Blaenraglen Waith CCW 2022-23

Pwy yw CCW

CCW yw'r llais annibynnol i ddefnyddwyr dŵr yng Nghymru a Lloegr. Rydym yn helpu miloedd o bobl i ddatrys cwynion yn erbyn eu cwmni dŵr, gan ddarparu cyngor a chymorth am ddim yr un pryd.

Yn CCW, rydym yn sefyll dros yr hyn sy'n iawn, yn hyrwyddo buddiannau gorau pobl ac yn sicrhau bod penderfyniadau'n cael eu gwneud gyda'u safbwyntiau nhw mewn golwg. Rydym wedi ymrwymo i gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant, ac yn meddwl y dylai pawb gael eu trin â gofal a pharch a derbyn y gwasanaeth maent yn ei haeddu.

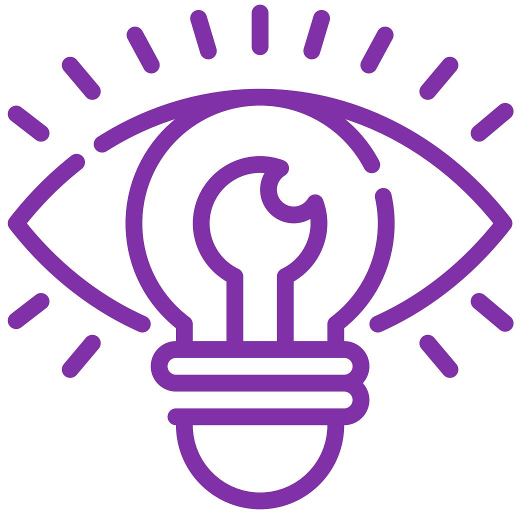
Rydym yn ffynhonnell wybodaeth ddibynadwy a chredadwy, sy'n defnyddio'r hyn a ddysgwn o gyfuno'n data ymchwil a chwynion ein hunain i gamu i esgidiau defnyddwyr dŵr. Rydym yn deall eu profiadau ac yn defnyddio'r ffeithiau a'r dystiolaeth sydd y tu ôl i hyn i rannu arferion gorau a gwella safonau'r diwydiant.

Yn ogystal â'r blaenoriaethau strategol a amlinellir yn y ddogfen hon, byddwn yn cyflawni ein gweithgarwch parhaus i ddylanwadu ar newidiadau ar draws y sector hefyd, gan gynnwys sicrhau bod llais y cwsmer yn cael ei glywed gydol y broses adolygu prisiau, a darparu her adeiladol i gwmnïau dŵr ar feysydd sy'n bwysig i gwsmeriaid.

Yn ogystal â dylanwadu ar newid yn y diwydiant, mae'n harbenigedd yn helpu i ddarparu eglurder a chymorth angenrheidiol i bobl. Mae cartrefi a busnesau'n troi atom i ddatrys eu cwestiynau a'u cwynion, ac mae'r wybodaeth a gyhoeddwn am berfformiad cwmnïau dŵr a manwerthwyr yn helpu pobl i barhau i ddeall y materion sy'n effeithio arnyn nhw.

Mae pobl yn ganolog i bopeth a wnawn, boed hynny'n dylanwadu er mwyn newid polisi neu ymdrin â phob cwyn â pharch. Fel tîm, rydym wedi ymrwymo i ddiogelu pawb sy'n defnyddio dŵr, nawr ac yn y dyfodol.

Beth sydd yn ein gyrru ni...



Ein cenhadaeth

Sicrhau bod pobl yn wybodus, yn cael eu trin yn deg a bod ganddynt hyder yn eu gwasanaethau dŵr.

Ein diben

Rydym yn frwdfrydig am hyrwyddo buddiannau gorau pawb sy'n defnyddio dŵr, nawr ac yn y dyfodol.

Ein gweledigaeth

Sector dŵr sy'n gwrando ar bobl ac yn darparu gwasanaethau cynaliadwy, eithriadol sy'n hygyrch i bawb.

Pedwar amcan hirdymor sy'n llywio ein gwaith...

Pobl a'r amgylchedd

Rydym yn wynebu argyfwng hinsawdd na welwyd mo'i debyg, a fydd yn effeithio arnom i gyd a chenedlaethau i ddod.

I Er mwyn helpu i fynd i'r afael â hyn, byddwn yn gweithio gyda'r sector i sicrhau gwybodaeth gliriach am berfformiad amgylcheddol ac yn arwain ymgyrch noddedig i godi ymwybyddiaeth pobl a busnesau o werth dŵr mewn cymdeithas a sut mae ymddygiad pobl yn effeithio ar yr amgylchedd dŵr. Dros y deuddeg mis nesaf byddwn yn gosod targed ar gyfer cynyddu ymwybyddiaeth o'r cysylltiad rhwng ymddygiadau personol a'r effaith ar yr amgylchedd erbyn 2030. Yn y pen draw, bydd ein gwaith yn y maes hwn yn arwain at newid ymddygiad mesuradwy ar ffurf llai o ddefnydd a llai o gamddefnyddio carthffosydd.

Fforddiadwyedd a bod yn agored i niwed

Nid yw 1.5 miliwn o bobl yn cael y cymorth maent ei angen ar hyn o bryd pan maen nhw'n cael trafferth i dalu eu bil dŵr, a dyna pam mae argymhellion adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr 2021 mor bwysig.

Byddwn yn ymroi i gyflawni 80% o'r argymhellion hyn erbyn 2025, ac yn cyflawni'r argymhellion sy'n weddill – gan gynnwys dileu tlodi dŵr yng Nghymru a Lloegr – erbyn 2030. Hefyd, byddwn yn parhau i gyflawni ein Maniffesto Bregusrwydd, gan rannu arferion gorau ar draws y sector o ran cefnogi pobl â bregusrwydd nad yw'n ariannol.

Taith cwynion cwsmeriaid

Ni ddylai cwsmeriaid orfod cwyno i'w cwmni dŵr o gwbl, ond mae pethau'n mynd o chwith weithiau. Pan fo hyn yn digwydd, rydym am i'r broses gwyno fod mor gyflym a didrafferth â phosibl.

Byddwn yn gwella profiad cwyno'r cwsmer drwy leihau ymdrech y cwsmer, gwella effeithlonrwydd a sicrhau ymatebion o safon uchel ar draws y sector, gan ddangos cynnydd i 80% erbyn 2023 a chael pob cwmni i ddarparu ymateb sylweddol o fewn pum niwrnod gwaith erbyn 2025.

Cwsmeriaid busnes

Mae lefelau boddhad cwsmeriaid busnes wedi bod yn rhy isel ers i'r farchnad fanwerthu agor yn 2017.

Rydym am weld cynnydd mewn boddhad i bob cwsmer busnes yng Nghymru a Lloegr, gyda boddhad gwasanaethau manwerthu i godi'n uwch na 85% erbyn 2027.

Yr hyn a wnawn yn 2022-23...

The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Pobl a’r amgylchedd

- Uno'r diwydiant dan ymgyrch a arweinir gan CCW i godi ymwybyddiaeth pobl a busnesau o werth dŵr mewn cymdeithas a sut mae ymddygiad pobl yn effeithio ar yr amgylchedd dŵr.
- Cynnal dadansoddiad byd-eang o fentrau ddoe a heddiw sydd wedi ceisio addysgu pobl a busnesau am ddŵr. Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth hon i gyd-greu cynllun gweithredu gan ddefnyddio fforwm dinasyddion. Byddwn yn rhannu'r cynllun ledled diwydiant dŵr Cymru a Lloegr erbyn mis Mawrth 2023, a'i roi ar waith yn y blynyddoedd canlynol.
- Gwella argaeledd gwybodaeth gyhoeddus am faterion amgylcheddol drwy gyflwyno adnoddau digidol newydd ar wefan CCW erbyn Mawrth 2023 a thrwy addysgu a darparu gwybodaeth i bobl pan maent yn cysylltu â ni.

Fforddiadwyedd a bod yn agored i niwed

- Cyhoeddi adroddiad blwyddyn yn ddiweddarach yn Haf 2022, sy’n dangos cynnydd clir yn erbyn deg argymhelliad yr adolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr.
- Rhannu canfyddiadau holl gynlluniau peilot y cwmnïau dŵr o’r adolygiad fforddiadwyedd erbyn Haf 2023, i bennu safon newydd o berfformiad ‘arfer gorau’.
- Codi ymwybyddiaeth pobl o’r cymorth ariannol a gynigir gan eu cwmni dŵr. Erbyn Gwanwyn 2023, rydym am weld ymwybyddiaeth yn codi mwy na 10%*.

*Mae’r ffigur hwn yn cyfeirio at bwyntiau canran yn hytrach na newid mewn canran.

Taith cwynion cwsmeriaid

- Cyflymu ein hymateb cychwynnol i gwsmeriaid fel eu bod yn clywed gennym o fewn 2 ddiwrnod. Byddwn yn gwneud hyn drwy uwchsgilio ein tîm rheng flaen i ateb cwynion ac ymholiadau cwsmeriaid yn well ar y pwynt cyswllt cyntaf i o leiaf 80% erbyn 2023, gyda chynnydd pellach yn y blynyddoedd dilynol. Hefyd, byddwn yn annog pob sefydliad ar draws y diwydiant dŵr i ymuno â'n hymrwymiad i fenter 'gwasanaeth â pharch' y sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid.
- Helpu pobl i ddeall beth i’w ddisgwyl, gan eu cwmni dŵr a ni, wrth wneud cwyn. Byddwn yn gwneud hyn drwy gyhoeddi gwybodaeth i gwsmeriaid am fathau cyffredin o gŵynion a safonau gwasanaeth disgwyliedig erbyn 2023.
- Gweithio gyda phob parti i sefydlu siop un stop ar gyfer cyfryngu a dyfarnu ar gwynion cwsmeriaid erbyn mis Hydref 2023.

Cwsmeriaid Busnes

- Lleihau nifer y cwynion y mae CCW yn eu derbyn gan gwsmeriaid busnes 10% erbyn Mawrth 2023.
- Helpu cwsmeriaid busnes i gael gwell dealltwriaeth o’u hopsiynau talu a’r lefelau credyd ar eu cyfrion, a gweithio i sicrhau bod manwerthwyr yn dychwelyd y credyd sy’n ddyledus i gwsmeriaid busnes bob blwyddyn, o Ebrill 2023 ymlaen.
- Cyhoeddi adroddiad erbyn mis Mawrth 2023 yn asesu sut mae pum mlynedd cyntaf y farchnad wedi cyflawni i gwsmeriaid busnes, gan ymdrin â meysydd allweddol fel gwasanaeth cwsmeriaid, cymorth i fusnesau sydd mewn trafferthion a chyngor ar effeithlonrwydd dŵr.

*Mae’r ffigur hwn yn cyfeirio at bwyntiau canran yn hytrach na newid mewn canran.

Ein hymgyrchoedd...

Clod lle mae’n ddyledus

Dylai pob cwsmer busnes fod yn hyderus bod eu harian a’r gwasanaeth manwerthu’n cael ei ddiogelu. Ar hyn o bryd, efallai na fydd llawer o gwsmeriaid yn gwybod am yr opsiynau talu sydd ar gael iddynt a faint o gredyd a allai fod yn crynhoi yn eu cyfrifon. Rydym am i gwsmeriaid busnes wybod am eu dewisiadau ac am sicrhau eu bod yn derbyn unrhyw gredyd yn awtomatig gan eu manwerthwr, a hynny bob blwyddyn.

Os yw manwerthwr yn gadael y farchnad yn Lloegr, mae’n rhaid cael proses bontio ddi-dor lle mae parhad gwasanaeth manwerthu ac amddiffyniad credyd yn cael ei warantu, a chwsmeriaid busnes yn cael eu hysbysu’n dda gydol yr amser.

Yn 2022-23, bydd CCW yn gweithredu i gryfhau rheolau’r farchnad ar ddarparu gwasanaeth parhaus a diogelu arian cwsemriaid pe bai manwerthwr yn gadael y farchnad. Byddwn yn gweithio gyda manwerthwyr i godi ymwybyddiaeth cwsmeriaid o effaith talu ymlaen llaw hefyd.

Peidio â gadael i bobl ddioddef yn dawel

Rydym yn credu y dylai defnyddwyr dŵr allu disgwyl cyflenwad dibynadwy a chyson o ddŵr o leiaf. Fodd bynnag, gwyddom fod problemau gyda phwysedd isel a thoriadau mewn cyflenwad yn effeithio ar ddegau o filoedd o gwsmeriaid bob blwyddyn.

Er ein bod yn gwybod bod cwmnïau dŵr yn gweithio’n galed i fynd i’r afael â’r problemau hyn, nid ydym yn hyderus bod y diwydiant yn ymgysylltu â’r cwsmeriaid dŵr sy’n derbyn y gwasanaeth gwaethaf ac yn canolbwyntio arnynt mewn ffordd effeithiol neu gyson. Mae’n annhebygol felly bod llawer o gwmnïau’n gallu nodi’n gywir pa gwsmeriaid a fydd yn dioddef problemau dro ar ôl tro gyda’u cyflenwad dŵr.

Yn 2022-23 bydd CCW yn gweithio gyda chwmnïau i gytuno ar fframwaith effeithiol a chyson i gofnodi cysylltiadau pwysedd dŵr a thoriadau cyflenwad, gyda ffocws arbennig ar gysylltiadau fwy nag unwaith. Bydd CCW yn siarad â defnyddwyr hefyd i ddeall pa rwystrau sy’n eu hatal rhag gofyn am gymorth ar hyn o bryd, ac yn eu hannog i beidio â dioddef yn dawel.

Rhoi diwedd ar dlodi dŵr

Rydym yn ymgyrchu i roi diwedd ar dlodi dŵr drwy weithredu un tariff cymdeithasol ledled Cymru a Lloegr. Hyd yn oed cyn effaith economaidd Covid-19, dywedodd 1 o bob 10 cartref yng Nghymru a Lloegr eu bod yn cael trafferth i fforddio eu bil dŵr. Mae cwmnïau dŵr yn cynnig cymorth drwy dariffau cymdeithasol ond nid yw'r cymorth hwn yn gyson ac mae nifer y bobl a allai fod yn gymwys yn llawer uwch na faint o gyllid sydd ar gael.

Mae yna rai grwpiau hefyd sydd hyd yn oed mewn mwy o berygl o golli'r cyfle i gael cymorth ariannol gyda biliau – y rhai o dan 25 oed, dros 75 oed a grwpiau lleiafrifoedd ethnig. Rydym am sbarduno newid i greu system decach sy'n cynnig cymorth ystyrlon i bawb sy'n cael trafferth talu eu biliau.

Yn 2022-23, bydd yr ymgyrch hon yn gweithio gyda'r diwydiant dŵr a llunwyr penderfyniadau i sicrhau cefnogaeth ar gyfer deddfwriaeth i weithredu un tariff cymdeithasol.

Bydd CCW yn parhau i weithredu i roi diwedd ar dlodi dŵr erbyn 2030.

Dileu gofid llifogydd carthffosydd

Llifogydd carthffosiaeth – yn enwedig yn ein cartref neu fusnes – yw un o'r ffyrdd gwaethaf y gall ein cwmni dŵr gwastraff ein methu ni a'r amgylchedd.

Dechreuodd ein hymgyrch i ddileu'r problemau a'r gofid a achosir gan lifogydd carthffosydd yn 2021. Rydym wedi gwneud cynnydd cadarnhaol i ddod â'r diwydiant at ei gilydd a symud tuag at gytuno ar amseroedd glanhau gwell, iawndal gwell i'r rhai sy'n dioddef llifogydd carthffosydd dro ar ôl tro, ac i roi diwedd ar y cymal tywydd "eithriadol" i'r rhai mewn perygl.

Yn 2022-23, byddwn yn parhau â'r ymgyrch hon i ddarparu mwy o gymorth ac iawndal i'r rhai sy'n dioddef llifogydd carthffosydd dro ar ôl tro erbyn 2023. Bydd hyn yn cynnwys amseroedd ar-safle safonol erbyn 2023 ac adolygiad o sut y cynigir iawndal.

Sut rydym yn cyflawni'n gwaith...

Egni Cadarnhaol
Rydym yn egnïol a brwdfrydig, gydag agwedd 'gallu gwneud' gref. Rydym yn canolbwyntio ar ddefnyddio ymchwil a thystiolaeth i ddeall safbwyntiau pobl a dod o hyd i atebion i'r problemau maent yn eu hwynebu.

Parch i bawb
Mae cynhwysiant wrth wraidd bywyd yn CCW. Rydym yn parchu gwahaniaethau unigol pobl. Rydym yn herio ein partneriaid yn y diwydiant a llunwyr penderfyniadau'n adeiladol i wneud yr hyn sydd orau i bobl a'r amgylchedd.

Ysbryd arloesol
Rydym yn annog dewrder a meddwl creadigol, gan geisio gwella bob amser. Rydym yn rhannu gwybodaeth ac yn dathlu llwyddiant gan ymdrechu i sicrhau gwelliant parhaus ar draws y sector.

Cyflawni'n Haddewidion
Rydym yn dangos ymrwymiad: i'r bobl rydym yn eu helpu, i'n nodau, ac i'n gilydd. Rydym yn ymddwyn yn onest ac yn ceisio gwneud yr hyn yr ydym wedi dweud y byddwn yn ei wneud, gan roi buddiannau gorau pobl yn gyntaf.

Cynnwys pawb
Rydym yn hyrwyddo cydweithio yn y sector dŵr, yn annog y diwydiant i weithredu gyda'i gilydd tuag at nodau clir sydd â manteision pendant i'r defnyddiwr.

CCW
The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Ymateb i'n hymgynghoriad

Rydym am glywed gennych chi.

I roi eich barn ar ein Blaenraglen Waith ar gyfer 2022-23, e-bostiwch Gemma Domican yn gemma.domican@ccwater.org.uk erbyn dydd Mawrth 15 Chwefror 2022.

www.ccwater.org.uk