

A photograph of two young girls in a kitchen. The girl on the left, with dark curly hair, is drinking from a glass and giving a thumbs up. The girl on the right, with straight brown hair, is holding a glass of water and giving a thumbs up. The background shows a kitchen with white cabinets and a brick wall.

CCW

Blaenraglen Waith CCW
2023-24

Ynglŷn â CCW

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

Yn CCW, rydyn ni'n sefyll dros yr hyn sy'n iawn, yn hyrwyddo buddiannau pennaf pobl ac yn sicrhau bod penderfyniadau'n cael eu gwneud gyda'u barn nhw mewn golwg. Rydyn ni wedi ymrwymo i gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant, ac yn credu y dylai pawb gael eu trin gyda gofal a pharch a derbyn lefelau eithriadol o wasanaeth.

Gan ddefnyddio'r hyn rydyn ni'n ei ddysgu'n uniongyrchol gan ddefnyddwyr, rydyn ni'n gallu darparu ffynhonnell ddeallusrwydd ddibynadwy a chredadwy sydd wedi'i hymwreiddio ym mhrofiadau bywyd go iawn pobl. Mae hyn yn ein galluogi i rannu arferion gorau a gwella safonau'r diwydiant.

Mae ein harbenigedd yn helpu i gynnig yr eglurder a'r gefnogaeth sydd eu hangen ar bobl. Mae cartrefi a busnesau'n troi atom i gael atebion i'w cwestiynau a'u cwynion, ac mae'r wybodaeth rydyn ni'n ei chyhoeddi am berfformiad cwmnïau dŵr a manwerthwyr yn helpu pobl i gael gwybod am y materion sy'n effeithio arnyn nhw. Bydd cost CCW ar gyfer 2023/24 yn aros yn 26c y talwr bil dŵr.

Yn ogystal â'r blaenoriaethau strategol a amlinellir yn y ddogfen hon, byddwn hefyd yn dal ati i gyflawni ein gweithgarwch parhaus o ddylanwadu ar newidiadau ar draws y sector. Mae ein dull o ymdrin â'n gwaith yn adlewyrchu ein diwylliant sy'n esblygu gyda phwyslais cryf ar gydweithio. Credwn ei bod yn hanfodol bod y diwydiant yn mabwysiadu'r un dull hwn ac yn datblygu diwylliant cyffredin sydd wedi ei gymell go iawn gan yr awydd i wasanaethu a diogelu buddiannau defnyddwyr.

Ni ellir gwahanu ein blaenoriaethau y naill oddi wrth y llall, ac ni ellir mynd i'r afael â nhw ar wahân. Mae angen lefelau buddsoddi digynsail ar draws y sector i fynd i'r afael â heriau amgylcheddol cynyddol - boed hynny'n warchod yr amgylchedd naturiol neu'n sicrhau adnoddau dŵr ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol. Ni ellir ymateb i'r galwadau hyn heb roi cefnogaeth gynaliadwy a theg ar waith i bobl sy'n methu fforddio eu biliau.

Pobl sydd wrth wraidd popeth a wnawn, boed yn waith dylanwadu ar newid polisi neu'n ymdrin â phob cynw gyda pharch. Fel tîm, rydyn ni wedi ymrwymo i amddiffyn pawb sy'n defnyddio dŵr, heddiw ac i'r dyfodol.



Beth sy'n ein sbarduno...



Ein nod

Sicrhau bod pobl yn hyddysg, yn cael eu trin yn deg a bod ganddyn nhw hyder yn eu gwasanaethau dŵr.



Ein diben

Rydyn ni'n angerddol ynghylch hyrwyddo buddiannau pennaf pawb sy'n defnyddio dŵr, heddiw ac yn y dyfodol.



Ein gweledigaeth

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

Rhaglenni sy'n sylfaen i'n gwaith...



Pobl a'r amgylchedd

Mae'r effaith y mae'r sector dŵr yn ei chael ar yr amgylchedd wedi bod yn amlycach nag erioed dros y ddwy flynedd ddiwethaf. Rydyn ni'n wynebu argyfwng hinsawdd digynsail hefyd, a fydd yn effeithio arnom ni i gyd, yn ogystal â chenedlaethau'r dyfodol.

Dyna pam rydyn ni wedi ymrwymo i weithio gyda'r sector i gynyddu tryloywder gwybodaeth am berfformiad amgylcheddol cwmnïau dŵr. Byddwn yn arwain ymdrechion wedi'u targedu hefyd i godi ymwybyddiaeth ymhlith pobl a busnesau o werth dŵr mewn cymdeithas a sut mae ymddygiad pobl yn effeithio ar yr amgylchedd dŵr. Byddwn yn gweithio gydag eraill ar draws y sector i gynyddu ymwybyddiaeth o'r cysylltiad hwn i 70% erbyn 2030 (gweler yr ymchwil [yma](#)). Mae'r ddealltwriaeth well hon yn allweddol os ydyn ni am weld newid ymddygiad sylweddol ar ffurf defnydd is a llai o ddefnydd o ddŵr a llai o gamddefnydd o garthffosydd.



Sector sy'n gweithio dros bobl

Mae'r sector dŵr wedi canfod ei hun yng nghanol storm o ddadleuon sydd wedi effeithio ar hyder ac ymddiriedaeth ymhlith cymunedau. Mae hyn wedi niweidio'r canfyddiad bod cwmnïau dŵr yno i wasanaethu pobl a'r amgylchedd yn bennaf. Mae'n hanfodol bod y sector yn ailadeiladu hyder pobl.

Rydyn ni am weld mwy o bobl gyda barn gadarnhaol am y sector dŵr. Byddwn yn defnyddio ein harolwg Materion Dŵr i olrhain hyn ac rydym am weld gwelliant o 10% ym meysydd cyfathrebu, gofal a boddhad cyffredinol.



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr



Fforddiadwyedd a bregusrwydd

Mae 1 o bob 5 o bobl yn cael trafferth talu eu bil dŵr yng Nghymru a Lloegr. Dyna pam mae darpariaeth ac addasiad parhaus yr argymhellion o'n hadolygiad annibynnol o fforddiadwyedd dŵr mor bwysig. Mae'r argymhellion yn cwmpasu mwy na dim ond y rhai na allan nhw fforddio eu bil ac mae wedi sbarduno amrywiaeth o newidiadau a chynlluniau i gefnogi cwsmeriaid mewn amgylchiadau bregus.

Byddwn ni'n gweithio i gyflawni 80% o'r argymhellion hyn erbyn 2025, gyda'r gweddill - gan gynnwys dileu tlodi dŵr yng Nghymru a Lloegr – yn cael eu cyflawni erbyn 2030.



Adolygu Prisiau

Mae hon yn flwyddyn brysur o weithgarwch ar gyfer Adolygiad Prisiau 2024 (PR24) ac mae gwrandio ar leisiau pobl wedi bod yn bwysicach nag erioed. Mae gan ein gwaith ar yr adolygiad prisiau oblygiadau enfawr ar ein rhaglenni eraill, yn enwedig 'fforddiadwyedd a bregusrwydd' a 'Pobl a'r Amgylchedd'.

Rydyn ni am gyflawni ein hamcanion Adolygu Prisiau (sydd i'w gweld [yma](#)).

Cwsmeriaid busnes

Mae lefelau boddhad cwsmeriaid busnes yn parhau i fod yn is nag yr oedd pan agorodd y farchnad yn 2017.



Rydyn ni am i'n holl gwsmeriaid busnes yng Nghymru a Lloegr fod yn fodlon a dangos tuedd ar i fyny, gyda boddhad mewn gwasanaethau manwerthu yn fwy na 85% erbyn 2027.

Beth fyddwn ni'n ei wneud yn 2023-24...



Pobl a'r amgylchedd

- Cydweithio â'r sector dŵr i dreialu gweithgareddau sydd â'r nod o helpu pobl i werthfawrogi dŵr a'i ddefnyddio'n ddoeth, yn cynnwys annog a chefnogi treialon tariffau arloesol.
- Byddwn yn gweithio gyda chwmnïau dŵr i sicrhau bod defnyddwyr yn gallu cael mynediad i ddata clir a dibynadwy sydd bron mewn amser real ar y defnydd o orlifoedd storm.
- Rydyn ni am weld Gostyngiad Cyflym mewn Galw (ARID) yn cael ei greu – hyb a fyddai'n sbarduno gwell negeseuon i ddefnyddwyr ac yn cynnwys cymhellion i leihau'r galw am ddŵr.

Ymgyrch: Sychder

Mae adnoddau dŵr yn parhau i fod mewn sefyllfa ansicr mewn rhai rhannau o Gymru a Lloegr yn dilyn sychder hir ac eang y llynedd.

Byddwn yn barod i lansio ymgyrch i godi ymwybyddiaeth yn 2023. Bydd yn canolbwyntio'n bennaf ar helpu pobl, busnesau a chymunedau i leihau eu defnydd o ddŵr er mwyn lliniaru rhywfaint ar y pwysau ar adnoddau.



Fforddiadwyedd a Bregusrwydd

- Codi ymwybyddiaeth pobl o'r cymorth ariannol a gynigir gan eu cwmni dŵr i 50% erbyn haf 2024.
- Byddwn ni'n parhau i dynnu sylw at y cysylltiad rhwng arbed dŵr ac ynni a'r argyfwng costau byw ac yn helpu'r sector i ddatblygu negeseuon unedig.

Ymgyrch: Rhoi diwedd ar dlodi dŵr

Mae miliynau o aelwydydd yn methu fforddio eu bil dŵr ond nid yw llawer o'r rhain yn cael yr help sydd ei angen arnynt. Byddwn yn parhau i weithio gyda chwmnïau dŵr tuag at eu hymrwymiad i wneud biliau'n fforddiadwy o leiaf i bob cartref a datblygu strategaeth i roi terfyn ar dlodi dŵr. Byddwn yn ceisio dod â'r loteri cod post o gymorth ariannol presennol i ben drwy weithio gyda'r holl randdeiliaid i roi mwy o sicrwydd ynghylch cymorth ariannol presennol drwy greu cynllun cymorth cynhwysfawr, teg a chyson ledled Cymru a Lloegr.

Rydyn ni eisiau adolygiad prisiau hefyd sydd ddim yn cyflwyno dewis rhwng biliau fforddiadwy a buddsoddiad. Byddwn yn ei gwneud yn ofynnol i gwmnïau ystyried fforddiadwyedd yn eu cynlluniau busnes ac, os byddan nhw'n methu gwneud hynny, byddwn yn ysgrifennu at Fyrddau'r cwmnïau.



Sector sy'n gweithio dros bobl

- Cynnal digwyddiad i weld sut y gall cwmnïau ddatblygu diwylliant sy'n rhoi lle canolog i gwsmeriaid ac yn meithrin hygrededd ac ymddiriedaeth.
- Gwell taith cwynion i gwsmeriaid
 - Gweithio gyda phob parti i sefydlu siop un stop ar gyfer cyfryngu a dyfarnu ar gwynion cwsmeriaid erbyn Rhagfyr 2023.
 - Byddwn yn cynyddu ein boddhad gyda gwasanaethau i dros 80%, gan barhau i wella mewn blynyddoedd dilynol.
- Byddwn yn datblygu negeseuon clir a chyson i gwsmeriaid a gaiff eu defnyddio gan y sector cyfan yn ein holl raglenni allweddol i gynyddu tryloywder negeseuon ac ymddiriedaeth cwsmeriaid.
- Llunnir amod trwydded gyda ffocws ar gwsmeriaid gan Ofwat ar gyfer cwmnïau dŵr sy'n cynnwys y gofynion allweddol a nodir [yma](#).

Ymgyrch: Cynllun Safonau Gwarantedig

Nid yw'r Cynllun Safonau Gwarantedig wedi cadw i fyny gyda disgwyliadau cwsmeriaid, heb unrhyw adolygiad o daliadau na safonau ers 2001. Mae anghysondebau ar draws Cymru a Lloegr hefyd.

Rydym am weld isafswm taliadau'r Cynllun yn cynyddu gyda safonau cyson ar draws Cymru a Lloegr.

Beth fyddwn ni'n ei wneud yn 2023-24...



Cwsmeriaid Busnes

- Lleihau nifer y cwynion a ddaw i law CCW gan gwsmeriaid busnes 10% erbyn Mawrth 2024.
- Sicrhau bod y newid cod sy'n ofynnol ar gyfer yr ymgyrch Credyd lle mae'n ddyledus yn cael ei ddatblygu a'i roi ar waith yn brydlon.
- Llunio Fframwaith Perfformiad y Farchnad sy'n cyflawni ein hamcanion ar gyfer diwygio a nodwyd yn ein hadolygiad pum mlynedd o'r farchnad [yma](#).
- Ymgysylltu â chwsmeriaid busnes yng Nghymru a fydd yn cael eu heffeithio gan newidiadau i gymhwysedd, er mwyn sicrhau pontio rhwydd.
- Cydweithio â phartneriaid a rhanddeiliaid i gyflawni'r argymhellion a nodwyd yn yr adolygiad pum mlynedd o'r farchnad.



Adolygiad Prisiau

- Gweithio gydag Ofwat i ddatblygu sesiynau her agored sy'n ymgysylltu â phobl mewn ffordd sy'n cipio sbectrwm eang o'u safbwyntiau ar gynlluniau busnes cwmnïau.
- Gweithio gyda'r Grŵp Cydgysylltu Her (COG) i wella ein dealltwriaeth o sut mae'r Grwpiau Her Annibynnol yn gweithio. Byddwn yn defnyddio'r ddealltwriaeth hon i gefnogi'r grwpiau hyn i siarad o blaid cwsmeriaid gydol y broses adolygu prisiau.
- Ar gyfer amcanion eleni;
 - Rydym am i gynlluniau busnes pob cwmni nodi'n glir y camau y byddan nhw'n eu cymryd i sicrhau cymorth cynhwysfawr o safbwynt fforddiadwyedd a bregusrwydd.
 - Cwmnïau i ddangos eu bod wedi newid eu cynlluniau mewn meysydd lle mae ymchwil yn dangos bod cwsmeriaid o'r farn bod eu cynigion yn annerbyniol.
 - Bydd CCW yn dylanwadu ar asesiad parhaus Ofwat o gost cyfalaf er mwyn sicrhau ei fod yn adelwyrchu asesiad annibynnol CCW.

Sut rydyn ni'n cyflawni ein gwaith...

- Egni Cadarnhaol**
Rydyn ni'n egniol ac yn frwdfrydig, gyda'r agwedd y gallwn wneud unrhyw beth. Rydyn ni'n canolbwyntio'n weithredol ar ddefnyddio ymchwil a thystiolaeth i ddeall barn pobl a dod o hyd i atebion i'r problemau y maen nhw'n eu hwynebu.
- Parchu Pawb**
Cynwysoldeb sydd wrth wraidd bywyd yn CCW. Rydyn ni'n parchu gwahaniaethau unigol pobl. Rydyn ni'n herio ein partneriaid yn y diwydiant a'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau i wneud yr hyn sydd orau i bobl a'r amgylchedd.
- Ysbryd Arloesol**
Rydyn ni'n annog dewrder a meddwl creadigol, gan geisio gwella bob amser. Rydyn ni'n rhannu gwybodaeth ac yn dathlu llwyddiant wrth ymdrechu i wella'n barhaus ar draws y sector.
- Cyflawni ein Haddewidion**
Rydyn ni'n dangos ymrwymiad i'r bobl rydyn ni'n eu helpu, i'n nodau, ac i'n gilydd. Rydyn ni'n ymddwyn gyda chywirdeb ac yn ceisio gwneud yr hyn rydyn ni'n ei ddweud rydyn ni'n mynd i'w wneud bob amser, gan roi buddiannau pennaf pobl yn gyntaf.
- Ymgysylltu fel un**
Rydyn ni'n sbarduno cydweithio yn y sector dŵr, gan annog y diwydiant i weithredu gyda'i gilydd tuag at nodau clir sydd â buddiannau amlwg i ddefnyddwyr.



Cydweithio
Mae ein cydweithio agosach gyda phartneriaid dros y flwyddyn ddiwethaf wedi sicrhau buddiannau sylweddol i ddefnyddwyr, gan gynnwys ymchwil newydd graff, rhannu arferion gorau a chyngor a negeseuon mwy cyson ac effeithiol i bobl a chymunedau. Bydd hyn yn parhau i fod yn sylfaen i'n dull gweithredu yn 2023 a bydd ein rhaglenni gwaith yn croesawu gwybodaeth, dealltwriaeth a chefnogaeth rheoleiddwyr gan gynnwys Ofwat ac Asiantaeth yr Amgylchedd, cwmnïau dŵr, yr Arolygydd Dŵr Yfed a Water UK - yn ogystal â'r dirwedd defnyddwyr ehangach sy'n amrywio o gyrff megis Consumer Scotland, Consumer Council Northern Ireland, National Energy Action (NEA) a Chyngor ar Bopeth.