



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

ccwater.org.uk

**Adolygiad annibynnol
o fforddiadwyedd dŵr -
flwyddyn yn ddiweddarach**



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad; pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf; mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Crynodeb: **Blwyddyn O Gynnydd**

Mae ein hadolygiad o fforddiadwyedd dŵr wedi sbarduno ton o weithredu dros y flwyddyn ddiwethaf i wella'r cymorth i bobl sy'n ei chael yn anodd fforddio eu biliau dŵr. Mae llywodraethau, cwmnïau dŵr, Water UK ac Ofwat wedi bwrw iddi'n frwdfrydig â'r her o gyflawni newidiadau a fydd yn helpu i leddfu'r pwysau ar filiynau o aelwydydd.



Mae 6 o 10

argymhelliad allweddol yr
adolygiad wedi'u gweithredu'n
llawn neu i raddau helaeth.



Mae 24 o'r 40

cam gweithredu wedi'u gweithredu'n
llawn neu i raddau helaeth. Mae 14
arall ar ben ffordd i'w cwblhau.

Gwneud gwasanaethau'n fwy cynhwysol

Mae cwmnïau dŵr wedi ymrwmo i sefydlu
darpariaeth gwasanaeth cynhwysol drwy ennill
achrediad yn erbyn safonau Prydeinig neu ryngwladol.

Dod â loteri cod post cymorth ariannol i ben erbyn 2025

Mae Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y
DU yn ystyried ein cynnig ar gyfer un cynllun
fforddiadwyedd dŵr i roi terfyn ar y loteri cod
post o gymorth ariannol y dangosodd ein
hadolygiad ei fod yn rhwystr mawr i sicrhau bod
pawb yn cael y cymorth sydd ei angen arnynt.

Byddai angen deddfwriaeth newydd i sicrhau
newidiadau ystyrlon sy'n sicrhau bod pawb
yn gallu cael gafael ar gymorth teg a chyson
gyda'u bil dŵr.

Rydym am weld cynllun cyffredinol newydd ar
waith erbyn mis **Ebrill 2025**.



Ymrwymiad i ofalu am gwsmeriaid

Mae Ofwat wedi diweddarau ei
ganllawiau Talu'n Deg i gwmnïau
ar ymdrin â chwsmeriaid sydd
mewn dyled i adlewyrchu
casgliadau ein hadolygiad.

Mae'r rheoleiddiwr yn gweithio ar
ddatblygu amod newydd hefyd
sy'n canolbwyntio ar y cwsmer
ar gyfer trwyddedau cwmnïau
dŵr. Byddai hyn yn ei gwneud
yn ofynnol i gwmnïau ystyried
fforddiadwyedd a bregusrwydd yn
eu holl weithrediadau.

Manteision ehangach i'r cwsmer

Mae cwmnïau wedi gwneud
cynnydd da tuag at gyflawni:

- Biliau is i rai cwsmeriaid sy'n cael
cymorth drwy'r cynllun WaterSure
wrth i gwmnïau gapio biliau ar y bil
mesuryddion cyfartalog – rydym
yn amcangyfrif arbediad o £29 ar
gyfartaledd fesul aelwyd yr effeithir
arni – sef cyfanswm o £4 miliwn.
- Cysylltiadau cryfach rhwng
fforddiadwyedd a strategaethau
effeithlonrwydd dŵr a allai ddarparu
arbedion nodweddiadol o fwy na
£100 i bob cartref sy'n cael cymorth
– cymaint â £11 miliwn o arbedion
yn gyffredinol.
- Gallai gwarantau bil newydd i roi
hyder i bobl newid i fesurwydd eu
helpu i gael arbedion nodweddiadol
o tua £50 yr un. Gan gadw cymaint
â £48 miliwn o bosibl ym mhocedi
aelwydydd sy'n wynebu trafferthion.
- Gallai gwiriadau budd-daliadau
ychwanegol gynyddu incwm rhai
aelwydydd, gan ddatgloi miloedd
o bunnoedd mewn budd-daliadau
heb eu hawlio – gallai gwerth
hyn i aelwydydd fod cymaint â
£24 miliwn.

Gwella llif data

Mae Water UK a chwmnïau wedi bod yn gweithio
i sefydlu a chryfhau cytundebau rhannu data,
fel y gall cwmnïau nodi cwsmeriaid a allai fod yn
gymwys i gael cymorth ariannol yn haws.

Cynlluniau peilot yn fan cychwyn i newid

Mae 10 cwmni dŵr wedi bod yn treialu 9 o'r camau gweithredu a
argymhellir gennym mewn 12 cynllun peilot. Mae 6 o'r cynlluniau hyn
wedi'u cwblhau a rhannwyd y canfyddiadau â gweddill y diwydiant i
gefnogi a llywio eu newidiadau nhw.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Cyflwyniad: Pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid

Mae ychydig dros flwyddyn ers cyhoeddi **adolygiad annibynnol CCW o fforddiadwyedd dŵr**. Yn ystod y cyfnod hwnnw, mae'r pwysau ariannol ar aelwydydd yng Nghymru a Lloegr wedi cyrraedd penllanw. Mae costau ynni cynyddol a chwyddiant cynyddol wedi arwain at argyfwng costau byw na allai llawer ohonom fod wedi'i ragweld wrth ddechrau ar yr adolygiad ar ran Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y DU ym mis Hydref 2020.

Gallai'r bil ynni cartref cyfartalog godi i gymaint â £2,800 y flwyddyn yn ystod 2022-23 ac - er bod y costau chwyddedig hyn yn effeithio ar bob un ohonom - gall yr effaith ar bobl amrywio'n aruthrol.

Y rhai ar yr incwm isaf sy'n wynebu'r canlyniadau mwyaf difrifol a'r posibilrwydd o wneud dewisiadau amhosibl oni bai eu bod yn cael cymorth wedi'i dargedu.

Adlewyrchir effaith amlwg y dewisiadau hynny yn ein hymchwil ein hunain lle mae cwsmeriaid wedi siarad yn agored am golli prydau bwyd neu olchi eu dillad wrth gymryd cawod i gadw rheolaeth ar gostau dŵr ac ynni.

Gall y pwysau hwn roi straen annioddefol bron ar les pobl. Canfu'r Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl fod bron i hanner yr oedolion sy'n wynebu problemau dyled difrifol yn dioddef anawsterau gyda'u hiechyd meddwl hefyd.

Roedd pobl sy'n cael trafferth gyda dyled deirgwaith yn fwy tebygol o fod wedi ystyried hunanladdiad yn ystod y flwyddyn ddiwethaf hefyd.

Canfu **ymchwil costau byw** a gyhoeddwyd gan y rheoleiddiwr dŵr Ofwat yng ngwanwyn 2022 **fod traean o dalwyr biliau dŵr a oedd yn disgwyl i'w sefyllfa ariannol waethygu yn y flwyddyn i ddod yn teimlo'n isel.**

Mae'r straen cynyddol ar sefyllfa ariannol pobl a'i effaith bosibl ar eu lles ehangach wedi gwneud gweithredu argymhellion ein hadolygiad hyd yn oed yn fwy hanfodol. Mae ganddynt y potensial i ddod â rhyddhad uniongyrchol a hirdymor i aelwydydd sydd eisoes mewn caledi ariannol, neu ar fin wynebu hynny. Er bod costau dŵr yn cynyddu ar hyn o bryd ar gyfradd lawer mwy cymedrol nag ynni, maent yn dal i fod yn bryder arall i aelwydydd sy'n ei chael yn anodd cadw dau ben llinyn ynghyd.

Canfu **ymchwil ar y cyd gan CCW ac**

Ofwat fod mwy na thraean o gwsmeriaid yn ei chael hi'n anodd talu biliau'n weddol aml.

Fodd bynnag, dim ond 4% o dalwyr biliau oedd wedi dweud eu bod wedi cael cymorth ariannol gan eu cwmni dŵr yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.

Mae cwmnïau dŵr yn cydnabod y pwysau cynyddol ar aelwydydd ac wedi ymateb yn gadarnhaol i argymhellion ein hadolygiad.

Mae ein hadroddiad yn tynnu sylw at rai o'r camau breision a gymerwyd gan y diwydiant i wella'r cymorth ariannol i aelwydydd sy'n ceisio ymdopi â chostau cynyddol.

Gwnaed cynnydd da hefyd tuag at gyflawni sylfaen ganolog ein hadolygiad - creu un cynllun fforddiadwyedd dŵr.

Drwy fabwysiadu'r dull mwy cyson a chynaliadwy hwn o helpu'r rhai sydd mewn caledi gallwn roi tawelwch meddwl i filiynau o aelwydydd ymhell i'r dyfodol.

Gall darparu'r sicrwydd hwnnw i bobl ar incwm isel helpu hefyd i drawsnewid y drafodaeth ar fuddsoddi yn y dyfodol i fynd i'r afael â'r heriau amgylcheddol ehangach sy'n wynebu'r sector.

Maent yn cynnwys sicrhau bod gennym ddigon o ddŵr i fodloni gofynion ein poblogaeth sy'n tyfu, gan ddiogelu'r amgylchedd y cawn ein cyflenwadau ohono'r un pryd. Bydd sicrhau bod ein rhwydwaith carthffosydd yn ddigon cadarn i ymdopi â'n hinsawdd gynyddol gyfnewidiol hefyd yn galw am fuddsoddiad ar raddfa a fydd yn anochel yn rhoi pwysau ar filiau cwsmeriaid. Mae hynny'n ei gwneud hyd yn oed yn fwy hanfodol bod pobl ar incwm isel yn cael y cymorth sydd ei angen arnynt i gadw biliau'n fforddiadwy.

¹ Mae'r 10% tlotaf o aelwydydd yn gwario 54% o'u gwariant wythnosol cyfartalog (£298.90) ar hanfodion megis dŵr, ynni, bwyd a thai. Mae'r 10% cyfoethocaf yn gwario 42% o'u gwariant wythnosol cyfartalog ar yr un hanfodion (£1,073.20).
<https://www.ons.gov.uk/economy/inflationandpriceindices/articles/energypricesandtheireffectonhouseholds/2022-02-01>

² Cododd biliau dŵr cyfartalog 1.7% i £419 ym mis Ebrill 2022. Fodd bynnag, ceir amrywiadau rhanbarthol sylweddol gyda'r bil cyfartalog yn codi 10.8% yn ardal un cwmni.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

**Adolygiad annibynnol
o fforddiadwyedd dŵr** -
flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Cyflwyniad: Pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid

Dirwyn y loteri cod post i ben: Creu cynllun fforddiadwyedd dŵr cyffredinol

Dylai faint o help a gewch os na allwch fforddio'ch bil dŵr fod yn adlewyrchiad o'ch angen - nid lle rydych yn byw. Fodd bynnag, amlygodd ein hadolygiad fod bodolaeth gwahanol gynlluniau tariff cymdeithasol cwmnïau dŵr – pob un â'i feini prawf cymhwysedd a'i drefniadau ariannu ei hun – wedi creu loteri cod post o gymorth ledled Cymru a Lloegr. Mae hyn yn golygu y gall dau deulu sy'n wynebu'r un anawsterau ariannol dderbyn lefelau gwahanol iawn o gymorth, dim ond am eu bod yn cael eu gwasanaethu gan wahanol gwmnïau dŵr.

Cynigiodd ein hadolygiad ddisodli'r clytwaith hwn o gynlluniau gydag un tariff cymdeithasol a fyddai'n sicrhau bod taliadau dŵr yn parhau i fod yn fforddiadwy i bobl lle bynnag y maent yn byw. Byddai hefyd yn helpu i ddiogelu aelwydydd incwm isel rhag y bygythiad y bydd biliau dŵr yn codi i'r entrychion yn yr un modd ag yr ydym wedi'i weld gydag ynni. Mae'r argymhelliad wedi denu cefnogaeth eang gan randdeiliaid yn y sector a thu hwnt, yn ogystal â seneddwy'r o bob rhan o'r sbectrwm gwleidyddol.

Mae Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y DU wedi sefydlu grŵp datblygu i archwilio sut y gellid strwythuro cynllun fforddiadwyedd dŵr newydd gyda CCW, cwmnïau dŵr a rhanddeiliaid eraill.

Mae'r grŵp yn ystyried opsiynau ynghylch cynllun posibl y tariff, y trefniadau ariannu, y cyfathrebu a'r broses o drosglwyddo iddo.

Mae CCW wedi cefnogi'r gwaith hwn hefyd drwy gadw llygad fanwl ar safbwyntiau pobl ar helpu aelwydydd sy'n methu fforddio eu bil dŵr. Canfu ein gwaith ymchwil diweddaraf bod tri chwarter o bobl o blaid darparu cymorth i leihau biliau'r rhai sy'n cael trafferth talu.

Roedd dwy ran o dair o bobl a holwyd yn teimlo hefyd y dylai unrhyw gyfraniad maent yn ei wneud i roi cymhorthdal ar gyfer y cymorth ariannol hwn helpu pobl ble bynnag mae yna angen yng Nghymru a Lloegr, nid yn rhanbarth eu cwmni dŵr eu hunain yn unig.

Nid yw'r llwybr at un tariff cymdeithasol heb ei heriau a bydd ei wireddu'n gofyn am newid deddfwriaethol. Ein nod yw iddo fod ar waith erbyn mis Ebrill 2025, a chredwn fod modd cyflawni hyn o ystyried y glymblaid o gefnogaeth frwdfrydig sydd wedi uno y tu ôl iddo.

Mae Defra a Llywodraeth Cymru yn bwriadu cyhoeddi ymgynghoriad cyhoeddus i lywio cam nesaf y gwaith.

Rydym yn gweithio gyda'r rheoleiddiwr Ofwat hefyd i sicrhau bod y broses pum mlynedd nesaf o bennu prisiau - PR24 – yn gallu darparu ar gyfer gweithredu unrhyw gynllun newydd.⁴



Dylai cwmnïau dŵr gynnig gwarant bil isaf i bobl incwm isel, defnydd isel a allai fod yn amharod i symud i fesurydd dŵr.

Amrediad o
£3m-£48m
£50 yr aelwyd a fyddai'n elwa

³ Ein hargymhelliad yw cynllun sy'n sicrhau nad oes yn rhaid i unrhyw aelwyd wario mwy na 5% o'i hincwm ar daliadau dŵr (ar ôl costau tai ac yn ôl maint y teulu)
⁴ <https://www.ofwat.gov.uk/regulated-companies/price-review/2024-price-review/>



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

**Adolygiad annibynnol
o fforddiadwyedd dŵr** -
flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Cyflwyniad: **Pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid**

Newid Ehangach: Cyflawni argymhellion yr adolygiad

Law yn llaw â chreu un tariff cymdeithasol, mae ein hadolygiad yn cyflwyno nifer o argymhellion ehangach i helpu i wella ymwybyddiaeth aelwydydd sy'n cael trafferthion o'r cymorth ehangach sydd ar gael iddynt a'r mynediad ato.

Mae'r ymateb gan y sector wedi bod yn gadarnhaol dros ben. Mae cwmnïau dŵr, Ofwat a Water UK wedi gweithio'n adeiladol gyda ni i ystyried - ac mewn llawer o achosion gweithredu - y camau hyn.

Mae ein hadroddiad yn arddangos rhai enghreifftiau o'r arfer da ehangach sydd ar waith gan gwmnïau i annog eraill i wella ymhellach y cymorth y maent yn ei ddarparu.



Treialu newidiadau gyda chwmnïau dŵr

Dros y flwyddyn ddiwethaf rydym wedi bod yn gweithio gyda grŵp o gwmnïau dŵr i **dreialu rhai o'r argymhellion a ddeilliodd o'n hadolygiad**. Mae hyn wedi rhoi cyfle i ni roi rhai o'r camau allweddol ar waith yn gyflym, gan ganiatáu i ni arsylwi a dysgu o'u gweithredu ac addasu gwahanol ddulliau lle bo angen.

Mae chwech o'r cynlluniau peilot hyn wedi'u cwblhau gan gwmnïau ac maent wedi rhannu eu canfyddiadau mewn cyfres o weithdai a arweinir gan CCW. Mae'r sesiynau hyn wedi galluogi rhannu arfer da a dealltwriaeth werthfawr o'r cynlluniau peilot gyda'r sector ehangach wrth iddynt fabwysiadu newidiadau tebyg.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth

Mae **Wessex Water** wedi cwblhau ymchwil gyda chwsmeriaid a rhanddeiliaid i gyd-greu proses ymgeisio symlach a fydd yn cwmparu sawl agwedd ar gymorth.

Edrychodd ar beth fyddai'r ffordd hawsaf o gael gafael ar gymorth, a pha fath o iaith a delweddau i'w defnyddio, fel bod unrhyw ffurflen gais yn hawdd ei deall a'i chwblhau.

Yn sgil yr ymchwil creodd y cwmni egwyddorion y gall ef ac eraill eu defnyddio i greu proses ymgeisio syml.

Rhannodd y cwmni ei ganfyddiadau a'i awgrymiadau â gweddill y diwydiant ym mis Mawrth 2022.

Eglurodd y dylai gwneud cais am gymorth fod yn brofiad cadarnhaol i gwsmeriaid ond codi ymwybyddiaeth o'r cymorth sydd ar gael yw'r gwelliant pwysicaf y gall cwmnïau ei wneud o hyd.



Enghreifftiau o arfer



Brigâd Dân Llundain

Mae Thames Water wedi ymuno â Brigâd Dân Llundain (LFB) i nodi pobl drwy Ymweliadau Diogelwch Tân yn y Cartref y gwasanaeth brys a allai fod yn arbennig o agored i niwed os bydd digwyddiad yn effeithio ar eu cyflenwad dŵr ac a allai elwa o gofrestru ar gyfer gwasanaethau blaenoriaeth. Dangosodd ymchwil cwsmeriaid fod 92% yn hapus bod y Frigâd Dân wedi trosglwyddo eu gwybodaeth i Thames Water. Arweiniodd un ymyriad cyflenwi diweddar yn Llundain at nifer o drigolion yn cael eu cynorthwyo oherwydd y bartneriaeth.

Dywedodd cwsmer o Church End: "Rwy'n hapus bod Brigâd Dân Llundain wedi rhannu fy nata gyda Thames Water. Heb hynny byddwn wedi bod heb ddŵr am ddeuddydd. Rwy'n anabl ac yn byw ar fy mhen fy hun felly roeddwn yn ddiolchgar iawn. Mae wedi gwneud i mi deimlo'n llawer mwy diogel gan wybod bod pobl yn gwybod bod angen help arnaf. Rwy'n falch bod y ddau sefydliad wedi gwneud hynny i mi – rwy'n ei werthfawrogi."

Mae porth a weithredir gan drydydd parti, Auriga Services, wedi galluogi rhannu'r wybodaeth hon â chyfleustodau eraill yn Llundain.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Cyfleu neges glir am gymorth

Rhoddodd **Dŵr Cymru** negeseuon ar amlenni ei lythyrau i gwsmeriaid i godi ymwybyddiaeth o gymorth ariannol.

Mae'r cwmni wedi dewis parhau â'r dull hwn er gwaethaf peidio â gweld unrhyw gynnydd yn y nifer sy'n manteisio ar gymorth yn syth. Mae tystiolaeth gan y diwydiant hysbysebu'n awgrymu bod angen gweld negeseuon sawl gwaith yn aml cyn iddynt gael effaith.

Rydym am weld cwmnïau eraill yn mabwysiadu'r newidiadau cymharol syml hyn i gynyddu gwelededd ac ymwybyddiaeth o gymorth ariannol.

Gwnaeth South Staffs and Cambridge Water ei sianeli cyswllt yn fwy gweladwy ar filiau ac amlenni fel bod pobl yn cael eu hannog i gysylltu am gynlluniau cymorth a threfniadau talu eraill.

Defnyddiwyd dulliau gwahanol hefyd i gyfleu ei negeseuon 'Yma i Chi' i'r rhannau o'r gymuned sydd fwyaf tebygol o fod angen help, gan gynnwys drwy hyb wyneb yn wyneb.

Roedd rhannu'r gymuned yn grwpiau gwahanol a theilwra'r dull o gyfathrebu â nhw yn rhan bwysig o'i lwyddiant.

Helpodd hyn i gael cymorth ariannol i'r rhai mwyaf anghenus ac ar yr un pryd rhoddodd hwb i **sgôr profiad cwsmeriaid** y cwmni. Mae wedi mabwysiadu'r dull hwn yn barhaol erbyn hyn.

Engbreiffiau o arfer



Partneriaethau, hyfforddiant ac ymwybyddiaeth

Mae Dŵr Cymru yn darparu sesiynau hyfforddi a chodi ymwybyddiaeth am ddim i sefydliadau partner hefyd, gan gynnwys Cyngor ar Bopeth a Chanolfannau Gwaith. Maent yn helpu eu gweithwyr i ddeall yn well y cymorth y gall y cwmni ei gynnig i'w cleientiaid. Mae bron i 2,000 o bobl wedi elwa o'r sesiynau hyfforddi dros y flwyddyn ddiwethaf.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad; pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf; mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Gwella dealltwriaeth o gymunedau

Mae **Severn Trent** yn arbrofi gyda ffyrdd o ymgysylltu â chymunedau i weld beth sy'n gweithio mewn gwahanol ardaloedd lleol a rhanbarthol.

Maent yn cynnwys gweithio gydag ysgolion i addysgu plant fel y gallant ddylanwadu ar oedolion ar eu haelwyd a gweld a all canolfannau cymunedol a mannau addoli helpu i ledaenu'r neges am wasanaethau blaenoriaeth. Mae'n ymchwilio hefyd i weld a all defnyddio gwyddor ymddygiadol gynyddu'r nifer sy'n manteisio arno - er enghraifft, defnyddio negeseuon sy'n dangos sut mae pobl eraill yn cofrestru i gefnogi.

Mae **Yorkshire Water** wedi sefydlu tîm sy'n canolbwyntio'n llwyr ar estyn allan i gymuned mewn ardal ariannol ddifreintiedig yn Sheffield, lle mae ymwybyddiaeth o gymorth ariannol a gwasanaethau blaenoriaeth yn is na'r cyfartaledd rhanbarthol hefyd.

Mae'r tîm yn codi ymwybyddiaeth o'r cymorth ariannol sydd ar gael drwy weithio'n agos gydag awdurdodau lleol, grwpiau cymunedol ac elusennau. Mae'n defnyddio amrywiaeth o gyfryngau hefyd, o radio lleol i hysbysfyrddau hysbysebu. Drwy'r cyfryngau cymdeithasol yn unig mae ei negeseuon wedi cyrraedd 150,000 o bobl.

Mae ei swyddogion cymunedol wedi cynnal boreau coffi a chyflwyniadau gyda grwpiau lleol, pob un â'r nod o godi ymwybyddiaeth o gymorth - yn ogystal ag addysgu pobl ar faterion eraill fel atal rhwystrau i garthffosydd, gyda chynghor ar beth i beidio â'i fflysio i lawr y toiled.



Enghreifftiau o arfer

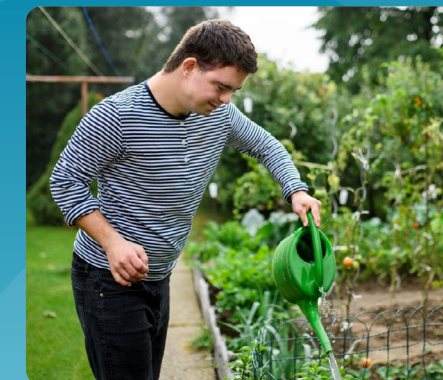
SEVERN TRENT

Cymorth i'r Rhai sy'n Gadael Gofal

Gall rheoli biliau ac arian personol am y tro cyntaf fod yn frawychus i lawer o oedolion ifanc sy'n gadael gofal. Maent yn wynebu'r her o dalu biliau cyfleustodau amrywiol am y tro cyntaf, a all fod yn drech na nhw ac arwain at ôl-ddyledion.

Nod cynllun Big Difference Severn Trent yw mynd i'r afael â hyn. Mae'n cynnig gostyngiad o 70% oddi ar filiau dŵr cyfartalog tan eu bod yn 25 oed. Fel arfer, mae'n arbediad o fwy na £250.

Yn sgil cynllun peilot llwyddiannus yn Coventry mae Severn Trent yn gweithio gydag awdurdodau lleol eraill yn ei ranbarth hefyd.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb



Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r
achos dros newid



Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth



Cyfleu neges glir am gymorth



Gwella dealltwriaeth o gymunedau



Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a
strategaethau effeithlonrwydd dŵr



Ffordd fwy hyblyg o dalu



Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl
am Gredyd Cynhwysol



Biliau amlach



Trosolwg o'r cynnydd



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r
heriau sy'n weddill



Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr

Roedd **Thames Water** am gyfrifo faint
y gallai ei Ymweliadau Cartref Doethach
leihau'r defnydd o ddŵr a gostwng
biliau pobl.

Canfu y gallai'r ymweliadau leihau'r defnydd 75 i
90 litr y dydd ar gyfartaledd.

Nododd un o bob deg ymweliad fod dŵr yn cael ei
wastraffu drwy broblemau fel toiledau'n gollwng a
gallai datrys y materion hyn arwain at arbedion o
229 l/d.

Canfu hefyd y gallai gosod dyfeisiau - fel arbedwyr
dŵr pen cawod - arwain at arbedion hirdymor.
Canfu'r cwmni fod hyn fwyaf effeithiol wrth
dargedu aelwydydd sy'n defnyddio dros 500 l/d,
sef tua 20% o gwsmeriaid Thames Water.

Roedd yr arbedion mwyaf mewn tai teras yn
aml gyda'r mwyaf arwyddocaol mewn ardaloedd
difreintiedig ac aelwydydd sy'n defnyddio mwy o
ddŵr oherwydd bod mwy o bobl yn byw yno.

Mae Thames Water wedi cyhoeddi ei
ganfyddiadau ar ei **wefan**.



Engbreiffitiau o arfer



Grantiau Cartrefi

Mae Thames Water wedi bod yn
gweithio gyda Chynghorau Sir
Hampshire a Chaint i helpu pobl
sydd wedi cael eu heffeithio'n
ariannol gan bandemig Covid-19.
Mae'r ddau gyngor wedi defnyddio
gwybodaeth Thames Water am
ei gwsmeriaid sy'n agored i niwed
yn ariannol i nodi'r rhai sydd fwyaf
tebygol o elwa o'r cynllun Grantiau
Cartrefi. Rhoddwyd grantiau gwerth
dros £100,000 i Thames Water i'w
dylunio i dros 400 o bobl i leihau
eu dyledion. Mae Southern Water,
South East Water a Affinity Water
wedi trosglwyddo grantiau drwy'r
bartneriaeth hefyd, sy'n dibynnu ar
gydweithio cryf rhwng y cynghorau
a chwmnïau dŵr.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Datblygu un hyb cymorth ar-lein

Mae **Northumbrian Water** yn gweithio ar greu hyb canolog sy'n caniatáu i gwmnïau ynni a dŵr rannu manylion pwy sydd ar eu cofrestrau gwasanaethau blaenoriaeth (PSR).

Mae'r cofrestrau hyn yn cynnwys cwsmeriaid sydd wedi cofrestru ar gyfer gwahanol fathau o gymorth ymarferol. Er enghraifft, dosbarthu dŵr potel i'w cartref yn ystod cyfnodau o darfu ar eu cyflenwad dŵr.

Yr uchelgais yw i hyn arwain yn y pen draw at rannu data rhwng darparwyr cyfleustodau i'w gwneud yn haws i gwsmeriaid sydd angen cymorth ariannol gael eu hadnabod a'u helpu yn gynharach. Mae grŵp llywio traws-sector yn bwrw ymlaen â'r prosiect.

Enghreifftiau o arfer



Hyb Cymunedol

Mae'r cwmni'n defnyddio dulliau cyfathrebu wedi'u targedu ar lefel leol i godi ymwybyddiaeth o'i gymorth am ddim i bobl mewn amgylchiadau bregus. Mae wedi nodi ardaloedd o amddifadedd uchel lle mae'n cynnal sesiynau galw heibio wyneb yn wyneb, ac yn gweithio mewn partneriaeth â chynrychiolwyr lleol o sefydliadau fel Cyngor ar Bopeth a Chymru Cynnes. Defnyddiwyd Hyb Cymunedol symudol i ddarparu cyngor a chymorth yn y cymunedau lle'r oedd angen hyn, gan gyrraedd mwy na 1,000 o bobl yn ystod ei fis cyntaf o weithredu.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb



Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r
achos dros newid



Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth



Cyfleu neges glir am gymorth



Gwella dealltwriaeth o gymunedau



Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a
strategaethau effeithlonrwydd dŵr



Ffordd fwy hyblyg o dalu



Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl
am Gredyd Cynhwysol



Biliau amlach



Trosolwg o'r cynnydd



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r
heriau sy'n weddill



Ffordd fwy hyblyg o dalu

Mae **United Utilities (UU)** wedi mabwysiadu cynllun talu wrth fynd sy'n caniatáu i bobl dalu mwy neu lai o arian yn dibynnu ar faint y gallant ei fforddio ar y pryd. Gallai'r dull hyblyg hwn fod yn arbennig o fuddiol i gwsmeriaid ag incwm na ellir ei ragweld, a all amrywio o un wythnos i'r llall.

Mae'r cwmni wedi bod yn hyrwyddo Pay As U Go drwy negeseuon wedi'u targedu, yn ogystal â thynnu sylw at yr opsiwn talu ar ei daflenni bilio a'i lythyrau cynnar atgoffa am ddyled.

Hyd yma, mae'r defnydd o'r opsiwn hwn wedi bod yn gymharol isel felly mae'r cwmni wedi adolygu ac addasu'r deunyddiau hyrwyddo ar ei wefan ac mewn cyfathrebiadau eraill â chwsmeriaid i geisio cynyddu ymwybyddiaeth a'r nifer sy'n manteisio ar y cynllun.

Bydd UU yn parhau i fonitro'r peilot cyn gwneud unrhyw newidiadau posibl pellach.

Enghreifftiau o arfer



Mae United Utilities yn manteisio ar dechnoleg bancio agored i wirio incwm cwsmeriaid mewn amser real. Mae hyn yn gwella cywirdeb a chyflymder asesu a yw cwsmer yn gymwys i gael cymorth.

Mae defnyddio bancio agored yn symleiddio'r broses o wirio cymhwysedd cwsmeriaid ar gyfer tariffau cymdeithasol. Mae'n arbed cwsmeriaid sy'n gwneud cais am gymorth rhag gorfod casglu gwybodaeth am eu hincwm a'u gwariant, gan gynnwys tystiolaeth o dderbyn budd-daliadau, i baratoi ar gyfer eu hasesiad dros y ffôn. Mae cwblhau asesiad gan ddefnyddio bancio agored yn lleihau'n sylweddol yr amser a'r ymdrech gan gwsmeriaid, gyda'r fantais ychwanegol o fwy o gywirdeb. Mae'n golygu hefyd bod cwsmeriaid yn cael gwybod yn llawer cyflymach a ydynt yn gymwys i gael y tariff dŵr is.

Mae profiadau cwsmeriaid o ddefnyddio bancio agored wedi bod yn gadarnhaol iawn, gydag 88% yn dweud y byddent yn ei ddefnyddio eto.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb



Cyflwyniad; pwysau costau byw'n cryfhau'r
achos dros newid



Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth



Cyfleu neges glir am gymorth



Gwella dealltwriaeth o gymunedau



Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a
strategaethau effeithlonrwydd dŵr



Ffordd fwy hyblyg o dalu



Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl
am Gredyd Cynhwysol



Biliau amlach



Trosolwg o'r cynnydd



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



Y camau nesaf; mynd i'r afael â'r
heriau sy'n weddill



Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol

Mae **South Staffs and Cambridge Water** wedi bod yn cynnig gostyngiad o 100% ar daliadau dŵr i gwsmeriaid sy'n gwneud cais am Gredyd Cynhwysol. Mae hyn yn para am gyfnod o wyth wythnos tra bydd eu cais am Gredyd Cynhwysol yn cael ei brosesu. Ar ôl y disgownt cychwynnol, symudir y cwsmer i'w dariff cymdeithasol gyda disgowntiau is (60% ar gyfer blwyddyn 1; 40% ar gyfer blwyddyn 2).

Mae problemau sy'n gysylltiedig â Covid-19 wedi llesteirio'r peilot ac wedi cyfyngu ar ei ddefnydd. Fodd bynnag, bu'n achubiaeth i nifer fach o gwsmeriaid yn ystod cyfnod pan nad oedd ganddynt incwm. Mae hynny wedi bod yn ddigon i'r cwmni barhau i gynnig y cynllun i'r rhai sydd ei angen.

Cynyddodd **United Utilities** ei waith o hyrwyddo'r cymorth sydd ar gael i bobl sy'n trosglwyddo i Gredyd Cynhwysol ar ddiwedd mis Medi 2021. Ail-frandiodd gynllun blaenorol a'i ail-lansio i godi ymwybyddiaeth o'r cymorth sydd ar gael i bobl sy'n cael trafferth talu, wrth ddisgwyl am eu taliad Credyd Cynhwysol cyntaf.

Bydd y cwmni'n caniatáu i bobl ohirio eu taliad cyntaf hyd at wyth wythnos yn awr i'w cynorthwyo wrth iddynt ddisgwyl am eu taliad budd-dal cyntaf. Bydd yn gweithio gyda sefydliadau partner hefyd i hyrwyddo'r cymorth ychwanegol sydd ar gael, gan ystyried cymhwysedd ar gyfer mathau eraill o gymorth.

Bydd y cynllun peilot yn parhau tan fis Awst eleni gyda'r cwmni'n debygol o gadw'r cynllun fel rhan o'i gasgliad o becynnau cymorth.

Engbreiffitiau o arfer



South Staffs Water

WOW – Water on Wheels

Aeth y cwmni tu hwnt i'r gofyn i helpu pobl nad oeddent yn gallu fforddio eu biliau drwy fynd ar y lôn mewn cerbyd cymunedol newydd – o'r enw 'Water on Wheels' – ym mis Tachwedd 2021. Mae staff yn archwilio anghenion unigol pobl, gan ddarparu gwybodaeth am bopeth o esbonio biliau a ffyrdd hawdd o dalu i gofrestru ar gyfer tariffau cymdeithasol a sut i arbed arian.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb



Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r
achos dros newid



Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth



Cyfleu neges glir am gymorth



Gwella dealltwriaeth o gymunedau



Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a
strategaethau effeithlonrwydd dŵr



Ffordd fwy hyblyg o dalu



Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl
am Gredyd Cynhwysol



Biliau amlach



Trosolwg o'r cynnydd



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r
heriau sy'n weddill



Tynnu sylw at gymorth ariannol i bobl sy'n cofrestru ar gyfer mathau eraill o gymorth

Mae **Affinity Water** wedi ychwanegu
gwybodaeth am gymorth ariannol i'w becynnau
croeso i bobl sy'n cofrestru ar ei Gofrestr
Gwasanaethau Blaenoriaeth.

Mae'r pecynnau'n cynnwys galwad glir i weithredu,
sef 'We may be able to lower your water bill'.

Mae pobl yn cael eu cyfeirio at dudalen we a ffurflen
gais ar-lein am gymorth ariannol. Mae'r cwmni'n
darparu cod QR, rhif ffôn ac opsiynau WhatsApp i
bobl gael gwybodaeth a gwneud cais hefyd.

Canfu fod 20% o ymweliadau â'r we wedi arwain
at geisiadau am ostyngiad tariff cymdeithasol.
Mae bellach am gynyddu nifer y bobl sy'n clicio
i archwilio gymorth ariannol.



Enghreifftiau o arfer

love every drop anglianwater.

Menter Estyn Allan

Mae'r cwmni'n gweithio gyda
sefydliad annibynnol i estyn allan at
bobl sy'n wynebu proses adennill
dyledion ac nad ydynt yn cymryd
camau i wneud hynny. Caiff pobl eu
cyfeirio at gymorth a budd-daliadau
ar draws y materion ariannol
amrywiol maent yn eu hwynebu.

Gellir cyfeirio aelwydydd yn ôl at
Anglian Water i ddatrys eu dyled
lle bernir ei bod yn briodol ac mae'r
cwsmer wedi rhoi ei gydsyniad.
Mae'r dull yn golygu nad oes rhaid
i gwsmeriaid adrodd eu stori fwy
nag unwaith.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad; pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf; mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Biliau amlach

Mae **Southern Water** yn treialu rhoi'r dewis i bobl sydd ar fesuryddion clyfar gael bil misol sy'n seiliedig ar y dŵr y maent wedi'i ddefnyddio. Y syniad yw helpu pobl i reoli eu cyllidebau ac ymdopi â'u taliadau.

Datblygodd y cwmni broses i nodi gwahanol grwpiau o gwsmeriaid ar gyfer y treial a theilwra ei gyfathrebu.

Dechreuodd sampl o fwy na 300 o bobl ddarllen mesuryddion a biliau misol ym mis Ionawr 2022. Mae'n disgwyl gallu rhannu canlyniadau'r gwaith hwn ym mis Gorffennaf 2022.

Mae eisoes wedi adrodd bod yn well gan rai cwsmeriaid sefydlu cynllun talu rheolaidd, yn hytrach na thalu symiau cyfnewidiol. Mae'r cwmni wedi gweld bod biliau misol wedi gwella cyfraddau talu cyffredinol drwy gyfathrebu'n amlach â chwsmeriaid.

Enghreiffitiau o arfer

south east water

Ffurfiodd South East Water bartneriaeth gyda thri chyngor bwrdeistref yng Nghaint, gan ddefnyddio Deddf yr Economi Ddigidol fel sail i rannu gwybodaeth am gwsmeriaid. Mae'r cyngor yn defnyddio ei ddata a'i systemau ei hun i nodi pwy sy'n gymwys ar gyfer tariff cymdeithasol y cwmni dŵr yn seiliedig ar drothwy incwm aelwydydd symlach.

Drwy dderbyn data eiddo a chwsmeriaid gan y cyngor, gall y cwmni ddefnyddio'r tariff yn gyflym a rhannu'r newyddion gwych â'r cartref y bydd eu biliau'n cael eu capio. Mae cwsmeriaid a chynghorau wedi croesawu'r dull cofrestru awtomatig hwn.

Mae pob cyngor yn darparu ffeil fisol i South East Water hefyd gyda manylion unrhyw gwsmeriaid newydd sy'n gymwys ar gyfer ei gynlluniau cymorth.

Mae South East Water wedi adrodd bod rhannu data fel hyn wedi arwain at tua £1.5 miliwn o ostyngiadau ychwanegol i gwsmeriaid. Mae'r cwmni'n gobeithio trefnu cytundebau tebyg gyda phedwar cyngor arall.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol
o fforddiadwyedd dŵr -
flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Arbedion yn syth: **Cyflwyno gwarant bil mesuryddion a manteisio i'r eithaf ar fanteision arbed dŵr**

Prynodd Evan a Kevin eu cartref cyntaf ychydig cyn y pandemig ond mae Covid-19 wedi troi eu sefyllfa ariannol wyneb i waered. Collodd Evan ei swydd ac maent yn ei chael hi'n anodd talu biliau yn sgil hynny.

Maent wedi ystyried rhoi cynnig ar fesurydd dŵr yn eu cartref tair ystafell wely ond maent yn poeni y gallai gynyddu eu biliau. Mae'r cwpl yn darganfod bod eu cwmni dŵr wedi cyflwyno gwarant bil mesurydd dwy flynedd sy'n rhoi sicrwydd iddynt o wybod na fydd newid yn costio ceiniog yn fwy iddynt.



Maent yn mynd amdani ac yn arbed £200 y flwyddyn yn y pen draw a thrwy gyngor effeithlonrwydd dŵr pellach wedi'i dargedu a dyfeisiadau gan eu cwmni maent yn arbed £100 arall.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad; pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf; mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Trosolwg o'r cynnydd

Rydym wedi cadw golwg ar y cynnydd a wnaed gan y sector dŵr o ran gweithredu'r camau gweithredu sydd yn ein hadolygiad. Mae amgylchiadau gwahanol yn golygu y gallai nifer o gamau gweithredu fod yn llai perthnasol i rai cwmnïau dŵr neu gallent gymryd mwy o amser i'w gweithredu. Yn gyffredinol, rydym wedi gweld cynnydd sylweddol iawn yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.

Rydym wedi adolygu pum cam gweithredu lle nodwyd rhwystrau i'w gweithredu gan gwmnïau neu sefydliadau eraill hefyd. Mae gwranddo ar adborth wedi ein harwain i wneud newidiadau i'r camau gweithredu hyn, a esbonnir isod:

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.

Byddai rhai cwsmeriaid yn talu llai gyda mesurydd dŵr ond yn ofni newid i un rhag ofn y byddant yn cael bil uwch yn y pen draw.

Hoffem weld cwmnïau dŵr yn rhoi gwarant hirdymor ar waith sy'n rhoi'r tawelwch meddwl y mae llawer o gwsmeriaid yn ysu amdano.

Erbyn hyn mae gan 8 cwmni gynlluniau sy'n darparu gwarant dwy flynedd. Yn ein barn ni, mae hyn yn cynnig lefel dda o sicrwydd i gwsmeriaid a allai fod yn ansicr a allent arbed arian drwy newid i fesurydd dŵr.

Credwn fod y cwmnïau hyn wedi gwneud llawer i gyflawni'r ymrwymiad yr oeddem yn ei geisio.

Mae United Utilities yn treialu gwarant pedair blynedd gyda rhai cwsmeriaid hefyd a bydd y treial hwn yn rhoi darlun defnyddiol i ni o werth posibl cyflwyno gwarantau hirach.

Dylai cwmnïau dŵr ddileu o leiaf bum wythnos o daliadau ar gyfer ymgeiswyr tariff cymdeithasol os ydynt yn disgwyl i gais Credyd Cynhwysol gael ei brosesu hefyd.

Mae'r dull hwn yn cynnig y gefnogaeth fwyaf arwyddocaol i bobl o dan yr amgylchiadau hyn ac rydym yn croesawu'r ffaith bod South Staffs & Cambridge Water yn parhau i ddarparu'r cymorth hwn.

Fodd bynnag, rydym yn cydnabod y gall gwyliau talu a dulliau eraill fod yn effeithiol hefyd o ran helpu'r rhai sy'n wynebu cyfnod heb unrhyw incwm wrth wneud cais am Gredyd Cynhwysol.

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.

Mae'r cam hwn yn dibynnu ar drefniadau sy'n caniatáu rhannu data. Rydym am weld y diwydiant yn gwneud llawer mwy o gynnydd o ran goresgyn y rhwystrau i rannu data.

Yn y cyfamser rydym wedi gofyn i gwmnïau sicrhau eu bod yn annog pobl sy'n cael cymorth ariannol ganddynt i siarad â'u cyflenwr newydd am y cymorth sydd ar gael pan fyddant yn symud cartref.

Mae cwmnïau sydd wedi mabwysiadu'r arfer hwn yn cael eu cydnabod fel rhai sy'n bodloni ein disgwyliadau presennol.

Dylai pob cwmni dŵr gytuno ar ddull diwydiant cyfan o ymdrin â chronfeydd cymorth mewn argyfwng, a dylai hyn gydymffurfio ag egwyddorion gweithredu cyson.

Mae gwahaniaethau allweddol o ran ariannu a statws elusenol y cynlluniau presennol yn golygu bod amrywiaeth sylweddol yn y ffordd y mae cwmnïau'n eu gweithredu. Daeth yn amlwg y gallai cyflwyno dull gweithredu cyson gael yr effaith annymunol o gyfyngu ar gwmpas y cymorth a gynigir gan rai cwmnïau. Yn hytrach, buom yn gweithio gyda chwmnïau i nodi egwyddorion allweddol cronfa galedi dda. Byddwn yn disgwyl i gwmnïau gadw atynt pan fyddant yn sefydlu neu'n adolygu eu cynlluniau eu hunain.

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.

Rydym yn cydnabod na fydd llawer o gyflwyniadau'r Gronfa Arloesi yn berthnasol fregusrwydd ariannol na bregusrwydd ehangach. Felly, rydym yn disgwyl i Ofwat ddangos i gwmnïau yr hoffai weld mwy o gyflwyniadau sy'n sicrhau gwell canlyniadau i bobl sy'n wynebu bregusrwydd ariannol neu fregusrwydd ehangach.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad; pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf; mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion⁵

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

Mae'r tablau hyn yn darparu asesiad goleuadau traffig o'r cynnydd tuag at gyflawni ein hargymhellion allweddol a'r camau gweithredu ym mhob maes. Yr amserlenni a ddangosir yw'r rhai a nodwyd yn ein hadroddiad gwreiddiol hefyd.

Argymhelliad

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

Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Dylai cwmnïau dŵr gynnig detholiad eang o ddulliau talu, gan gadw dulliau presennol a defnyddio technolegau newydd, 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 y bo'n ymarferol, er enghraifft pan ddefnyddir mesuryddion clyfar, dylai cwmnïau dŵr roi'r opsiwn i gwsmeriaid dderbyn biliau'n fwy rheolaidd.	
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.	



Wedi'i gyflawni



Ar Drywydd



Dim cynnydd sylweddol



Dylai cwmnïau dŵr gynnig detholiad eang o ddulliau talu, gan gadw dulliau presennol a defnyddio technolegau newydd, er mwyn galluogi cwsmeriaid i ddewis yr hyn sy'n gweithio orau iddyn nhw.

Credwn fod pob cwmni yn cynnig detholiad da o ddulliau talu i'w cwsmeriaid ac rydym wedi ymrwmo i gadw dulliau traddodiadol, megis talu â siec, ac archwilio ffyrdd o ehangu'r opsiynau sydd ar gael lle mae technoleg newydd yn galluogi hyn.



Gan ddefnyddio technolegau hunanwasanaeth, dylai cwmnïau dŵr roi hyblygrwydd i gwsmeriaid i reoli swm a dyddiadau eu taliadau.

Mae 4 cwmni yn cynnig mwy o hyblygrwydd i gwsmeriaid fel y gallant dalu mwy neu lai o arian yn dibynnu ar sut mae eu hincwm yn amrywio. Mae'r 14 cwmni sy'n weddill i gyd yn agored i fabwysiadu'r dull hwn ac maent ar wahanol gamau o roi hyn ar waith. Bydd cyflymder y newid yn amrywio yn dibynnu ar wahanol systemau talu cwmnïau.

Mae cwmnïau'n awyddus hefyd i ddysgu o ganfyddiadau cynllun peilot United Utilities i gefnogi eu cynnydd.

⁵ Ar gyfer camau sy'n ymwneud â chwmnïau dŵr, mae'r asesiad yn seiliedig ar wybodaeth a ddarperir gan bob un o'r 17 cwmni dŵr a charthffosiaeth a chwmnïau dŵr yn unig sy'n gweithredu yng Nghymru a Lloegr a chan 1 cwmni sy'n gweithredu o dan drwydded penodiadau ac amrywiadau newydd.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb



Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r
achos dros newid



Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth



Cyfleu neges glir am gymorth



Gwella dealltwriaeth o gymunedau



Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a
strategaethau effeithlonrwydd dŵr



Ffordd fwy hyblyg o dalu



Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl
am Gredyd Cynhwysol



Biliau amlach



Trosolwg o'r cynnydd



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r
heriau sy'n weddill



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



**Lle y bo'n ymarferol, er enghraifft pan ddefnyddir mesuryddion
clyfar, dylai cwmnïau dŵr roi'r opsiwn i gwsmeriaid dderbyn
biliau'n fwy rheolaidd.**

Mae 4 cwmni eisoes yn rhoi'r opsiwn i bobl dalu biliau'n amlach
yn seiliedig ar ddarlleniadau mesuryddion gwirioneddol, gan eu
helpu i reoli eu cyllideb ar sail talu wrth fynd. Mae 11 o'r 14 cwmni
sy'n weddill hefyd yn bwriadu cynnig hyn neu'n ei ystyried. Bydd
cynllun peilot parhaus Southern Water yn helpu i lywio'r ffordd y
mae cwmnïau eraill yn cyflwyno'r newidiadau hyn.

Mae cyfyngiadau systemau ac offer presennol cwmnïau'n golygu
y gallai gymryd mwy o amser i rai cwmnïau weithredu. Mae angen
ystyried effaith cyflwyno mesuryddion deallus yn y dyfodol hefyd,
a dyna pam yr ydym yn ystyried hyn yn amcan 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.**

Nid yw Llywodraeth y DU yn bwriadu gwneud y newid hwn.

Ei safbwynt yw na fwriedir i Dŵr Uniongyrchol fod yn offeryn
cyllidebu nac yn ddull amgen o dalu biliau i unigolion sy'n derbyn
budd-daliadau.

Ei farn yw bod amrywiaeth o opsiynau talu confensiynol eisoes ar
gael i bobl p'un a ydynt ar fudd-daliadau ai peidio, gan gynnwys
Debyd Uniongyrchol.

Er nad yw newid ym mholisi'r llywodraeth yn bosibl ar hyn o bryd,
mae CCW yn annog cwmnïau dŵr i barhau i hyrwyddo opsiynau
talau hyblyg yn wirfoddol.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion

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

Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Cyn gynted ag y bydd arwyddion bod cwsmer yn “ei chael hi’n anodd talu”, dylai cwmnïau dŵr gynnig cyngor cyfannol ar ddyledion neu adolygiad manteisio i’r eithaf ar incwm.	
Dylai cwmnïau dŵr gynnig gwarant bil isaf o ddwy flynedd o leiaf i gwsmeriaid aelwydydd incwm isel, defnydd isel a allai fod yn amharod i symud i fesurydd dŵr (Argymhelliad Diwygiedig).	
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.	
Dylai Ofwat gyflwyno amod trwydded sy’n canolbwyntio 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 geisio adennill dyled, neu wrth benderfynu pa mor hir i ymestyn ad-daliad yn dilyn seibiannau talu).	

Cyn gynted ag y bydd arwyddion bod cwsmer yn “ei chael hi’n anodd talu”, dylai cwmnïau dŵr gynnig cyngor cyfannol ar ddyledion neu adolygiad manteisio i’r eithaf ar incwm.

Mae cyngor cyfannol ar ddyledion yn cael ei gynnig gan 17 o gwmnïau bellach, gyda 15 yn darparu gwiriadau hefyd i helpu cwsmeriaid i benderfynu a oes ganddynt hawl i unrhyw daliadau budd-dal. Mae'r cwmnïau sy'n weddill yn ymgymryd â chynlluniau peilot eleni gyda'r bwriad o roi'r newidiadau hyn ar waith.

Dylai cwmnïau dŵr gynnig gwarant bil isaf o ddwy flynedd o leiaf i aelwydydd incwm isel, defnydd isel a allai fod yn amharod i symud i fesurydd dŵr (Argymhelliad Diwygiedig).

Mae 8 cwmni'n cynnig y warant hon erbyn hyn ac mae 3 arall yn ei hystyried. Nid yw'r argymhelliad yn berthnasol i 3 cwmni oherwydd eu rhaglenni mesuryddion gorfodol.

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.

Mae cynllun peilot Thames Water wedi helpu i dynnu sylw at fanteision mabwysiadu'r dull hwn ac mae cwmnïau wedi ymateb drwy roi mesurau ar waith i gydgyfylltu'r meysydd gwaith hyn. Mae trefniadau ar waith mewn 16 o gwmnïau erbyn hyn gyda 2 arall ar ben ffordd i gyflawni'r amcan hwn.

Dylai Ofwat gyflwyno amod trwydded sy’n canolbwyntio 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 geisio adennill dyled, neu wrth benderfynu pa mor hir i ymestyn ad-daliad yn dilyn seibiannau talu).

Mae Ofwat yn datblygu'r cam gweithredu hwn ac wedi ymrwymo i ddatblygu amod trwydded sy’n canolbwyntio ar y cwsmer yn ei strategaeth 'Amser i weithredu, gyda'n gilydd. Cynhaliodd Ofwat weithdy ym mis Mehefin 2022 i ymgysylltu â rhanddeiliaid am ei gynlluniau. Rydym yn falch bod y rheoleiddiwr wedi ymrwymo i gynyddu ffocws cwmnïau ar gwsmeriaid.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Popeth yn iawn: Cynnig cyngor cyfannol ar ddyledion drwy linell gymorth bwrpasol

Mae Jessica, mam sengl, wedi bod yn suddo'n ddyfnach i ddyled gyda'i thaliadau dŵr a biliau eraill y cartref. Mae'r incwm o'i swydd ran-amser wedi'i ymestyn i'r eithaf gan gostau byw cynyddol. Nid yw'n credu y bydd ei chwmni dŵr yn ei helpu ac mae arni ofn agor unrhyw bost ganddo.

Mae ei chwmni dŵr wedi dechrau ychwanegu negeseuon am y cymorth ariannol y gall ei gynnig i gwsmeriaid ar ei amlenni. Mae hyn yn cymell Jessica i gysylltu â'i chyflenwr drwy rif cymorth pwrpasol y mae ei chwmni wedi'i sefydlu, gan sicrhau ei bod yn cysylltu'n syth â rhywun a all helpu.

Maent yn ei chyfeirio at asiantaeth cyngor partner sy'n gallu cytuno ar gynllun ad-dalu ar gyfer ei holl ddyledion. Mae'r asiantaeth yn gweld bod ganddi hawl i Gredyd Cynhwysol hefyd – gan gynyddu ei hincwm £2,000 y flwyddyn.



Mae ei biliau dŵr yn cael eu haneru hefyd o £400 i £200 drwy dariff cymdeithasol ei chwmni.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion

Argymhelliad

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

Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad

Dylai Ofwat adolygu ei ganllawiau ar ddyledion i gwmnïau. Dylai'r canllawiau 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.

Amserlen



Dylai Ofwat adolygu ei ganllawiau ar ddyledion i gwmnïau. Dylai'r canllawiau 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.

Mae Ofwat wedi cynnal adolygiad ac wedi cyhoeddi ei **ganllawiau Talu'n Deg** erbyn hyn.

Eu nod yw annog cwmnïau i wneud mwy i helpu cwsmeriaid cartref i dalu eu biliau, cael help ac ad-dalu dyledion. Rydym yn falch bod y canllawiau'n adlewyrchu argymhellion ein hadolygiad ac yn eu hymgorffori fel disgwyliadau clir o ran isafswm gwasanaethau. Mae gan y newidiadau hyn y potensial i gryfhau cymorth i gwsmeriaid mewn dyled neu ar fin mynd i ddyled gyda'u cwmni dŵr.

Bydd y canllawiau'n helpu i sicrhau bod cymorth dyled yn adlewyrchu amgylchiadau unigol cwsmer yn agosach, yn ogystal ag annog mwy o gysondeb o ran y ffordd y caiff pobl eu hasesu a'u trin. Mae rhoi mwy o gyfrifoldeb ar gwmnïau i estyn allan at gwsmeriaid i weld a oes angen cymorth arnynt yn gam hanfodol hefyd tuag at oresgyn y rhwystrau i gymorth presennol, gan gynnwys ymwybyddiaeth isel a diffyg ymddiriedaeth.

Mae penderfyniadau Ofwat yn cynnwys ystyried gofynion adrodd yn y dyfodol ar gyfer fforddiadwyedd a dyled hefyd a'i gwneud yn ofynnol i gwmnïau ddiweddarau eu gwybodaeth graidd am gwsmeriaid erbyn 31 Rhagfyr 2022.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion

Argymhelliad

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

Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad

Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Dylai cwmnïau dŵr ddarparu cymorth ymarferol (megis drwy wyliau talu neu gymorth tariff cymdeithasol uwch) i bobl sy'n disgwyl i hawliad Credyd Cynhwysol gael ei brosesu (Argymhelliad Diwygiedig).	12
Bydd CCW yn gweithio gyda chwmnïau i nodi a chyhoeddi egwyddorion allweddol cronfa galedi dda i gwmnïau eu hystyried wrth sefydlu ac adolygu cynlluniau o'r fath (Argymhelliad Diwygiedig).	12
Dylai cwmnïau dŵr fabwysiadu model 'hunanwasanaeth' ar gyfer pob ailgadarnhad WaterSure, gan ddefnyddio dull archwilio ar hap. Dylai'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.	12
Dylai cwmnïau dŵr ystyried capio biliau WaterSure ar lefel biliau cyfartalog aelwydydd â mesuryddion (yn hytrach na lefel biliau cyfartalog cyffredinol).	12
Dylai cwmnïau dŵr, Ofwat a CCW ystyried gwella fforddiadwyedd dŵr wrth archwilio opsiynau yn y dyfodol ar gyfer tariffau a strwythurau codi tâl amgen.	3yrs
Dylai pob cwmni dŵr weithredu proses ymgeisio syml sy'n cwmpasu pob cynllun cymorth.	12



Dylai cwmnïau dŵr ddarparu cymorth ymarferol (megis drwy wyliau talu neu gymorth tariff cymdeithasol uwch) i bobl sy'n disgwyl i hawliad Credyd Cynhwysol gael ei brosesu (Argymhelliad Diwygiedig).

Mae pob cwmni'n darparu gwyliau talu a chymorth arall o dan yr amgylchiadau hyn. Mae South Staffs a Cambridge Water yn parhau i gynnig cymorth tariff cymdeithasol uwch i'r rhai sy'n gwneud cais am Gredyd Cynhwysol hefyd.



Bydd CCW yn gweithio gyda chwmnïau i nodi a chyhoeddi egwyddorion allweddol cronfa galedi dda i gwmnïau eu hystyried wrth sefydlu ac adolygu cynlluniau o'r fath (Argymhelliad Diwygiedig).

Buom yn gweithio gyda'r sector yn ein gweithdy fforddiadwyedd ym mis Hydref 2021 ac wedyn gyda Water UK i ddatblygu cyfres o **egwyddorion**. Fe'u cyhoeddwyd ar ein gwefan ar ddechrau'r flwyddyn. Rydym yn dal i fod yn ymrwymedig i weithio gyda chwmnïau i sicrhau eu bod yn cadw at yr egwyddorion hyn wrth sefydlu neu adolygu eu cynlluniau.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion



Dylai cwmnïau dŵr fabwysiadu model 'hunanwasanaeth' ar gyfer pob ailgadarnhad WaterSure, gan ddefnyddio dull archwilio ar hap. Dylai'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.

Mae trefniadau symlach ar gyfer adnewyddu WaterSure ar waith mewn 14 o gwmnïau erbyn hyn gyda phob un arall yn gweithio tuag at y newidiadau hyn. Mae rhai cwmnïau'n mabwysiadu dulliau eraill hefyd, megis defnyddio trefniadau rhannu data gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) i gadarnhau derbyn budd-daliadau. Maent yn cael eu defnyddio i helpu i nodi'r rhai y gallai fod angen cymorth arnynt drwy WaterSure a chynlluniau tariff cymdeithasol eraill, yn ogystal â chadarnhau cymhwysedd.



Dylai cwmnïau dŵr ystyried capio biliau WaterSure ar lefel biliau cyfartalog aelwydydd â mesuryddion (yn hytrach na lefel biliau cyfartalog cyffredinol).

Rydym yn falch o adrodd bod y trefniant hwn ar waith gan 7 cwmni erbyn hyn ac mae 6 arall yn gweithio tuag at ei weithredu neu'n ei ystyried ymhellach. Daeth gweddill y cwmnïau i'r casgliad nad oedd hwn yn fesur priodol iddynt ei fabwysiadu yng nghyd-destun eu cynlluniau ehangach i helpu cwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd fforddio eu bil.

Rydym yn fodlon bod yr holl gwmnïau wedi bodloni ein disgwyliadau drwy roi ystyriaeth briodol i'r opsiwn hwn.



Dylai cwmnïau dŵr, Ofwat a CCW ystyried gwella fforddiadwyedd dŵr wrth archwilio opsiynau yn y dyfodol ar gyfer tariffau a strwythurau codi tâl amgen.

Rydym yn awyddus i gefnogi cwmnïau gyda'r uchelgais i dreialu tariffau arloesol, gan sicrhau eu bod yn ystyried sut y gallai newidiadau wella neu waethygu'r sefyllfa ar gyfer aelwydydd incwm isel. Rydym wedi gofyn i Ofwat addasu ei reolau codi tâl i gwmnïau pan gânt eu diweddarau nesaf fel eu bod yn adlewyrchu'r disgwyliad hwn. Mae Ofwat yn dal i ystyried hyn ond mae wedi dweud ei fod yn cefnogi'r nod.



Dylai pob cwmni dŵr weithredu proses ymgeisio syml sy'n cwmpasu pob cynllun cymorth.

Mae 9 cwmni'n gweithredu proses ymgeisio unigol erbyn hyn ac mae gan 9 arall gynlluniau i wneud hynny neu maent yn ei ystyried. Mae rhai cwmnïau am archwilio canfyddiadau cynllun peilot Wessex Water cyn gwneud unrhyw newidiadau. Byddwn yn adolygu cynnydd cwmnïau pan fyddwn yn cyfarfod â nhw'r hydref hwn.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol
o fforddiadwyedd dŵr -
flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb



Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r
achos dros newid



Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth



Cyfleu neges glir am gymorth



Gwella dealltwriaeth o gymunedau



Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a
strategaethau effeithlonrwydd dŵr



Ffordd fwy hyblyg o dalu



Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl
am Gredyd Cynhwysol



Biliau amlach



Trosolwg o'r cynnydd



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r
heriau sy'n weddill



Rhyddhad i'w groesawu: **Tynnu sylw at gymorth ariannol drwy wasanaethau blaenoriaeth**

Mae Alina yn byw ar ei phen ei hun ac mae ei hanabledd yn golygu ei bod yn bryderus am gael ei gadael heb ddŵr yn ystod digwyddiad. Mae'n ymuno â Chofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth (PSR) ei chwmni dŵr i sicrhau ei bod yn derbyn dŵr potel yn ystod unrhyw gyfnodau o darfu.

Roedd yn falch o ddarganfod yn ei phhecyn croeso PSR fod ei chwmni'n cynnig cymorth ariannol hefyd felly mae'n cysylltu â'r cwmni.



Dywedir wrth Alina ei bod yn gymwys i gael WaterSure oherwydd ei hanabledd a'i defnydd cysylltiedig o ddŵr. Mae'n dysgu y bydd ei bil yn gostwng £210, a bod ei chwmni wedi mabwysiadu camau a argymhellir i ymestyn y gostyngiad hefyd - gan arbed £30 y flwyddyn arall iddi.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad; pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf; mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion

Argymhelliad

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.

Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad

Amserlen	
	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 manteisio i'r eithaf ar incwm. - Sefydlu a gweinyddu tariff cymdeithasol sengl.
	Ofwat i herio'r sector dŵr i sbarduno gwell canlyniadau ariannol a bregusrwydd ehangach i gwsmeriaid o'r Gronfa Arloesi (Argymhelliad Diwygiedig).
	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 lle dirwyon drwy broses dryloyw, er mwyn gallu defnyddio iawndal i roi cymorth i aelwydydd sydd mewn sefyllfa fregus yn ariannol.



Dylai pob cwmni dŵr ymrwymo i wneud cyfraniad i dalu am gymorth fforddiadwyedd ehangach.

Mae 15 o gwmnïau'n rhoi eu llaw yn eu poced eu hunain erbyn hyn i helpu i ariannu rhywfaint o'r cymorth ariannol maent yn ei gynnig. Mae gwneud eu cyfraniad eu hunain yn dangos bod cwmnïau wedi ymrwymo i chwarae eu rhan i helpu aelwydydd sy'n cael trafferthion, a dyna pam y byddwn yn parhau i bwysu ar y 3 chyflenwr sy'n weddill i ddilyn eu hesiampl.



Ofwat i herio'r sector dŵr i sbarduno gwell canlyniadau ariannol a bregusrwydd ehangach i gwsmeriaid o'r Gronfa Arloesi (Argymhelliad Diwygiedig).

Mae Ofwat yn adolygu'r Gronfa Arloesi ac mae wedi ymgynghori'n ddiweddar ar ei ddull gweithredu yn y dyfodol. Mae wedi ymrwymo i fabwysiadu'r argymhelliad hwn fel rhan o'r adolygiad.



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.

Mae pob cwmni wedi ystyried yr opsiwn hwn ond nid oes yr un ohonynt wedi dewis ei weithredu.

Mae sawl cwmni wedi dweud y byddant yn cadw'r opsiwn mewn cof, tra nad oedd eraill yn teimlo bod hyn yn ymarferol. Mae rhai cwmnïau o'r farn y byddai cost a chymhlethdod ei weinyddu yn fwy o faich na'r cyfraniadau ychwanegol y byddai'n eu cynhyrchu.

Roedd eraill yn pryderu hefyd am ofyn i bobl ystyried gwneud cyfraniadau pellach, hyd yn oed yn wirfoddol.

Byddwn yn sicrhau bod cwmnïau'n parhau i adolygu'r opsiwn hwn er mwyn addasu i amgylchiadau sy'n newid yn y dyfodol, a allai ddefnyddio'r ffynonellau cyllid presennol i gyd.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion



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.

Rhaid i Ofwat hysbysu CCW pan fydd yn bwriadu cymryd camau gorfodi yn erbyn cwmni dŵr. Mae hyn yn ein galluogi i wneud sylwadau ynghylch addasrwydd y camau arfaethedig yn ein barn ni.

Bydd y rheoleiddiwr yn ystyried ein safbwyntiau, a barn partïon eraill â diddordeb, cyn gwneud ei benderfyniad terfynol. Mae Ofwat wedi ymrwmo i gryfhau'r broses hon hyd yn oed ymhellach erbyn hyn drwy gyfarfod â CCW ar ôl iddo roi gwybod i ni am ei gamau gweithredu arfaethedig.

Byddai'r cyfarfodydd hyn yn gyfle inni drafod y cynigion, yn enwedig lle gallai gwneud iawn i gwsmeriaid fod yn rhan o becyn setlo yn hytrach na dirwy.

Dylai hyn wella cyfle CCW i roi sylwadau ar addasrwydd y cynigion, gan gynnwys unrhyw ystyriaethau ymarferol ar gyfer eu cyflawni a allai arwain at ganlyniadau gwell i gwsmeriaid - gan gynnwys y rhai mewn amgylchiadau agored i niwed.



Cyn gynted ag y bydd arwyddion bod cwsmer yn "ei chael hi'n anodd talu", dylai cwmnïau dŵr gynnig adolygiad manteisio i'r eithaf ar incwm.

Amrediad o

£2.4m-£24m

£4,807 y cartref a fyddai'n elwa



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion

Argymhelliad

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 cymhwysedd cyson a dylai fod ar gael yn rhwydd i bob cwsmer.

Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad

Dylai Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y DU lacio dros dro'r angen i gwmnïau ddangos drwy filiau bod cwsmeriaid yn gymwys i dderbyn cyllid lle bo angen er mwyn mynd i'r afael â'r cynnydd mawr mewn galw oherwydd effaith economaidd Covid-19.

Dylai Llywodraethau Cymru a'r DU arwain y diwydiant trwy gydweithio i gyd-lunio a gweithredu tariff cymdeithasol sengl. Dylai cwmnïau dŵr ystyried ariannu costau sefydlu'r cynllun.

Dylai'r Llywodraeth sefydlu ffynhonnell gyllid ddigonol i allu dileu tlodi dŵr ar 5%. Os defnyddir cyllid cwsmeriaid yna dylid creu un gronfa ganolog ar gyfer Cymru a Lloegr.

Amserlen



Dylai Defra a Llywodraeth Cymru lacio dros dro'r angen i gwmnïau ddangos drwy filiau bod cwsmeriaid yn gymwys i dderbyn cyllid lle bo angen er mwyn mynd i'r afael â'r cynnydd yn y galw oherwydd effaith economaidd Covid-19.

Helpodd mesurau cymorth ychwanegol a roddwyd ar waith gan Lywodraeth y DU a Llywodraeth Cymru a chwmnïau dŵr yn ystod 2020-21 i atal cynnydd sylweddol yn y nifer sy'n manteisio ar gynlluniau tariff cymdeithasol. Mae hyn wedi golygu bod cwmnïau wedi gallu rheoli'r galw am gymorth ariannol o fewn eu capasiti presennol. Dim ond un cwmni sydd wedi cysylltu â ni i wneud rhagor o ymchwil i gwsmeriaid gyda'r nod o gynyddu ei draws-gymorthdaliadau. Fodd bynnag, bydd eraill yn parhau i symud yn nes at ddefnyddio'u cyllid i gyd, yn enwedig yn yr hinsawdd economaidd sydd ohoni. Rydym am i'r ddwy lywodraeth ystyried yr argymhelliad hwn pe bai costau byw cynyddol yn arwain at gynydd na ellir ei reoli yn y galw am gymorth gan gwmnïau dŵr.



Dylai Llywodraethau Cymru a'r DU arwain y diwydiant trwy gydweithio i gyd-lunio a gweithredu tariff cymdeithasol sengl. Dylai cwmnïau dŵr ystyried ariannu costau sefydlu'r cynllun.

Dylai'r Llywodraeth sefydlu ffynhonnell gyllid ddigonol i allu dileu tlodi dŵr ar 5%. Os defnyddir cyllid cwsmeriaid yna dylid creu un gronfa ganolog ar gyfer Cymru a Lloegr.

Mae'r syniad o greu un cynllun sy'n darparu cymorth cyson a chynaliadwy i aelwydydd na allant fforddio eu bil dŵr wedi denu cefnogaeth eang yn y diwydiant a thu hwnt.

Rydym wedi cael ein calonogi'n fawr hefyd gan yr ymateb gan lywodraethau'r DU a Chymru, sydd wedi manteisio ar y cyfle i archwilio'n fanylach y cymorth y gallai'r cynnig hwn ac opsiynau posibl eraill ei ddarparu.

Sefydlodd y ddwy lywodraeth grŵp datblygu yn gyflym, sydd wedi bod yn archwilio opsiynau ariannu fel rhan o'i waith.

Bwriedir cynnal ymgynghoriad cyhoeddus i helpu i lywio cam nesaf y gwaith.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad; pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf; mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion

Argymhelliad

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

Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
Dylai cwmnïau wneud unrhyw gyfathrebiadau ysgrifenedig yn gwbl hygyrch a chynhwysol, gan gynnwys fersiynau 'hawdd eu darllen' ac amlieithog. Dylai defnyddwyr fod yn rhan o'r broses ddylunio.	12
Dylai cwmnïau dŵr sicrhau bod gwybodaeth am gymorth ariannol yn weladwy ac yn amlwg ar filiau cwsmeriaid (gan gynnwys yr amlen).	12
Dylai cwmnïau ganiatáu i gwsmeriaid wneud cais am gymorth gan ddefnyddio dull cyfathrebu sy'n addas iddyn nhw.	12
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.	12
Cyda chefnogaeth CCW, dylai cwmnïau ddatblygu brandio cyffredin a disgrifiadau unedig ar gyfer pob cynllun cymorth (er enghraifft, paru taliadau, ymddiriedolaethau elusenol, seibiannau talu). Dylid eu hyrwyddo'n gyson ledled Cymru a Lloegr.	3yrs

Dylai cwmnïau wneud unrhyw gyfathrebiadau ysgrifenedig yn gwbl hygyrch a chynhwysol, gan gynnwys fersiynau 'hawdd eu darllen' ac amlieithog. Dylai defnyddwyr fod yn rhan o'r broses ddylunio.

Mae cwmnïau wedi gwneud cynnydd da o ran gwella eu cyfathrebu ysgrifenedig dros y flwyddyn ddiwethaf. Mae pob un ohonynt wedi cymryd camau i sicrhau bod cyfathrebu ysgrifenedig yn gliriach ac yn fwy cynhwysol.



Dylai cwmnïau dŵr sicrhau bod gwybodaeth am gymorth ariannol yn weladwy ac yn amlwg ar filiau cwsmeriaid (gan gynnwys yr amlen).

Mae 12 o gwmnïau wedi gwneud eu cyngor ar gymorth ariannol yn fwy gweladwy ar filiau cwsmeriaid, gyda 6 chwmni arall yn bwriadu gweithredu gwelliannau. Mae'r cynlluniau peilot dan arweiniad Dŵr Cymru a South Staffs a Cambridge Water wedi helpu i lywio'r newidiadau hyn.



Dylai cwmnïau ganiatáu i gwsmeriaid wneud cais am gymorth gan ddefnyddio dull cyfathrebu sy'n addas iddyn nhw.

Rydym yn fodlon bod pob cwmni yn cynnig dewis da o ddulliau cyfathrebu i bobl, gan sicrhau bod pobl sy'n ceisio cymorth yn gallu dewis ymgysylltu mewn ffordd sy'n adlewyrchu eu dewisiadau a'u hanghenion.



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.

Mae 12 o'r 18 cwmni'n hysbysebu sianeli cyswllt penodol ar gyfer pobl sy'n chwilio am gymorth ariannol erbyn hyn.

Mae hyn er mwyn sicrhau bod eu galwad yn cael ei hateb bob amser. Mae nifer o'r cwmnïau nad ydynt wedi mabwysiadu'r dull hwn hyd yma wedi cyfeirio at yr amseroedd aros byr ar eu prif rifau ffôn. Fodd bynnag, er mwyn sicrhau bod cymorth ar gael bob amser pan fydd pobl yn estyn allan amdano, credwn fod hyrwyddo rhif cyswllt penodol ar gyfer cymorth ariannol yn cynrychioli arfer gorau.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb



Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r
achos dros newid



Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth



Cyfleu neges glir am gymorth



Gwella dealltwriaeth o gymunedau



Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a
strategaethau effeithlonrwydd dŵr



Ffordd fwy hyblyg o dalu



Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl
am Gredyd Cynhwysol



Biliau amlach



Trosolwg o'r cynnydd



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r
heriau sy'n weddill



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



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 eu hyrwyddo'n gyson ledled Cymru a Lloegr.

Buom yn archwilio'r mater hwn gyda chwmnïau a sefydliadau eraill yn ein gweithdy fforddiadwyedd ym mis Hydref 2021 ac rydym wedi datblygu cynigion ar gyfer ffyrdd cyffredin o ddisgrifio cynlluniau cymorth ariannol.

Ein nod yw eu cyhoeddi'n ddiweddarach eleni yn dilyn trafodaethau pellach gyda'r diwydiant.



Sicrhau bod effeithlonrwydd dŵr yn rhan o strategaethau fforddiadwyedd.

Amrediad o

£2.2m-£11.3m

£78-£135 y cartref a fyddai'n elwa



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion

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

Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
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, fel rhan o'u Hadroddiadau Perfformiad Blynnyddol.	
Dylai systemau cwmnïau ar gyfer Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid roi darlun cyflawn o amgylchiadau cwsmeriaid, fel y gall pob adran weld pryd 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 demograffeg leol 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 tloedi dŵr, a dylai Ofwat gyfarwyddo cwmnïau i gyhoeddi data fforddiadwyedd a bregusrwydd yn flynyddol, fel rhan o'u Hadroddiadau Perfformiad Blynnyddol.

Mae Water UK – gan weithio gyda CCW, Defra, Llywodraeth Cymru ac Ofwat - wedi comisiynu Frontier Economics i fodelu gwahanol opsiynau ar gyfer un tariff cymdeithasol newydd i lywio'r gwaith o ddatblygu'r cynnig. Bydd yr astudiaeth yn darparu dadansoddiad wedi'i ddiweddararu ar raddfa bresennol yr her tloedi dŵr hefyd. Bwriedir cyhoeddi'r canfyddiadau yn ystod haf 2022.

Yn ei ganllawiau Talu'n Deg, a gyhoeddwyd ym mis Mai, dywedodd Ofwat wrth gwmnïau ei fod yn disgwyl iddynt gyhoeddi gwybodaeth am eu perfformiad o ran cefnogi cwsmeriaid mewn caledi ariannol.



Dylai systemau cwmnïau ar gyfer Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid roi darlun cyflawn o amgylchiadau cwsmeriaid, fel y gall pob adran weld pryd mae angen cymorth ar gwsmer a'r ffactorau a allai ddylanwadu ar ymddygiad cwsmer.

Mae hyn ar waith gan 8 cwmni erbyn hyn ac mae 6 arall yn ystyried ei weithredu. Bydd newidiadau tebyg gan gwmnïau eraill yn dibynnu ar welliannau i'w systemau eu hunain yn y dyfodol.

Ni fydd 4 cwmni yn mabwysiadu'r dull hwn ar ôl codi pryderon ynghylch rhannu'r math hwn o ddata - hyd yn oed ar ffurf gyfyngedig - gyda thimau eraill. Rydym yn siomedig iawn eu bod wedi gwrthod gwneud y newidiadau hyn. Dylent ystyried pam mae cwmnïau eraill wedi gallu goresgyn y problemau hyn er mwyn sicrhau y gellir gweld anghenion cymorth yn hawdd ar draws yr holl dimau perthnasol.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb



Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r
achos dros newid



Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth



Cyfleu neges glir am gymorth



Gwella dealltwriaeth o gymunedau



Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a
strategaethau effeithlonrwydd dŵr



Ffordd fwy hyblyg o dalu



Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl
am Gredyd Cynhwysol



Biliau amlach



Trosolwg o'r cynnydd



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r
heriau sy'n weddill



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



Bydd CCW yn datblygu fframwaith er mwyn helpu cwmnïau i ddeall eu demograffeg leol a rhanbarthol, i ddeall pwy a allai fod angen cymorth a'r ffordd orau o gyfathrebu â nhw.

Mae gwaith ar y gweill i ddatblygu fframwaith sy'n cael ei lywio gan yr hyn a ddysgir o'r cais llwyddiannus i Gronfa Arloesi Ofwat – 'Cefnogi cwsmeriaid mewn amgylchiadau bregus'. Bydd y peilot yn defnyddio gwyddor ymddygiadol i wella ymgysylltiad â chwsmeriaid a chymunedau anodd eu cyrraedd. Mae hyn yn cynnwys helpu i reoli biliau a deall dewisiadau cyfathrebu cwsmeriaid yn ystod digwyddiadau wedi'u cynllunio a heb eu cynllunio. Partneriaid y prosiect yw CCW, Severn Trent Water, South East Water a Thames Water.



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.

Mae Water UK wedi ymateb yn gadarnhaol iawn i'r cam gweithredu hwn ac wedi gweithio gyda phob cwmni yng Nghymru a Lloegr. Mae cwmnïau wedi cytuno i ymuno â naill ai safon y Sefydliad Safonau Prydeinig (BSI) neu'r Sefydliad Safoni Rhyngwladol (ISO) newydd ar wasanaethau cynhwysol. Mae hyn yn dangos ymrwymiad y sector i fynd i'r afael â bregusrwydd ac ymgorffori egwyddorion cynllunio a darparu gwasanaethau cynhwysol.

Eisoed, mae 8 cwmni dŵr wedi cyflawni safon Darparu Gwasanaethau Cynhwysol BS 18477 ac mae pob cwmni arall yng Nghymru a Lloegr wedi ymrwymo i naill ai weithio tuag at y safon hon, neu tuag at safon ryngwladol newydd BS ISO 22458 ar gyfer dylunio a darparu gwasanaethau cynhwysol. Gwnaed yr ymrwymiad hwn ar draws y sector ym mis Mai 2022.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad; pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf; mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion

Argymhelliad

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

Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad

Amserlen

Dylai cwmnïau dŵr sicrhau bod holl gofrestriadau'r Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth yn derbyn pecyn croeso neu gyfathrebiad a ddylai gynnwys gwybodaeth am opsiynau o ran cymorth ariannol.



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) ac ymyrryd yn briodol.



Dylai cwmnïau dŵr sicrhau bod holl gofrestriadau'r Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth yn derbyn pecyn croeso neu gyfathrebiad a ddylai gynnwys gwybodaeth am opsiynau o ran cymorth ariannol.

Cynhyrchodd cynllun peilot pecyn croeso Affiny Water ganlyniadau addawol iawn ac mae 14 o gwmnïau wedi mabwysiadu'r argymhelliad hwn erbyn hyn. Mae'r 4 arall yn bwriadu ei weithredu eleni.



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) ac ymyrryd yn briodol.

Mae pob cwmni'n cymryd camau i fonitro defnydd cwsmeriaid â mesurydd a byddant yn cysylltu â chartrefi'n rhagweithiol os ydynt yn canfod problem bosibl, megis lle mae cynnydd sydyn yn y defnydd yn digwydd.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol
o fforddiadwyedd dŵr -
flwyddyn yn ddiweddarach

- Crynodeb
- Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid
- Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth
- Cyfleu neges glir am gymorth
- Gwella dealltwriaeth o gymunedau
- Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr
- Ffordd fwy hyblyg o dalu
- Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol
- Biliau amlach
- Trosolwg o'r cynnydd
- Olrhain cynnydd ein hargymhellion
- Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill

Olrhain cynnydd ein hargymhellion

Argymhelliad
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.

Camau gweithredu i gyflawni'r argymhelliad	Amserlen
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 cwmnïau weithio tuag at gael trefniadau i hysbysu cwmnïau eraill am anghenion cymorth ariannol pan fydd pobl yn symud o'u hardal. Yn y tymor byr, dylai fod ganddynt brosesau ar waith i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael gwybod am yr angen i archwilio opsiynau cymorth gyda'u cwmni newydd pan fyddant yn rhoi gwybod eu bod yn symud o'r ardal. (Argymhelliad diwygiedig).	
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 Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU gyda'r nod o sefydlu tasglu i sicrhau bod gwasanaethau hanfodol yn cydweithio i adeiladu canolfan ar-lein a fydd yn cael ei defnyddio gan gwmnïau a chwsmeriaid/ cynrychiolwyr cwsmeriaid i gofnodi anghenion ariannol a chymorth eraill y cwsmer, a fydd wedyn yn hysbysu'r cwmnïau perthnasol i gychwyn y cymorth. Dylai'r porth sicrhau bod defnyddwyr yn gallu olrhain hynt eu cais.	
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 fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb	▶
Cyflwyniad; pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid	▶
Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth	▶
Cyfleu neges glir am gymorth	▶
Gwella dealltwriaeth o gymunedau	▶
Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr	▶
Ffordd fwy hyblyg o dalu	▶
Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol	▶
Biliau amlach	▶
Trosolwg o'r cynnydd	▶
Olrhain cynnydd ein hargymhellion	▶
Y camau nesaf; mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill	▶

Olrhain cynnydd ein hargymhellion



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.

Mae 15 o gwmnïau wedi sefydlu proses ymgeisio fwy di-dor ar gyfer pobl sy'n cael eu gwasanaethu gan ddau gyflenwr dŵr a charthffosiaeth gwahanol. Nid oes gan y 3 chwmni sy'n weddill drefniadau ar waith eto ar gyfer yr holl gwsmeriaid y maent yn eu gwasanaethu ond maent yn gweithio tuag at hyn. Disgwylwn i'r newidiadau hyn gael eu gweithredu'n llawn yn ystod y flwyddyn gyfredol.



Dylai cwmnïau weithio tuag at gael trefniadau i hysbysu cwmnïau eraill am anghenion cymorth ariannol pan fydd pobl yn symud o'u hardal. Yn y tymor byr, dylai fod ganddynt brosesau ar waith i sicrhau bod pobl yn cael gwybod am yr angen i archwilio opsiynau cymorth gyda'u cwmni newydd pan fyddant yn rhoi gwybod eu bod yn symud o'r ardal.

Mae 16 o gwmnïau wedi gwneud newidiadau i helpu i sicrhau bod pobl sy'n cael cymorth ariannol sy'n gadael eu hardal gyflenwi yn cael eu hatgoffa i siarad â'u cwmni newydd am eu cynlluniau cymorth. Mae'r ddau gwmni sy'n weddill yn bwriadu dilyn eu hesiampl yn fuan.



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 arnyh nhw.

Rydym yn falch iawn o'r cynnydd da sydd wedi'i wneud gyda bron pob un o'r cwmnïau a ofynnodd am drefniadau rhannu data gyda'r Adran Gwaith a Phensiynau wedi'u rhoi ar waith erbyn hyn - 8 cwmni i gyd. Mae rhannu data Credyd Cynhwysol wedi dechrau hefyd gyda chwmnïau sydd â chytundebau ar waith. Rydym am weld y rhannu data hwn yn parhau i dyfu wrth i ni archwilio datblygiad cynllun fforddiadwyedd dŵr newydd.



Dylai Defra wneud Porth Cyfeiriadau Landlordiaid a Thenantiaid yn orfodol yn Lloegr er mwyn gwneud preswylwyr y gallai fod angen cymorth arnyh nhw yn fwy amlwg.

Rydym wedi darparu rhagor o wybodaeth frifio i Defra ac wedi galw arni i ddeddfu'r ddeddfwriaeth bresennol a fyddai'n sicrhau bod Lloegr yn cyd-fynd â Chymru. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod bod Defra yn blaenoriaethu gwaith ar archwilio opsiynau ar hyn o bryd ar gyfer gweithredu ein hargymhelliad ar gyfer cynllun fforddiadwyedd dŵr newydd.



Bydd CCW yn ymgynghori â chwmnïau dŵr, Ofwat, yr Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol (BEIS) a Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU gyda'r nod o sefydlu tasglu i sicrhau bod gwasanaethau hanfodol yn cydweithio i adeiladu canolfan ar-lein.

Datblygwyd y syniad o'r porth ymhellach yng Ngŵyl Arloesi Northumbrian Water yn 2021. Ers hynny mae wedi sicrhau cefnogaeth ariannol gan Gronfa Arloesi Ofwat.

Bydd y prosiect – Cymorth i Bawb - yn cynnwys creu canolfan ar gyfer cyfleustodau i gynnal a rhannu gwybodaeth yn ddiogel sy'n ymwneud â phobl mewn amgylchiadau bregus. Gallai darparwyr cyfleustodau eraill gael gafael ar wybodaeth a gyflwynir i'r ganolfan er mwyn sicrhau nad oes neb yn colli cyfle i gael cymorth. Unwaith y bydd y ganolfan wedi'i threialu'n llwyddiannus ar lefel ranbarthol, bydd yn darparu templed y gellir ei gyflwyno ledled Cymru a Lloegr.

Dyma'r partneriaid yn y gwaith hwn: CCW, Northumbrian Water, Accenture PLC, Microsoft PLC, Ordnance Survey Limited, UK Power Networks, Cadent Gas Limited, Northern Power Grid, Northern Gas Network, Thames Water Utilities Ltd



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

Crynodeb



Cyflwyniad: pwysau costau byw'n cryfhau'r
achos dros newid



Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth



Cyfleu neges glir am gymorth



Gwella dealltwriaeth o gymunedau



Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a
strategaethau effeithlonrwydd dŵr



Ffordd fwy hyblyg o dalu



Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl
am Gredyd Cynhwysol



Biliau amlach



Trosolwg o'r cynnydd



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



Y camau nesaf: mynd i'r afael â'r
heriau sy'n weddill



Olrhain cynnydd ein hargymhellion



**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.**

Ar hyn o bryd, mae cwmnïau dŵr yn canolbwyntio ar wella'r broses o rannu data presennol ar Gofrestrau Gwasanaethau Blaenoriaeth ar draws sectorau eraill. Mae rhannu gwybodaeth am amgylchiadau ariannol pobl yn gofyn am sensitifrwydd ac rydym yn cydnabod y bydd yr argymhelliad hwn yn cymryd amser i'w weithredu. Fodd bynnag, credwn y dylid rhoi'r fframwaith ar waith i alluogi rhannu yn y dyfodol. Byddwn yn parhau i weithio gyda'r sector i symud tuag at rannu data'n ehangach yn y tymor hwy.



**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.**

Erbyn hyn, mae gan bob un ond un o'r cwmnïau fframweithiau rhannu data ar waith gyda'r llall ar fin sefydlu un.





The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr - flwyddyn yn ddiweddarach

- Crynodeb
- Cyflwyniad; pwysau costau byw'n cryfhau'r achos dros newid
- Ei gwneud hi'n haws gwneud cais am gymorth
- Cyfleu neges glir am gymorth
- Gwella dealltwriaeth o gymunedau
- Creu cysylltiadau cryfach rhwng lleihau biliau a strategaethau effeithlonrwydd dŵr
- Ffordd fwy hyblyg o dalu
- Helpu pobl i ymdopi wrth ddisgwyl am Gredyd Cynhwysol
- Biliau amlach
- Trosolwg o'r cynnydd
- Olrhain cynnydd ein hargymhellion
- Y camau nesaf; mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill

Y camau nesaf: Mynd i'r afael â'r heriau sy'n weddill

Prin fu'r cysur i filiynau o aelwydydd dros y flwyddyn ddiwethaf gan fod yr heriau a achosir gan y pandemig wedi arwain at don o gostau byw cynyddol yn sgil yr argyfwng ynni a chwyddiant cynyddol.

Yn y cyd-destun hwn y mae'r sector dŵr wedi croesawu argymhellion ein hadolygiad yn gynnes ac yn weithredol i gryfhau'r cymorth ariannol i'r rhai na allant fforddio eu bil dŵr neu bobl sydd ond yn llwyddo i gael dau ben llinyn ynghyd.

Mae'r adroddiad hwn yn tystio i'r cynnydd sylweddol sydd wedi'i wneud ar draws y rhan fwyaf o'r camau gweithredu sydd yn ein hadolygiad, gyda llawer o aelwydydd eisoes yn elwa o'r newidiadau cadarnhaol a wnaed gan gwmnïau.

Nid yw'r hinsawdd ariannol gyfnewidiol ond wedi tanlinellu'r angen inni gyflymu ein hymdrechion i sicrhau bod y sector dŵr ar flaen y gad o ran lliniaru rhywfaint o'r pwysau anghynaliadwy ar aelwydydd incwm isel.

Yn y flwyddyn i ddod, mae angen i'r canlynol ddigwydd:



Cwmnïau Dŵr

- Adolygu unrhyw fylchau yn yr argymhellion y maent wedi'u rhoi ar waith a, lle y bo'n berthnasol, gweithio tuag at eu llenwi.
- Cytuno ar ddisgrifyddion cyffredin ar gyfer cynlluniau cymorth a'u mabwysiadu.
- Gwneud cynnydd o ran rhannu data ar fod yn agored i niwed yn ariannol o fewn y sector a chyda'r sector ynni.
- Gwneud cynnydd o ran datblygu hyb ar-lein i rannu anghenion cymorth.
- Chwilio am gyfleoedd i ddefnyddio eu cronfeydd cwmni eu hunain i wella cymorth.



Ofwat

- Ymrwymo i sicrhau bod cwmnïau dŵr yn cael eu harwain i roi sylw i fforddiadwyedd dŵr wrth ddatblygu cynigion tariff yn y dyfodol.
- Cwblhau gwaith ar ddatblygu amod trwydded sy'n canolbwyntio ar y cwsmer.
- Gwneud darpariaethau yn ei gynlluniau ar gyfer yr adolygiad o brisiau yn 2024 i alluogi cyflwyno un cynllun fforddiadwyedd dŵr newydd.



Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y DU

- Cyflwyno deddfwriaeth ar gyfer y cynllun fforddiadwyedd dŵr cyn gynted â phosibl er mwyn sicrhau ei fod ar waith erbyn Ebrill 2025.
- Parhau i adolygu'r angen i lacio'r canllawiau ar ariannu cynlluniau tariff cymdeithasol yng ngoleuni unrhyw gynnydd posibl yn y galw am gymorth.
- Deddfu'r ddeddfwriaeth sydd ar waith i wneud y cynllun TAP Landlordiaid yn orfodol yn Lloegr, gan sicrhau ei fod yn cyd-fynd â Chymru.
- Ystyried ehangu'r cyfleuster i dalu drwy Water Direct i bawb sy'n derbyn budd-daliadau, nid dim ond y rhai sydd mewn dyled.

Mae anghenion cwsmeriaid yn newid yn gyflym yn yr hinsawdd economaidd gyfnewidiol hon a dylai pawb ar draws y sector fod yn barod i ddangos cyflymder ac ystwythder wrth addasu iddynt. Dangosodd y diwydiant dŵr yn ystod y pandemig ei fod yn gallu bwrw iddi'n gyflym a rhoi'r cymorth sydd ei angen ar bobl yn ystod cyfnodau o argyfwng. Mae angen i gwmnïau gynnal yr ymateb brys hwnnw a dangos empathi wrth iddynt helpu cwsmeriaid i ymdopi â phwysau costau byw yn y tymor canolig a'r tymor hir. Nid yn unig y bydd hynny'n helpu i ddod â rhyddhad ariannol hollbwysig i bobl mewn caledi, gall hefyd feithrin ymddiriedaeth a pherthynas gryfach rhwng cwmnïau a'r cwsmeriaid sy'n dibynnu ar eu gwasanaethau.

ccw

The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr



ccwater.org.uk

Cysylltwch â ni

E-bost: enquiries@ccwater.org.uk

Cymru: 0300 034 3333 **Tel:** 0300 034 2222

Oriau sywddfa: 8.30am to 5.00pm Dydd Llun – Gwener