelfrydol fyddai defnyddio trethiant cyffredinol i ariannu'r cymorth, ond o fethu gwneud hynny, byddai ei ariannu'n fwy cyson drwy filiau ar lefel diwydiant yn golygu y byddai'r costau'n cael eu gwasgaru'n fwy cyfartal ar draws cwsmeriaid. Byddai'r dull hwn yn caniatáu hefyd i'r diwydiant gyflawni ei ymrwymiad i gwsmeriaid o ddileu tlodi dŵr. Dyna pam mae'r adolygiad hwn yn argymhell bod cwmnïau dŵr, Water UK ac Ofwat yn cydweithio i greu cynllun tariff cymdeithasol sengl ledled Cymru a Lloegr.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol

Opsiynau ar gyfer tariffau cymdeithasol yn y dyfodol

Ariannu'r tariff cymdeithasol sengl

Mae ystyriaethau i'w gwneud o ran amseriad wrth ystyried sefydlu tariff cymdeithasol sengl ar draws y diwydiant. Bydd hyn yn cymryd amser i'w sefydlu, ac yn y cyfamser, mae'r cymorth tariff cymdeithasol cyfredol yn debygol o ddod dan bwysau – a rhedeg allan o bosibl – oherwydd effaith Covid-19 ar gyllid aelwydydd. Er mwyn goresgyn yr her tymor byr hon, mae angen ailedrych ar y gofyniad cyfredol am gydsyniad cwsmeriaid.

Mae'r adolygiad hwn yn galw ar Lywodraethau Cymru a'r DU i:

1

Yn y tymor byr, llacio dros dro y gofyniad i gwmnïau ddangos bod cwsmeriaid yn derbyn bod angen cynyddu cyllid er mwyn ymateb i'r cynnydd yn y galw yn sgil effeithiau Covid-19.

2

Yn y tymor canolig i'r tymor hir, rhoi ffynhonnell gyllid ddigonol ar waith ar gyfer tariffau cymdeithasol yn y dyfodol. Mater i Lywodraethau yw penderfynu ar ffynhonnell y cyllid.

Byddai creu un gronfa a allai gau'r bwlch rhwng y sefyllfa bresennol a chael pawb allan o dlodi dŵr ar y lefel incwm gwario o 5% yn ychwanegu £11 at filiau dŵr. Fodd bynnag, mae'n annhebygol y byddai'r swm hwn yn cael ei ychwanegu i gyd ar yr un pryd oherwydd byddai'n cymryd amser i nodi a gosod cwsmeriaid ar y tariff cymdeithasol sengl newydd. Hefyd, dros amser, byddai'r gost hon yn cael ei gwrthbwyso gan ostyngiad yn y gost sy'n gysylltiedig â 'dyled wael' - hynny yw, y gost a drosglwyddir i gwsmeriaid eraill i dalu am golledion cwmnïau o ganlyniad i filiau sydd heb eu talu. Gallai diddymu rhywfaint o'r cymorth presennol sydd ar gael helpu i leihau'r gost hon dros amser hefyd.

Er mwyn lleihau effaith cyflwyno tariff cymdeithasol sengl ar gwsmeriaid sy'n cael cymorth ar lefel uwch ar hyn o bryd, mae CCW yn argymhell y dylid caniatáu iddyn nhw gadw'r

lefel honno o gymorth am gyfnod o amser – gan ddiddymu'r 'taliad ychwanegol' hwn dros gyfnod estynedig. Mae'r adolygiad hwn yn amcangyfrif mai dim ond tua £5 i £6 y cwsmer y flwyddyn fydd cost ychwanegol y dull hwn yn y pen draw, a gallai fod hyd yn oed yn is os gellir codi rhai cwsmeriaid allan o dlodi dŵr drwy fesurau cymorth ar wahân i darriff cymdeithasol, er enghraifft drwy wiriadau budd-daliadau a mynediad at filiau is drwy ddewis mesurydd. O'i gymharu, y **gost flynyddol a gyfrannwyd** gan gwsmeriaid ynni i ariannu'r Disgownt Cartrefi Clyd yw tua £13.

Gallai symud i ddull tariff cymdeithasol sengl alluogi cwmnïau dŵr hefyd i wneud arbedion cost drwy rannu cost deunyddiau, gweithgareddau hyrwyddo ac o bosibl hefyd rywfaint o'r gwaith prosesu gweinyddol er mwyn lleihau unrhyw achos o ddyblygu gweithgareddau ar draws pob cwmni.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: **Cynlluniau tariff cymdeithasol**

Opsiynau ar gyfer tariffau cymdeithasol yn y dyfodol

Cofrestru awtomatig

Byddai defnyddio data a ddarparwyd gan yr Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) i gofrestru'n awtomatig y cwsmeriaid sydd angen cymorth i ymuno â chynlluniau cymorth priodol hefyd yn helpu i oresgyn y broblem gyfredol nad yw cymorth fforddiadwyedd dŵr yn cyrraedd y rhai sydd ei angen. Ymatebodd 40% a mwy o ymatebwyr i alwad am dystiolaeth yr adolygiad mewn perthynas â chofrestru awtomatig mewn gwahanol gyd-destunau. Cyfeiriodd llawer o ymatebwyr yn uniongyrchol at yr angen am gofrestru awtomatig a/neu basbortio. Roedd hyn yn cynnwys defnyddio'r broses o rannu data a Deddf yr Economi Ddigidol.

Mae'r sector eisoes wedi dechrau treialu'r gwaith o rannu data gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau dan ddarpariaethau Deddf yr Economi Ddigidol. Efallai y bydd lle yn y dyfodol i rannu gwybodaeth am incwm aelwydydd, yn enwedig os yw'r trywydd ar gyfer tariff cymdeithasol sengl yn cael ei ddilyn a fyddai'n gofyn am wybodaeth am incwm. Wrth edrych ymlaen, mae'r adolygiad hwn yn argymhell bod y diwydiant dŵr yn defnyddio Deddf yr Economi Ddigidol i'w llawn botensial fel y gellir cofrestru cwsmeriaid yn awtomatig am gymorth pan fydd ei angen arnyn nhw.

Pe bai'r Adran Gwaith a Phensiynau yn gallu rhannu gwybodaeth am incwm a maint aelwydydd, gallai aelwydydd sy'n derbyn budd-daliadau gael eu cofrestru'n awtomatig ar haen briodol o gymorth. Byddai'r graddau y gallai cwmnïau dŵr deilwra cymorth yn dibynnu i raddau helaeth ar lefel manylder y data a ddarperir gan yr Adran Gwaith a Phensiynau. Er enghraifft, pe bai'r data'n rhoi dealltwriaeth fanwl i gwmnïau dŵr o amgylchiadau cwsmer, gellid rhoi cymorth gwell a fyddai'n gweddu i'w sefyllfa bersonol. Os oedd y data'n fwy cyffredinol, gallai'r cwmni dŵr ddarparu cymorth sylfaenol a gofyn i'r cwsmer ddarparu mwy o wybodaeth er mwyn iddyn nhw addasu ateb sy'n gweddu iddyn nhw.

Dylid rhannu gwybodaeth rhwng cwmnïau dŵr hefyd, fel mai dim ond unwaith y mae'n rhaid i gwsmeriaid wneud cais am y cymorth sydd ei angen arnyn nhw er bod gwahanol gwmnïau yn darparu eu dŵr a'u carthffosiaeth.

Sofia:

Ymwybyddiaeth a rhannu data



Sofia

Mae Sofia wedi cael trafferth fforddio ei bil dŵr ers peth amser, ond nid oedd yn gwybod y byddai'n gymwys i gael bil is, ac roedd yn meddwl na fyddai cynlluniau fel hynny ar gael iddi.

Nawr, mae'r cwmni dŵr wedi defnyddio data a rennir gan yr Adran Gwaith a Phensiynau i nodi Sofia fel rhywun sydd angen cymorth, ac mae wedi lleihau ei bil yn awtomatig heb iddi orfod gofyn na gwneud cais.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: **Cynlluniau tariff cymdeithasol**

Ein hargymhellion ar gyfer gwella tariffau cymdeithasol

Yn y maes hwn rydym yn gwneud un argymhelliad hollbwysig.

1.
Cyflwyno tariff cymdeithasol sengl, cynaliadwy i ddileu tlodi dŵr yng Nghymru a Lloegr ar y lefel 5%. Dylai fod gan y tariff hwn feini prawf cymhwysra cyson a dylai fod ar gael yn rhwydd i bob cwsmer.

- Dros dro, dylai Llywodraethau Cymru a'r DU lacio'r gofyniad i gwmnïau orfod dangos i ba raddau y mae cwsmeriaid yn derbyn cyllido drwy eu biliau yn ôl yr angen er mwyn mynd i'r afael â'r cynnydd mawr mewn galw yn sgil effeithiau economaidd Covid-19.
- Dylai Llywodraethau Cymru a'r DU arwain y diwydiant i gyd-lunio a gweithredu tariff cymdeithasol sengl. Dylai cwmnïau dŵr ystyried ariannu costau sefydlu'r cynllun.
- Dylai'r Llywodraeth roi ar waith ffynhonnell gyllid sy'n ddigonol fel y gellir diddymu tlodi dŵr ar y lefel 5%. Os defnyddir cyllid cwsmeriaid yna dylid creu un gronfa ganolog ar gyfer Cymru a Lloegr.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth



Beth mae'r dystiolaeth yn ei ddweud wrthym:

Mae'r dystiolaeth a gasglwyd fel rhan o'r adolygiad hwn yn dangos nid yn unig bod ymwybyddiaeth cwsmeriaid yn isel o ran y math o gymorth sydd ar gael, ond maen nhw'n wynebu problemau hefyd wrth gael gafael ar y cymorth sydd ar gael. Gellir crynhoi'r problemau hyn fel a ganlyn:

Mynediad at gymorth:

Mae sawl rhwystr sy'n atal cwsmeriaid rhag cael gafael ar y cymorth sydd ei angen arnyn nhw.

- Mae'r broses ymgeisio yn aml yn gymhleth ac yn ailadroddus.
- Nid yw cwmnïau'n adnabod eu cwsmeriaid yn ddigon da i gynnig cymorth yn rhagweithiol.

Ymwybyddiaeth o gymorth:

- Nid yw cwsmeriaid bob amser yn ymwybodol o'r cymorth sydd ar gael, ac nid oes gan rai ymddiriedaeth bob amser yn eu cwmni dŵr i sicrhau bod eu lles pennaf yn cael blaenoriaeth.
- Gallai cwmnïau dŵr wneud hyd yn oed mwy i feithrin perthynas agosach a mwy cadarnhaol â'u cwsmeriaid.
- Nid yw cwmnïau dŵr bob amser yn cyfathrebu mewn ffordd sy'n diwallu anghenion eu cwsmeriaid.
- Mae amrywiadau mewn meini prawf cymhwysra yn ei gwneud yn anodd i gwmnïau dŵr hyrwyddo'n eang y cymorth y maen nhw'n ei gynnig.

Er gwaethaf y cymorth amrywiol sydd ar gael, mae miliynau o gwsmeriaid yn colli allan ar gael cymorth oherwydd nad ydyn nhw'n ymwybodol o'r cymorth sydd ar gael. Gall hyd yn oed y rhai sy'n ymwybodol o'r hyn sydd ar gael ei chael yn anodd cael gafael ar gymorth, naill ai oherwydd proses ymgeisio gymhleth neu oherwydd rhwystrau ymarferol neu emosiynol y maen nhw'n eu hwynebu oherwydd eu hamgylchiadau personol.

Mae'n amlwg hefyd fod angen i gwmnïau dŵr wella ansawdd y data sydd ganddyn nhw am eu cwsmeriaid, fel y gallant wella sut maen nhw'n mynd ati'n rhagweithiol i gynnig cymorth i'r bobl gywir ar yr adeg gywir.

Roedd yr holl faterion hyn yn themâu a oedd yn codi dro ar ôl tro ymhlith yr ymatebion i alwad am dystiolaeth yr adolygiad hwn. Gall gwneud gwelliannau yn y meysydd hyn helpu i sicrhau nad oes unrhyw un yn cael noson ddigwsg yn poeni am fil dŵr sydd heb ei dalu neu am ddyled gynyddol.

Mae'r adolygiad wedi datblygu sawl cynnig o ran sut gall cwmnïau dŵr gynyddu'r wybodaeth sydd ganddyn nhw a gwella'r broses o nodi'r cwsmeriaid hynny y gallai fod angen cymorth ariannol.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth

Y sefyllfa ar hyn o bryd

Cael gafael ar gymorth



Pwy allai fod angen cymorth ariannol?

Yn ôl y data, mae 53% o aelwydydd Bangladeshaidd, 46% o aelwydydd Pacistanaidd a 42% o aelwydydd du yn y cwintel isaf o ran incwm, fel y mae 23% o aelwydydd lle mae rhywun o'r teulu yn anabl.

Mae sawl rhwystr sy'n atal cwsmeriaid rhag cael gafael ar y cymorth sydd ei angen arnyn nhw. Yn gyntaf, gall y dulliau a'r sianelau amrywiol sydd ar gael ei gwneud yn anodd i bobl ddod o hyd i'r cymorth sydd ei angen arnyn nhw yn gyflym ac yn hawdd. Gall hyn wedyn gael ei gymhlethu gan ffactorau ychwanegol fel diffyg ymddiriedaeth, ofn llenwi ffurflenni, lefelau isel o lythrennedd, rhwystrau ieithyddol ac anabledau.

Mae rhai grwpiau o fewn cymdeithas hefyd sy'n ei chael yn fwy anodd cael gafael ar wybodaeth am gymorth ariannol. Mae'r rhain yn cynnwys pobl mewn grwpiau lleiafrifoedd ethnig, y rhai â rhwystrau ieithyddol, **pobl anabl** a'r rhai â **sgiliau llythrennedd lefel is**, ac mae'r adolygiad hwn yn cydnabod bod angen gwneud mwy er mwyn sicrhau y gallant gael gafael ar y cymorth sydd ei angen arnyn nhw. Ymhlith yr awgrymiadau o'n galwad am dystiolaeth roedd defnyddio radio, ffeiliau sain, animeiddiadau fideo, a llenyddiaeth amlieithog.

O'r fan hon, mae'r adolygiad wedi datblygu argymhelliad sy'n galw ar bob cwmni dŵr i wneud eu cyfathrebiadau ysgrifenedig yn gwbl hygyrch a chynhwysol, gan gynnwys fersiynau 'hawdd eu darllen' ac amlieithog. Bydd mynd ati i ddylunio'r rhain ar y cyd â defnyddwyr yn helpu i sicrhau eu bod yn diwallu'n llawn anghenion y rhai y maen nhw'n ceisio eu helpu.

Hyd yn oed os bydd unigolion yn goresgyn yr holl rwystrau hynny, gall y broses ymgeisio ei hun, mewn rhai achosion, fod yn gymhleth ac yn ailadroddus, gan ofyn i bobl ddarparu tystiolaeth ormodol, lawer gwaith drosodd. Gall hyn arwain at bobl yn rhoi'r gorau i'r broses ac wedyn yn colli allan ar y cymorth sydd ei angen arnyn nhw. Yr Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) sy'n cadw data am bobl sy'n cael budd-daliadau sy'n gysylltiedig ag incwm, a gallai dim ond rhannu hyn â chwmnïau dŵr ddileu'r angen am unrhyw ymdrech gan gwsmeriaid.

“

Mae gwir faint yr hyn y gellid ei gyflawni drwy rannu data i'w weld yn nifer yr aelwydydd (300,000 a mwy) a ychwanegwyd at ein cofrestr gwasanaethau blaenoriaeth dros dro o'r data gwarchod a rannodd Llywodraeth Cymru â chwmnïau yng Nghymru yn nyddiau cynnar y pandemig.

Mae'r sector newydd ddechrau trefniadau rhannu data gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau, a chaiff hyn ei dreialu er mwyn deall cymhwysra ar gyfer WaterSure. Fodd bynnag, dylid pwysleisio nad yw hyn wedi'i brofi eto, ac mae'r cynllun wedi'i gynllunio yn ôl egwyddor paru data yn hytrach na rhannu data.

Dŵr Cymru



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth

Y sefyllfa ar hyn o bryd

Cael gafael ar gymorth

Mae'r rhan fwyaf o geisiadau am gymorth yn gofyn i bobl lenwi ffurflen ar-lein, heb ddarparu opsiynau ychwanegol i bobl a all fod yn llai llythrennog mewn TG neu sy'n methu cael mynediad at dechnoleg. Gall cyfyngu ar yr opsiynau o sianeli y gall pobl eu defnyddio i wneud cais leihau eu tebygolrwydd o wneud hynny. Byddai gadael i'r cwsmer bennu'r dull cyswllt o'i ddewis, megis negeseuon testun, WhatsApp, ffôn, ar-lein neu wyneb yn wyneb, yn helpu i gynyddu nifer y bobl sy'n cyflwyno ceisiadau.

Mae'r adolygiad yn gwneud argymhellion amrywiol i helpu cwsmeriaid i gael gafael ar y cymorth sydd ei angen arnyn nhw. Yn anad dim, dylai cwmnïau dŵr geisio gwella eu dealltwriaeth o'r cwsmeriaid a'r cymunedau y maen nhw'n eu gwasanaethu, drwy waith ymchwil, ymgysylltu a mwy o dryloywder.

Bydd gan CCW ran yn y broses o gefnogi cwmnïau i wneud hynny, gan eu helpu i ddefnyddio dull systematig o fapio demograffeg leol a rhanbarthol, gan ei gwneud yn haws iddyn nhw nodi pwy allai fod angen cymorth a'r ffordd orau o gyfathrebu â nhw. Felly, rydym yn gofyn i gwmnïau gyhoeddi data blynyddol ar fforddiadwyedd a bregusrwydd, er mwyn helpu i egluro darlun cenedlaethol o fregusrwydd cwsmeriaid.

Mae'r adolygiad hefyd yn dod i'r casgliad y dylai systemau mewnol cwmnïau ar gyfer Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid ddangos darlun cyflawn o amgylchiadau cwsmeriaid, fel y gall pob adran o fewn y cwmni weld pryd y mae angen cymorth ar gwsmer a'r ffactorau a allai ddylanwadu ar ymddygiad cwsmer. Mae dros un rhan o bump o'r 10% tlotaf o aelwydydd bellach yn rhentu'n breifat. Mae'n hanfodol felly bod cwmnïau dŵr yn cael eu manylion fel y gellir eu gwneud yn ymwybodol o'r cymorth sydd ar gael.

Bydd gwneud y **Porth Cyfeiriadau Landlordiaid a Thenantiaid** yn orfodol yn Lloegr (fel y mae yng Nghymru eisoes) hefyd yn amlygu'n well y preswylwyr y gallai fod angen cymorth arnyn nhw.

Mae rhai cwmnïau eisoes yn gwneud cynnydd wrth ddatblygu gwell dealltwriaeth o'u sylfaen cwsmeriaid leol. Bydd cynllun peilot Yorkshire Water gyda BAME Voices yn Bradford yn dechrau yn ystod ail hanner 2021, tra bod Severn Trent Water ar fin treialu gwyddoniaeth ymddygiadol a dulliau ymgysylltu â chwsmeriaid, gan ganolbwyntio ar gwsmeriaid a chymunedau anodd eu cyrraedd yng Nghaerlŷr nad ydyn nhw'n siarad Saesneg.

Bydd y cynlluniau peilot hyn yn helpu'r cwmnïau i ddatblygu dealltwriaeth ddyfnach o'r rhwystrau y mae'r cymunedau hyn yn eu hwynebu wrth gael gafael ar gymorth, ac yn archwilio ar yr un pryd sut y gall y cwmnïau dŵr a'r cymunedau feithrin ymddiriedaeth drwy archwilio amrywiaeth a chynhwysiant mewn cwmnïau, ystyried sut i recriwtio o'r cymunedau hyn a'r ffordd orau o ddefnyddio cymorth cymunedol, yn enwedig yn ystod digwyddiad.

Mae sicrhau bod defnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus yn gallu cysylltu bob amser â rhywun yn eu cwmni dŵr pan fydd angen iddyn nhw wneud hynny yn eithriadol o bwysig hefyd, yn enwedig yn ystod digwyddiad neu argyfwng. Mae'r adolygiad hwn yn argymhell y dylai cwmnïau dŵr gynnal sianeli cyfathrebu pwrpasol ar gyfer defnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus, fel y gallant gysylltu bob amser, hyd yn oed ar adegau prysur.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth

Y sefyllfa ar hyn o bryd

Ymwybyddiaeth o gymorth

Mae methu â dewis cyflenwr yn golygu nad oes gan lawer o gwsmeriaid gysylltiad gweithredol â'u cwmni dŵr, ac mae llawer o gwsmeriaid yn tybio, oherwydd na allant newid eu darparwr dŵr, nad oes unrhyw opsiynau ar gyfer lleihau eu biliau. Gall y berthynas eithaf pellennig ac ar wahân hon gael effaith ar ba mor ymwybodol ydyn nhw o'r cymorth y mae eu cwmni'n ei gynnig.

Wrth siarad â chwsmeriaid fel rhan o'r gwaith ymchwil ar gyfer yr adroddiad hwn, gwelsom fod ymwybyddiaeth o'r cynlluniau cymorth presennol (megis tariffau cymdeithasol) yn isel, gyda dim ond 1 o bob 4 ymatebydd wedi clywed amdany'n nhw. Nid oedd llawer o gwsmeriaid hyd yn oed wedi ystyried y gallai cymorth o'r fath fod ar gael, tra bod rhai y buom yn siarad â hwy yn synnu o glywed am dariffau cymdeithasol ac mewn rhai achosion hyd yn oed ychydig yn amheus, gan dynnu sylw at y mater nad oes gan lawer o bobl ymddiriedaeth yn eu cwmni dŵr i ofalu'n ddidwyll am eu hanghenion.

Yn wir, yn ôl gwaith ymchwil Materion Dŵr CCW rydym yn dysgu mwy am y grwpiau o gwsmeriaid sy'n fwy tebygol o fod â lefelau isel o ymddiriedaeth yn eu cwmni dŵr, ac mae cysylltiad agos â'u hangen am gymorth ychwanegol. Yn ystadegol, mae cwsmeriaid sy'n cael budd-daliadau, sydd ag anabledd, neu sy'n dweud nad yw eu biliau'n fforddiadwy, yn fwy tebygol hefyd o fod â lefelau isel o ymddiriedaeth yn eu cwmni dŵr. Mae cwsmeriaid o aelwydydd ar yr incwm isaf (llai na £10,000 y flwyddyn) yn llawer mwy tebygol o fod â lefelau isel o ymddiriedaeth nag aelwydydd yn rhai o'r grwpiau incwm uwch eraill.

Mae diffyg ymwybyddiaeth o'r cymorth sydd ar gael yn arbennig o amlwg ymhlith y rhai sydd wedi symud i'r DU yn ddiweddar ac sydd wedi arfer â gwahanol brosesau yn eu gwlad enedigol. Rydym yn trafod rhwystrau diwylliannol ac ieithyddol yn fanylach ar dudalen XX.

Yr hyn sy'n cymhlethu'r diffyg ymwybyddiaeth hwn yw'r ffaith bod cyfathrebiadau cwmnïau dŵr yn aml iawn yn cael eu llywio gan flaenoriaethau'r cwmni, yn hytrach nag anghenion cwsmeriaid. Yn aml iawn, mae cwmnïau'n methu â darparu gwybodaeth am gymorth mewn fformat sy'n ei gwneud yn arbennig o weladwy neu hygyrch i'r cwsmeriaid y maen nhw'n ceisio'u cyrraedd. Pan fyddan nhw'n derbyn bil, mae llawer o gwsmeriaid yn edrych ar y swm sy'n ddyledus yn unig, a phan nad yw cwmnïau'n arddangos gwybodaeth ychwanegol yn ddigon clir, mae cwsmeriaid naill ai'n ei fethu, neu efallai'n credu bod y wybodaeth hon yn cael ei chuddio'n fwriadol gan gwmnïau. Dyna pam mae'r adolygiad hwn yn argymhell bod cwmnïau'n sicrhau bod y cymorth ariannol sydd ar gael nid yn unig yn weladwy ac yn amlwg ar filiau pob cwsmer, ond ar yr amlenni hefyd.

Yn yr un modd, mae rhannu gwybodaeth drwy sianeli digidol fel y cyfryngau cymdeithasol yn tueddu i gael blaenoriaeth dros ddulliau eraill, ond nid yw hyn o reidrwydd yn cyrraedd pawb ac mae'n tueddu i eithrio rhai grwpiau mewn cymdeithas. Er y bu gostyngiad yn nifer yr oedolion a ddisgrifir fel 'rhai nad ydyn nhw'n ddefnyddwyr rhynggrwyd' (y rhai nad ydyn nhw erioed wedi defnyddio'r rhynggrwyd neu nad ydyn nhw wedi'i ddefnyddio yn ystod y tri mis diwethaf), mae ffigurau o 2018 yn dangos bod 5.3 miliwn o oedolion yn y DU – hynny yw 10% o boblogaeth oedolion y DU – yn parhau i fod yn y sefyllfa hon.

Mae rhai pobl nad ydyn nhw, neu na allant, ddefnyddio offer digidol neu wasanaethau ar-lein. Gall hyn fod am nifer o resymau - efallai eu bod wedi gwneud dewis i beidio â gwneud hynny, efallai nad oes ganddyn nhw gymhelliant a / neu hyder, efallai nad oes ganddyn nhw'r sgiliau digidol sylfaenol cydnabyddedig, neu efallai nad oes ganddyn nhw fynediad at ddyfeisiau neu gysylltedd (neu'n gallu fforddio hynny). Mae hyn yn golygu eu bod wedi'u 'hallgáu'n ddigidol'.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth

Y sefyllfa ar hyn o bryd

Ymwybyddiaeth o gymorth

Mae allgau digidol yn fwyaf cyffredin ymysg pobl oedranus ac anabl, tra bod pobl nad ydyn nhw'n ddefnyddwyr y rhyngwrdd a'r rhai sydd â llai o sgiliau digidol yn fwy tebygol o fod mewn grwpiau economaidd-gymdeithasol is. Yn ôl **arolwg Mynegai Digidol Defnyddwyr Banc Lloyds y DU 2020**, mae pobl ag incwm blynyddol o £50,000 neu ragor ar gyfer yr aelwyd 40% yn fwy tebygol o allu cyflawni tasgau digidol sylfaenol na'r rhai sy'n ennill llai na £17,499. Canfu'r arolwg hefyd mai Cymru, Dwyrain Canolbarth Lloegr a Gogledd-ddwyrain Lloegr sydd â'r "cyfrannau isaf o bobl â set lawn o sgiliau digidol ar gyfrannau uchaf o bobl nad ydyn nhw'n defnyddio'r rhyngwrdd" <<https://www.lloydsbank.com/banking-with-us/whats-happening/consumer-digital-index/essential-digital-skills.html>>.

Canfu **arolwg gan Ofcom yn 2020** o dros 3600 o bobl fod pobl hŷn a phobl o aelwydydd incwm is hefyd yn llai tebygol o fod yn berchen ar ffôn clyfar, sydd ei angen er mwyn defnyddio apiau olrhain cysylltiadau. Er enghraifft, nid oedd 5% o'r ymatebwyr yn y grŵp oedran 35-54 yn berchen ar ffôn clyfar, o'i gymharu â 30% yn y grŵp oedran 55 oed a hŷn. Canfu arolwg ym mis Hydref 2020 o tua 650 o bobl 60 oed a hŷn gan Silver Voices, elusen i bobl hŷn, fod 31% wedi dweud eu bod wedi lawrlwytho'r ap. O'r rhai nad oedd wedi'i lawrlwytho, dywedodd bron i 6 o bob 7 mai'r rheswm am hynny oedd bod eu ffôn yn rhy hen i'w gefnogi.

Pam mae hyn yn bwysig? Tynnwyd sylw hefyd at orddibyniaeth cwmnïau dŵr ar gyfathrebu digidol yn dilyn y 'Bwystfil o'r Dwyrain' yn 2018, a ddaeth â sefyllfa o rewi sydyn a dadmer cyflym gan adael mwy na 200,000 o gwsmeriaid ledled Cymru a Lloegr heb gyflenwad dŵr am bedair awr neu fwy. **Roedd gwaith**

ymchwil CCW yn dilyn y digwyddiad hwn yn tynnu sylw at y ffaith fod llawer o gwsmeriaid am gael y wybodaeth ddiweddaraf o ffynonellau eraill ac nid o'r cyfryngau cymdeithasol yn unig.

Yn fwy diweddar, fe wnaeth **adroddiad Dŵr i Bawb CCW** (2019-20) argymhell fod cwmnïau dŵr yn ymgymryd â rhaglen o ddealltwriaeth ar sut mae cymunedau yn eu hardal yn cyfathrebu, er mwyn darganfod pa sianeli cyfathrebu y mae defnyddwyr yn eu defnyddio mewn gwirionedd, nid dim ond yr hyn y mae sefydliadau am iddyn nhw eu defnyddio. Dylid seilio'r ddealltwriaeth hon ar wybodaeth am ethnigrwydd, iaith, llythrennedd, ffynonellau gwybodaeth y gellir ymddiried ynddyn nhw, sianeli cyfathrebu poblogaidd ac o ddewis a'r cynulleidfaoedd sy'n eu defnyddio. Yna dylai cwmnïau ddefnyddio'r dystiolaeth i gyfathrebu â chwsmeriaid mewn iaith y maen nhw'n ei deall a thrwy sianeli y mae'n hysbys eu bod yn eu defnyddio.

Mae Thames Water wedi gwneud hyn. Drwy gydweithio â **LanguageLine** a **deafPLUS** yn Llundain, datblygodd y cwmni ap er mwyn rhoi mynediad wyneb yn wyneb byw i'w weithwyr at ddehonglydd iaith Arwyddion Prydain (BSL) a dehonglwyr ieithoedd amgen drwy ddyfais llaw neu liniadur. Mae hyn yn golygu y gallant gyfathrebu â'u cwsmeriaid sydd â nam ar eu clyw a chwsmeriaid nad ydyn nhw'n siarad Saesneg mewn ffordd sy'n gyfleus ac yn ddefnyddiol iddyn nhw. Cydnabu'r cwmni fod yr angen am fynediad i iaith yn rhywbeth nad oedd modd ei ragweld wrth i gymdeithas ddod yn fwyfwy amlieithog. Drwy allu cynorthwyo pob unigolyn beth bynnag fo'i iaith, ei ddiwylliant neu ei allu, gall cwmnïau ddarparu profiad gwerth uwch pan fo'r angen yno.

Canfu arolwg Ofcom yn 2020

o dros 3600 o bobl fod pobl hŷn a phobl o aelwydydd incwm is hefyd yn llai tebygol o fod yn berchen ar ffôn clyfar, sydd ei angen er mwyn defnyddio apiau olrhain cyswllt.

Er enghraifft

5%

nid oedd yr ymatebwyr yn y grŵp oedran 35-54 yn berchen ar ffôn clyfar



o'i gymharu â 30% yn y grŵp oedran 55+



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

- Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn
- Crynodeb o'r
argymhellion
- Cyflwyno'r
Cefndir
- Ein hymagwedd
tuag at yr adolygiad hwn
- Ein dull i'r
adolygiad hwn
- Yr heriau sy'n
ein hwynebu
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth
- Lucas:**
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg
- Janet:**
Cymorth cymunedol
- Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol
- Richard:**
Tariff cymdeithasol sengl
- Sofia:**
Ymwybyddiaeth a rhannu data
- Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwybyddiaeth
- Alex:**
Paru taliadau
- Y camau nesaf**

Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth

Y sefyllfa ar hyn o bryd

Ymwybyddiaeth o gymorth

Nid cwsmeriaid yn unig sydd angen gwella ymwybyddiaeth o'r cymorth sydd ar gael. Gall sefydliadau cenedlaethol sy'n cynnig cyngor ac arweiniad i'r rhai sy'n cael trafferthion ariannol ei chael yn anodd hefyd cyfeirio pobl at gymorth cywir y cwmni dŵr. Y rheswm am hyn yw bod gan gynllun cymorth pob cwmni enw gwahanol, ac mae meini prawf cymhwysra yn amrywio hefyd o gwmni i gwmni. Cyfeiriodd pedwar ar bymtheg o ymatebwyr i'n galwad am ystiolaeth yn yr adolygiad hwn yn benodol at yr angen i safoni meini prawf cymhwysra.

Yn aml, mae cwsmeriaid yn chwilio am gymorth a chefnogaeth gyda mwy na'u bil dŵr yn unig. Mae cwsmer mewn tlodi dŵr yn debygol o fod mewn tlodi tanwydd hefyd, neu'n ei chael yn anodd gydag ymrwymadau ariannol eraill fel y dreth gyngor, taliadau tai, neu filiau cyfleustodau eraill. Fel y cyfryw, mae'n debygol y bydd angen iddyn nhw gael cymorth o amrywiaeth o gyflenwyr, sy'n aml yn gallu bod yn anodd gyda chymaint o ffynonellau gwybodaeth ar gael.

Er mwyn mynd i'r afael â'r mater hwn, mae United Utilities wedi ariannu'r gwaith o ddylunio a lansio adnodd newydd er mwyn helpu sefydliadau partner sy'n cefnogi cwsmeriaid yng Ngogledd-orllewin Lloegr. Mae'r North West Hardship Hub yn cynnig 'siop un stop' i gynghorwyr arian ar gyfer yr holl gynlluniau cymorth ar ddyledion sydd ar gael i'w cleientiaid. Yn dilyn egwyddorion Trip Advisor, gall cynghorwyr arian chwilio am yr holl gymorth sydd ar gael yn eu hardal leol a graddio cynlluniau, eu hargymell i gydweithwyr, cael gafael ar fanylion y cais a chael manylion cyswllt allweddol perchnogion y cynlluniau.

Dylid mabwysiadu'r cysyniad hwn ym mhob rhan o'r diwydiant, gyda brandio cyffredin a disgrifiadau unedig yn cael eu mabwysiadu ar gyfer cynlluniau cymorth pob cwmni, gan eu gwneud yn haws eu hadnabod drwy hyrwyddo cyson ledled Cymru a Lloegr.

“

Byddai mabwysiadu brand cyffredin yn gam mawr ymlaen o bosibl o ran codi ymwybyddiaeth.

Money Advice Trust

“

Byddai defnyddio enw safonol ar gyfer y cynllun cymorth a dull safonol cenedlaethol yn caniatáu i'r diwydiant weithio fel un, gan elwa yn y pen draw ar yr ymwybyddiaeth a fyddai'n cael ei chreu ar raddfa fawr. Byddai hyn hefyd yn cefnogi cwsmeriaid sy'n symud rhwng ardaloedd cyflenwi ac yn golygu y gellid cael ymgyrchoedd ymwybyddiaeth cydgysylltiedig ar draws y diwydiant cyfan.

Affinity Water

“

Mae cwsmer mewn tlodi dŵr, o ystyried cost gymharol is dŵr, yn debygol o fod mewn tlodi tanwydd ac yn fregus yn ariannol hefyd – mae hyn yn golygu bod cydweithredu a gweithio mewn partneriaeth ag amrywiaeth o sefydliadau yn gwbl allweddol.

Bristol Water



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: **Mynediad ac ymwybyddiaeth**

Y sefyllfa ar hyn o bryd

Cysondeb drwy gydweithredu

Roedd dros 80% o'r ymatebion a gafwyd i alwad am dystiolaeth yr adolygiad hwn yn cyfeirio at bwysigrwydd 'hyrwyddo a phartneriaethau traws-sector' wrth fynd i'r afael â thlodi dŵr.

Sefydlwyd yr Ymrwymiad Bregusrwydd Ynni yn y sector ynni yn dilyn argymhelliad y Comisiwn Cwsmeriaid mewn Amgylchiadau Bregus er mwyn annog pob darparwr ynni i ymrwymo i godi safonau cymorth i ddefnyddwyr mewn amgylchiadau bregus.

Mae'r ymrwymiad hwn, sy'n cael ei ystyried yn aml iawn fel enghraifft o arfer gorau, yn fecanwaith allweddol ar gyfer teilwra mentrau fforddiadwyedd ac arferion cysylltiedig ar gyfer cwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau bregus. Mae'n cysylltu cwsmeriaid bregus ac anoddach eu cyrraedd â dyluniad rhaglenni a darpariaeth gwasanaethau cwmnïau ynni. Gallai cael ymagwedd debyg gyda dŵr helpu i ailgyfeirio ffocws mentrau fforddiadwyedd drwy roi cyfle i'r cwsmeriaid hyn lywio'r modd y darperir gwasanaethau drwy eu hadborth.

Dylai cwmnïau dŵr ddilyn yr arweiniad hwn, gyda chymorth CCW. Mae'r adolygiad yn galw ar y diwydiant i ddatblygu ymrwymiad ynghylch bregusrwydd dŵr y mae pob cwmni yn ymrwymo iddo ac yn ei ymgorffori yn niwylliant eu sefydliad.

“

ar hyn o bryd mae pob sector yn cael trafferthion gyda'r un heriau wrth ymdrin â chwsmeriaid sydd mewn sefyllfa fregus. Mae yna nifer sylweddol o weithgorau a mentrau sy'n ceisio sicrhau'r canlyniadau cywir i ddefnyddwyr. Mae yna gyfleoedd i weld llawer mwy o gydweithredu a chronni adnoddau er mwyn cyflawni nodau cyffredin ac yna troi'r canlyniadau yn brosesau sydd wedi'u teilwra i wasanaeth penodol.

**Gwasanaeth Cofrestru
Bregusrwydd**

Alex: Paru taliadau



Roedd Alex mewn ôl-ddyledion gyda'u taliadau dŵr a biliau eraill. Dydyn nhw ddim yn ennill digon i ad-dalu'r hyn sy'n ddyledus ganddyn nhw, ac maen nhw'n teimlo y bydd yn amhosibl mynd yn ôl ar y trywydd iawn. Dydyn nhw ddim yn gwybod bod gan eu cwmni dŵr gynllun paru taliadau a allai eu helpu i glirio eu dyled yn gyflymach.

Gan fod y rhan fwyaf o gwmnïau dŵr bellach yn cynnig talu swm cyfatebol dan frand sengl, maen nhw'n cael eu hyrwyddo'n eang ar deledu a radio cenedlaethol. Wrth glywed am y cynllun ar y radio, mae Alex yn ffonio'r cwmni dŵr dan sylw i holi amdano. O fewn blwyddyn, maen nhw wedi clirio eu holl ddyledion dŵr gyda chymorth y cynllun paru taliadau.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶

Crynodeb o'r
argymhellion ▶

Cyflwyno'r
Cefndir ▶

Ein hymagwedd
tuag at yr adolygiad hwn ▶

Ein dull i'r
adolygiad hwn ▶

Yr heriau sy'n
ein hwynebu ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶

Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶

Janet:
Cymorth cymunedol ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶

Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶

Sofia:
Ymwybyddiaeth a rhannu data ▶

Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwybyddiaeth ▶

Alex:
Paru taliadau ▶

Y camau nesaf ▶

Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth

Argymhellion ar gyfer gwella mynediad ac ymwybyddiaeth

Yn y maes hwn mae'r adolygiad hwn yn gwneud pedwar argymhelliad.

1. Dylai'r broses o gyfathrebu â chwsmeriaid fod yn glir ac yn hygyrch

- Dylai cwmnïau wneud yr holl gyfathrebiadau ysgrifenedig yn gwbl hygyrch a chynhwysol, gan gynnwys fersiynau 'hawdd eu darllen' ac amlieithog. Dylai defnyddwyr fod yn rhan o'r broses ddylunio.
- Dylai cwmnïau ganiatáu i gwsmeriaid wneud cais am gymorth gan ddefnyddio dull cyfathrebu sy'n addas iddyn nhw.
- Dylai cwmnïau gynnal sianeli cyfathrebu pwrpasol ar gyfer defnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus fel y gallant gysylltu bob amser, hyd yn oed ar adegau prysur.
- Gyda chefnogaeth CCW, dylai cwmnïau ddatblygu brandio cyffredin a disgrifiadau unedig ar gyfer pob cynllun cymorth (er enghraifft, paru taliadau, ymddiriedolaethau elusennol, seibiannau talu). Dylid hyrwyddo'r rhain yn gyson ledled Cymru a Lloegr.
- Dylai cwmnïau dŵr sicrhau bod gwybodaeth am gymorth ariannol yn weladwy ac yn amlwg ar filiau cwsmeriaid (gan gynnwys yr amlen).

2. Dylai cwmnïau dŵr wella eu dealltwriaeth o'u cwsmeriaid a'r cymunedau y maen nhw'n eu gwasanaethu, drwy waith ymchwil, ymgysylltu a mwy o dryloywder.

- Dylai systemau cwmnïau ar gyfer Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid roi darlun cyflawn o amgylchiadau cwsmeriaid, fel y gall pob adran weld pryd y mae angen cymorth ar gwsmer a'r ffactorau a allai ddylanwadu ar ymddygiad cwsmer.
- Bydd CCW yn datblygu fframwaith er mwyn helpu cwmnïau i ddeall eu demograffig lleol a rhanbarthol, i ddeall pwy a allai fod angen cymorth a'r ffordd orau o gyfathrebu â nhw.
- Dylai Water UK weithio gyda rhanddeiliaid eraill i ddatblygu ymrwymiad sy'n ymwneud â bregusrwydd dŵr y bydd y diwydiant yn ymrwymo iddo ac yn ei ymgorffori.
- Dylai Water UK gyhoeddi diweddariadau cyfnodol ar raddfa'r broblem tloidi dŵr, a dylai Ofwat gyfarwyddo cwmnïau i gyhoeddi data fforddiadwyedd a bregusrwydd yn flynyddol.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth

Argymhellion ar gyfer gwella mynediad ac ymwybyddiaeth

3.

Dylai cwmnïau dŵr fynd ati'n rhagweithiol i nodi'r cwsmeriaid hynny y gallai fod angen cymorth arnyn nhw.

- Dylai cwmnïau dŵr sicrhau bod holl gofrestrïadau'r Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth yn derbyn pecyn croeso neu gyfathrebu a ddylai gynnwys gwybodaeth am opsiynau o ran cymorth ariannol.
- Dylai cwmnïau dŵr fonitro defnydd cwsmeriaid â mesurydd o ddŵr er mwyn nodi'r cwsmeriaid hynny y gallai fod angen cymorth arnyn nhw (e.e. defnydd uchel oherwydd gollwng neu ddefnydd isel oherwydd hunan-ddogni) a gwneud ymyrraeth briodol.

4.

Drwy rannu gwybodaeth a data, dylai cwmnïau gynyddu'r wybodaeth sydd ganddyn nhw er mwyn gwella'r broses o adnabod cwsmeriaid sydd angen cymorth ariannol.

- Dylai gwybodaeth gael ei rhannu rhwng cwmnïau dŵr, er mwyn sicrhau mai unwaith yn unig y bydd yn rhaid i gwsmeriaid wneud cais am gymorth os ydyn nhw'n cael eu dŵr a'u carthffosiaeth gan gwmnïau gwahanol.
- Dylai cwsmeriaid sy'n symud tŷ gael eu trosglwyddo'n awtomatig i gynlluniau cymorth ariannol rhwng cwmnïau dŵr, lle mae modd gwneud hyn ac mae'r cwsmeriaid yn cydsynio.
- Dylai cwmnïau dŵr weithio gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) er mwyn sicrhau bod Deddf yr Economi Ddigidol yn cael ei defnyddio i'w llawn botensial, fel y gellir cofrestru cwsmeriaid yn awtomatig i gael cymorth pan fydd ei angen arnyn nhw.
- Dylai Defra wneud Porth Cyfeiriadau Landlordiaid a Thenantiaid yn orfodol yn Lloegr er mwyn gwneud preswylwyr y gallai fod angen cymorth arnyn nhw yn fwy amlwg
- Bydd CCW yn ymgynghori â chwmnïau dŵr, Ofwat, yr Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol (BEIS) a Gweithgor Data Clyfar Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU gyda'r nod o sefydlu tasglu er mwyn sicrhau gwasanaethau hanfodol.
- Dylai cwmnïau dŵr gyflwyno cod traws-sector i gofnodi anghenion bregusrwydd ariannol cwsmeriaid ar y Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth gyda chymorth Water UK ac Energy UK.
- Dylai cwmnïau weithio gyda rhanddeiliaid a sefydliadau eraill i ddatblygu fframweithiau rhannu data er mwyn sicrhau budd cyffredinol i sefydliadau sydd â chwsmeriaid a rennir, a allai gynnwys:
 - Cwmnïau dŵr
 - Cyflenwyr ynni
 - Awdurdodau lleol
 - Y sector Cyngor ar Ddyledion
 - Llywodraethau (ar gyfer diogelu data os oes angen yn y dyfodol)
 - Diwydiannau eraill a reoleiddir



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwbyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwbyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Y camau nesaf

Bydd CCW yn cymryd y camau canlynol er mwyn helpu i osod y sylfeini a chefnogi'r gwaith o gyflawni'r argymhellion y mae'r adolygiad hwn wedi'u nodi:

Nodi ac yn rhannu arferion da ar:

- Gwella hygyrchedd yn y dulliau o gyfathrebu â chwsmeriaid a sicrhau eu bod yn adlewyrchu dewisiadau cwsmeriaid.
- Monitro defnydd cwsmeriaid o ddŵr ac ymddygiadau eraill er mwyn nodi cwsmeriaid sydd angen cymorth.
- Darparu cyngor cyfannol ar ddyledion, neu adolygiad cynyddu incwm i'r eithaf.
- Sicrhau bod effeithlonrwydd dŵr yn rhan o strategaethau fforddiadwyedd.
- Symleiddio gofynion tystiolaeth WaterSure.
- Rhannu gwybodaeth am anghenion cymorth fforddiadwyedd rhwng cwmnïau dŵr.

Dylai cwmnïau dŵr – yn gweithio gyda CCW - nodi pwyntiau dysgu o gynlluniau peilot a mentrau sydd eisoes yn bodoli yn y meysydd canlynol:

- Defnyddio technolegau hunanwasanaeth er mwyn rhoi hyblygrwydd i gwsmeriaid reoli swm a dyddiadau eu taliadau, yn dilyn cynllun peilot gan United Utilities.
- Lle y bo'n ymarferol, er enghraifft pan ddefnyddir mesuryddion clyfar, dylai cwmnïau dŵr roi'r opsiwn i gwsmeriaid i dderbyn biliau'n fwy rheolaidd.
- Sicrhau bod y cymorth ariannol sydd ar gael yn weladwy ac yn amlwg ar filiau cwsmeriaid (gan gynnwys yr amlen). Bydd hyn yn dilyn gwaith peilot gan Dŵr Cymru a South Staffs a Cambridge Water.
- Dysgu o dreial gan Affinity Water i sicrhau bod pob cofrestriad Gwasanaethau Blaenoriaeth yn derbyn pecyn croeso neu gyfathrebu sy'n cynnwys gwybodaeth am yr opsiynau ar gyfer cymorth ariannol.
- Dileu o leiaf 5 wythnos o daliadau i gwsmeriaid sy'n gwneud cais am gymorth tariff cymdeithasol tra bod eu cais am Gredyd Cynhwysol yn dal i gael ei brosesu. Caiff hyn ei lywio gan y gwaith sy'n mynd rhagddo ar hyn o bryd gyda South Staffs a Cambridge Water.
- Defnyddio Deddf yr Economi Ddigidol i'w llawn botensial fel y gellir cofrestru cwsmeriaid yn awtomatig am gymorth pan fydd ei angen arny'n nhw.
- Sefydlu tasglu er mwyn sicrhau bod gwasanaethau hanfodol yn cydweithredu i adeiladu porth ar-lein ar gyfer atgyfeiriadau dwyffordd y gall pawb eu defnyddio. Bydd CCW yn gwneud hyn drwy ddefnyddio her ddylunio yng ngŵyl arloesi Northumbrian Water.
- Datblygu fframwaith er mwyn helpu cwmnïau i ddeall eu demograffeg leol a rhanbarthol, pwy allai fod angen cymorth a'r ffordd orau o gyfathrebu â nhw. Byddwn yn gwneud hyn mewn cydweithrediad â Yorkshire Water a Severn Trent Water.
- Dysgu gan gynllun peilot gan Thames Water sy'n ceisio meithrin cysylltiad cryfach rhwng effeithlonrwydd dŵr a strategaethau fforddiadwyedd. Bydd y cynllun peilot yn cynnwys nodi opsiynau i gyflwyno ymyriadau gwell a defnyddio technolegau newydd.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr: Cyflwyniad i'r adolygiad hwn	▶
Crynodeb o'r argymhellion	▶
Cyflwyno'r Cefndir	▶
Ein hymagwedd tuag at yr adolygiad hwn	▶
Ein dull i'r adolygiad hwn	▶
Yr heriau sy'n ein hwynebu	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth	▶
Lucas: Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg	▶
Janet: Cymorth cymunedol	▶
Cymryd golwg fanwl: Cynlluniau tariff cymdeithasol	▶
Richard: Tariff cymdeithasol sengl	▶
Sofia: Ymwybyddiaeth a rhannu data	▶
Cymryd golwg fanwl: Mynediad ac ymwybyddiaeth	▶
Alex: Paru taliadau	▶
Y camau nesaf	▶

Y camau nesaf

Bydd CCW yn cymryd y camau canlynol er mwyn helpu i osod y sylfeini a chefnogi'r gwaith o gyflawni'r argymhellion y mae'r adolygiad hwn wedi'u nodi:

Cydweithio er mwyn sicrhau newid yn y meysydd canlynol:

- Adolygu canllawiau ar ddyledion.
- Datblygu ymrwymiad i fregusrwydd dŵr y mae'r diwydiant yn ymrwymo iddo ac yn ei ymgorffori.
- Sefydlu amod trwydded 'Y Gallu i Dalu.
- Ceisio ymestyn y cynllun Dŵr Uniongyrchol.
- Gwneud y Porth Cyfeiriadau Landlordiaid a Thenantiaid yn orfodol yn Lloegr.
- Cyflwyno cod anghenion bregusrwydd ariannol traws-sector ar y Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth.
- Datblygu fframweithiau rhannu data.
- Creu un gronfa ariannu ganolog ar gyfer tariffau cymdeithasol ledled Cymru a Lloegr.
- Sicrhau bod y gronfa arloesi yn cynnwys asesiad o'r effaith mewn perthynas â bregusrwydd ariannol ac ehangach.
- Llacio dros dro yr angen i gwmnïau ddangos bod cwsmeriaid yn derbyn y dull o ariannu drwy filiau lle bo angen er mwyn mynd i'r afael â'r cynnydd yn y galw oherwydd effeithiau economaidd Covid-19.
- Cytuno ar ddull diwydiant cyfan o ymdrin â chronfeydd cymorth mewn argyfwng – sy'n glynu wrth egwyddorion gweithredu cyson.

Ceisio ymrwymiad gan gwmnïau dŵr i sicrhau eu bod yn:

- Cynnig ystod eang o ddulliau talu, cadw dulliau presennol a defnyddio technoleg sy'n cael ei datblygu, er mwyn galluogi cwsmeriaid i ddewis yr hyn sy'n gweithio orau iddyn nhw.
- Cynnig gwarant bil isaf tymor hir (wedi'i dargedu at aelwydydd incwm isel gyda defnydd isel a fyddai'n arbed arian drwy newid i fesurydd).
- Ystyried capio biliau WaterSure ar lefel biliau cyfartalog aelwydydd â mesuryddion (yn hytrach nag ar lefel bil cyfartalog cyffredinol)
- Cyhoeddi data fforddiadwyedd a bregusrwydd.
- Cynnal sianeli cyfathrebu pwrpasol ar gyfer defnyddwyr sydd mewn amgylchiadau bregus.
- Ymrwymo i wneud cyfraniad i dalu am gymorth fforddiadwyedd ehangach.
- Datblygu brand cyffredin a disgrifiadau cyson ar gyfer pob cynllun cymorth a'u hyrwyddo'n gyson ledled Cymru a Lloegr.

Mae'r adolygiad hwn yn galw ar Defra a Llywodraeth Cymru i roi cyfarwyddyd i'r diwydiant wneud y canlynol:

- Cyd-lunio a gweithredu tariff cymdeithasol sengl gyda chyfranogiad rhanddeiliaid perthnasol.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o ba mor fforddiadwy yw dŵr

Rhoi dŵr:
Cyflwyniad i'r adolygiad hwn ▶

Crynodeb o'r
argymhellion ▶

Cyflwyno'r
Cefndir ▶

Ein hymagwedd
tuag at yr adolygiad hwn ▶

Ein dull i'r
adolygiad hwn ▶

Yr heriau sy'n
ein hwynebu ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau Cymorth a Chefnogaeth ▶

Lucas:
Hyblygrwydd taliadau a defnyddio technoleg ▶

Janet:
Cymorth cymunedol ▶

Cymryd golwg fanwl:
Cynlluniau tariff cymdeithasol ▶

Richard:
Tariff cymdeithasol sengl ▶

Sofia:
Ymwbyddiaeth a rhannu data ▶

Cymryd golwg fanwl:
Mynediad ac ymwbyddiaeth ▶

Alex:
Paru taliadau ▶

Y camau nesaf ▶

Y camau nesaf

Mae'r adolygiad hwn yn credu'n gryf na ddylai neb orfod dewis rhwng talu eu bil dŵr a gallu fforddio hanfodion eraill yr aelwyd, fel bwyd a gwres.

Ar ddiwedd yr adolygiad hwn, cyflwynir cyfle unigryw i'r diwydiant dŵr gydweithio, ochr yn ochr â'r llywodraethau yng Nghymru a Lloegr, er mwyn mynd i'r afael â fforddiadwyedd a rhoi terfyn ar dlodi dŵr unwaith ac am byth. Mae hyn yn hollbwysig ar hyn o bryd, o gofio effaith economaidd pandemig y coronafeirws.

Nod yr adolygiad oedd darparu dulliau ymarferol a strategol o roi terfyn ar dlodi dŵr. Fel y gwelsom, gall dyledion dŵr gael effaith ddinistriol ar amgylchiadau ariannol cyffredinol rhai cwsmeriaid.

Mae'r adolygiad yn gorffen gyda'r gobaith y bydd ei argymhellion yn mynd ymhellach fyth na lliniaru tlodi dŵr, ac yn cael effaith gadarnhaol ar leihau tlodi'n ehangach.



ccw

The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr



ccwater.org.uk

Contact us

Email: enquiries@ccwater.org.uk

Wales: 0300 034 3333 **Tel:** 0300 034 2222

Office hours: between 8.30am to 5.00pm Monday - Friday