

A large, stylized teal wave graphic that spans across the middle of the page. It consists of three main peaks, with the second peak being the highest and most prominent. The wave is rendered in a thick, rounded, hand-drawn style.

# CCW

The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

## Strategaeth

GAN GYNNWYS BLAENRAGLEN WAITH 2024 - 25

# Beth mae CCW yn ei wneud?

CCW, sef y Cyngor Defnyddwyr Dŵr, yw'r llais ar gyfer defnyddwyr dŵr. Un o'n prif flaenoriaethau yw helpu defnyddwyr i ddatrys cwynion yn erbyn eu cwmni neu fanwerthwr dŵr, a darparu cyngor a chefnogaeth am ddim. Gan na all cartrefi sy'n gwsmeriaid yng Nghymru a Lloegr newid eu cyflenwr, mae'n gwbl hanfodol bod eu llais yn cael ei glywed ynghylch y modd y mae'r sector yn darparu eu gwasanaethau dŵr ac yn amddiffyn eu hamgylchedd.

## Cysylltiadau defnyddwyr: datrys cwynion anodd

Mae CCW yn helpu cwsmeriaid unigol i ddatrys cwynion ac ymholiadau am eu darparwyr dŵr. Y llynedd, ymatebodd CCW i dros 40,000 o alwadau ffôn gan bobl a oedd angen cymorth, cyngor a chyflwyno cwyn.

Ers sefydlu CCW yn 2005, rydyn ni wedi helpu i ddychwelyd dros £36 miliwn i gartrefi a busnesau. Y llynedd yn unig, sicrhawyd miliwn o bunnoedd mewn iawndal ac ad-daliadau i gwsmeriaid.

## Arbed arian i ddefnyddwyr

Mae CCW yn helpu pobl i ganfod a allan nhw arbed arian ar eu bil dŵr gyda'r offer defnyddiol ar-lein ar ei wefan.

Y llynedd, denodd y [cyfrifiannell mesuryddion dŵr](#) dŵr dros 264,000 o ymwelwyr i weld a allan nhw arbed dŵr ac arian trwy newid i fesurydd. Nododd y cyfrifiannell arbedion posibl ar gyfer aelwydydd oedd yn werth cyfanswm o £22 miliwn.

Yn 2022-23, defnyddiodd 6,392 o bobl y [Cyfrifiannell Budd-daliadau](#) i gyfrifo y gallen nhw fod yn gymwys i gael cymorth gwerth cyfanswm o dros £50 miliwn. Roedd hyn yn gynnydd rhyfeddol o gymharu â ffigur y flwyddyn flaenorol o £7 miliwn.

## Gweithio gyda chwmnïau dŵr i wasanaethu cwsmeriaid yn well

Mae CCW yn gweithio'n galed y tu ôl i'r llenni i sicrhau bod problemau sy'n effeithio ar gwsmeriaid yn cael eu datrys yn gynnar ac nad ydyn nhw'n digwydd dro ar ôl tro. Rydyn ni'n defnyddio ein data a'n hymchwil i ganfod ac ymdrin â phroblemau wrth iddyn nhw ddod i'r amlwg, yn hytrach na disgwyl nes eu bod nhw wedi troi'n argyfwng llawn. Yna rydyn ni'n rhannu arferion da gyda'r holl gwmnïau dŵr eraill yng Nghymru a Lloegr.

# Sut rydyn ni'n gweithio

Mae Deddf y Diwydiant Dŵr 1991 yn rhoi cylch gwaith eang i CCW weithredu ar ran cwsmeriaid. Fel sefydliad sy'n cael ei arwain gan dystiolaeth, mae CCW yn defnyddio ein hymchwil drylwyr ac eang i ddarparu sylfaen dystiolaeth fanwl a chadarn ar gyfer ein gwaith.

Mae ein gwerthoedd yn diffinio'r hyn rydyn ni'n sefyll amdano fel sefydliad. Maen nhw'n ein harwain yn ein gwaith a'n penderfyniadau o ddydd i ddydd.

<b>P</b>	<b>Positive energy</b> Energy, enthusiastic, active, 'can-do'	<b>Egni cadarnhaol</b> Egni, brwdfrydig, gweithredol, 'gallugwneud'	
<b>R</b>	<b>Respect for all</b> Inclusivity, uniqueness, celebrate, valuing	<b>Parch i bawb</b> Cynwysoldeb, unigryw, dathlu, gwerthfawrogi	
<b>I</b>	<b>Innovative spirit</b> Bravery, creative-thinking, seeking, collaborative	<b>Ysbryd arloesol</b> Dewrder, meddwl creadigol, ceisio, cydweithio	
<b>D</b>	<b>Deliver our promises</b> Commitment, responsibility, accountability, integrity	<b>Cyflawni ein haddewidion</b> Ymrwymiad, cyfrifoldeb, atebolrwydd, didwylledd	
<b>E</b>	<b>Engaged as one</b> Team, together, clear goals	<b>Ymgysylltu fel un</b> Tim, gyda'n gilydd, nodau clir	

## 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 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 yn adeiladol 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. Rydwn ni'n rhannu gwybodaeth ac yn dathlu llwyddiant wrth ymdrechu i wella'n barhaus ar draws y sector.

## Cyflawni ein Haddewidion

Rydwn ni'n dangos ymrwymiad i'r bobl rydwn ni'n eu helpu, i'n nodau, ac i'n gilydd. Rydwn ni'n ymddwyn gyda chywirdeb ac yn ceisio gwneud yr hyn rydwn ni'n ei ddweud rydwn ni'n mynd i'w wneud bob amser, gan roi buddiannau pennaf pobl yn gyntaf.

## Ymgysylltu fel Un

Rydwn ni'n annog cydweithio yn y sector dŵr, gan annog y diwydiant i weithredu gyda'i gilydd tuag at nodau clir sydd â buddiannau amlwg i ddefnyddwyr.

Mae pobl wrth wraidd popeth a wnawn, p'un a yw hynny'n dylanwadu ar newid polisi neu'n ymdrin â phob cwyn gyda pharch.

# Strategaeth gyffredinol CCW

Ni all neb anwybyddu'r effaith y mae'r sector dŵr yn ei chael ar yr amgylchedd. Rydyn ni'n wynebu argyfwng hinsawdd heb ei debyg a fydd yn effeithio ar bob un ohonom ni, yn ogystal â chenedlaethau i ddod. Yn ogystal, mae un o bob pedwar o bobl yng Nghymru a Lloegr yn ei chael hi'n anodd talu eu bil dŵr. Ac mae lefelau boddhad cwsmeriaid busnes yn dal i fod yn is na phan agorodd y farchnad honno yn 2017.

O ystyried hyn, mae CCW o'r farn mai'r tri pheth sydd angen eu datrys gyflymaf ar gyfer defnyddwyr dŵr Cymru a Lloegr – y gall CCW helpu â nhw yn rhagweithiol – yw:



**Ymddiriedaeth yn y sector dŵr**



**Biliau teg a fforddiadwy**



**Gwasanaethau dŵr gwydn**





## Ein nod

Sicrhau bod pobl yn hyddysg, yn cael eu trin yn deg a bod ganddyn nhw hyder yn eu gwasanaeth 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 gwrandao ar bobl ac yn darparu gwasanaethau eithriadol a chynaliadwy sy'n hygyrch i bawb.

## Blaenoriaethau strategol



### Sector dŵr i ymddiried ynddo

Gwerth i gwsmeriaid

Tryloywder o ran perfformiad

Diwylliant sy'n canolbwyntio ar y cwsmer

Gwell gwasanaeth cwsmeriaid

Cael y pethau sylfaenol yn iawn i gwsmeriaid busnes



### Biliau teg a fforddiadwy

Rhoi diwedd ar dlodi dŵr

Gwerth o'r Adolygiad Prisiau

Cynnig cymorth gwell yn gyffredinol

Cymorth gwell i gwsmeriaid agored i niwed

Cwsmeriaid yn defnyddio'r cymorth sydd ar gael

Tariffau sy'n gweithio i gwsmeriaid



### Gwasanaethau dŵr gwydn

Newid ymddygiad defnyddwyr

Rheoli digwyddiadau'n well

Gweithredu ar flaenoriaethau cwsmeriaid

# Ein Blaenraglen Waith 2024-25

Er mwyn cyflawni ein hamcanion strategol cyffredinol, mae Blaenraglen Waith CCW yn cynnwys y pethau y byddwn yn canolbwyntio ar eu cyflawni yn 2024-25. Mae'r rhain ar ben ein gweithgareddau busnes fel arfer – ymdrin â chwynion, herio cwmnïau, creu dealltwriaeth a chyfathrebu â chwsmeriaid. Fe wnaethom ddewis y rhain yn seiliedig ar y dystiolaeth sylweddol a gasglwn gan ddefnyddwyr am yr hyn maen nhw'n meddwl sy'n bwysig, yn ogystal â'r hyn y gall CCW ddylanwadu arno o ystyried ein cylch gwaith a'n sefyllfa unigryw yn y diwydiant dŵr.

Mae ein gwaith o ddydd i ddydd yn helpu cwsmeriaid i ddatrys anghydfodau ac arbed arian yn cael ei fesur gan ein Bwrdd ac maent yn craffu arno'n rheolaidd. Ein prif darged ar gyfer 2024-25 yw y bydd pob cwyn i CCW yn cael ei chydabod a'i dyrannu i'w hadolygu i Ymgynghorydd Achos o fewn dau ddiwrnod gwaith.



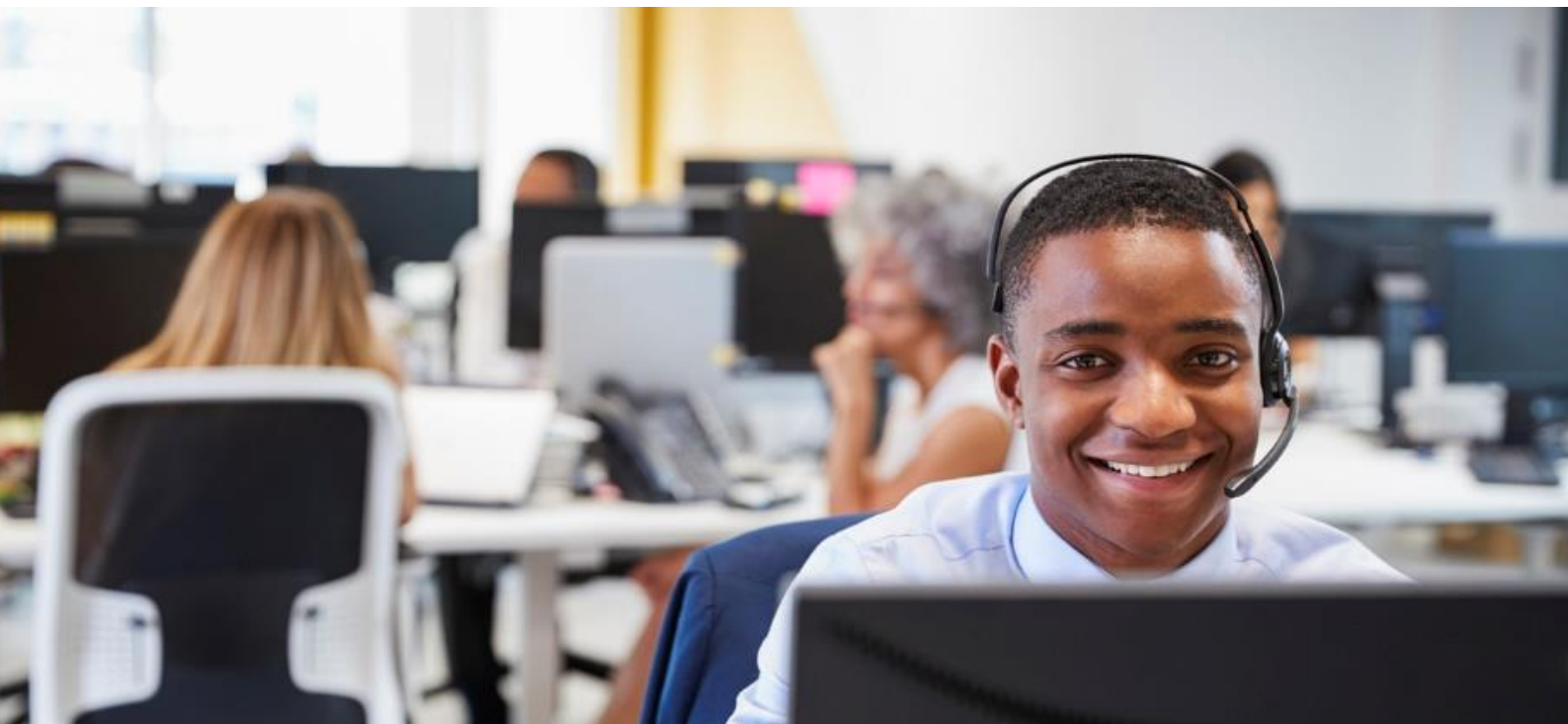
## Sector dŵr dibynadwy

### Gwerth i gwsmeriaid

Cynllun Safonau Gwarantedig

Nid yw'r Cynllun Safonau Gwarantedig - safonau gwasanaeth gofynnol i gwsmeriaid ar bethau fel tarfu ar y cyflenwad a llifogydd carthffosydd - wedi parhau i gyd-fynd â disgwyliadau cwsmeriaid. Ni fu unrhyw adolygiad llawn o daliadau na safonau ers 2008. Mae anghysondebau ledled Cymru a Lloegr hefyd. Mae CCW eisiau gweld isafswm taliadau'r Cynllun yn cynyddu a safonau newydd yn cael eu rhoi ar waith.

- Bydd CCW yn cyflwyno gwelliannau o'n gwaith "gwersi a ddysgwyd" ar Adolygiad Prisiau 2024 (PR24) i wella proses yr Adolygiad Prisiau nesaf.
- Byddwn yn chwilio am gyfleoedd i helpu i siapio'r ddadl a'r fframwaith rheoleiddio gan gadw'r hirdymor mewn cof. Mae dyfodol taliadau, cynnwys cwsmeriaid wrth bennu prisiau a disgwyliadau pobl o ran ansawdd amgylcheddol - gan gynnwys barn wybodus ar orlifiadau storm - i gyd yn feysydd rydyn ni'n eu hystyried.



## **Tryloywder o ran perfformiad**

Ers mis Rhagfyr 2023, mae CCW yn gweithredu'r Dull Amgen o Ddatrys Anghydfod. Er mwyn sicrhau tryloywder prosesau a pherfformiad CCW, byddwn yn adolygu'r pedwar mis cyntaf ac yn gweithredu gwelliannau yn ôl yr angen. Byddwn yn archwilio'r broses gwyno o'r dechrau i'r diwedd bob chwarter hefyd er mwyn ysgogi gwelliant. Byddwn yn cyhoeddi ein canfyddiadau.

Bydd CCW yn gwella ein hasesiad Marc Dŵr blynyddol o berfformiad cwmnïau i wella hygyrchedd a dwyn cwmnïau i gyfrif.

Byddwn yn parhau i weithio gyda chwmnïau dŵr i sicrhau bod defnyddwyr yn gallu cael gafael ar ddata clir a dibynadwy yn hawdd mewn amser real bron iawn ar ddefnydd cwmnïau o orlifiadau storm.

## **Diwylliant sy'n canolbwyntio ar y cwsmer**

Byddwn yn datblygu fframwaith asesu digwyddiadau ar gyfer cwmnïau a manwerthwyr dŵr sy'n cynnwys diwylliant cwmnïau, a phroses ar gyfer rhannu arferion gorau – bydd yn cael ei dreialu o hydref 2024 ymlaen. Byddwn yn annog cwmnïau i rannu dangosyddion eu diwylliant yn gyhoeddus, megis canlyniadau profiad eu gweithwyr.

Byddwn yn gweithio gyda chwmnïau dŵr i ymgorffori diwylliant sy'n canolbwyntio ar y cwsmer yn eu sefydliadau.

Bydd CCW yn dryloyw ynghylch ein perfformiad ein hunain o ran pobl a diwylliant, gan adlewyrchu ein disgwyliadau ar gyfer cwmnïau dŵr.

Byddwn yn hwyluso sesiwn Eich Dŵr Eich Dweud Ofwat yn ystod haf 2024.

## **Gwell gwasanaeth i gwsmeriaid**

Bydd CCW yn adfywio ein hasesiadau cwynion a dyled i gwmnïau dŵr a manwerthwyr - gan asesu 10 cwmni yn 2024-25.

Byddwn yn defnyddio ein sylfaen dystiolaeth helaeth ac yn gweithio gyda chwmnïau dŵr ar ddadansoddiad o wraidd y broblem o ran y materion sy'n effeithio fwyaf ar gwsmeriaid – gan arwain at ostyngiad mewn cwynion am filio a thaliadau.

## **Cael yr hanfodion yn iawn i gwsmeriaid busnes**

Bydd CCW yn parhau i weithio gyda phartneriaid a rhanddeiliaid i gyflawni'r argymhellion o'n [hadolygiad pum mlynedd](#) o'r farchnad dŵr busnes. Un maes ffocws fydd gwneud y Dull Amgen o Ddatrys Anghydfod yn orfodol i gyfanwerthwyr a manwerthwyr – fel y mae ar hyn o bryd i gwsmeriaid cartref.





## Biliau teg a fforddiadwy

### Rhoi diwedd ar dlodi dŵr

Bydd CCW yn parhau i weithio gyda'r cwmnïau dŵr i sicrhau bod eu cynlluniau'n cyd-fynd â'u hymrwymiad Water UK i roi diwedd ar dlodi dŵr erbyn 2030.

### Gwerth o'r Adolygiad Prisiau

Nid yw CCW yn credu y dylai defnyddwyr orfod dewis rhwng biliau fforddiadwy a buddsoddi mewn gwella gwasanaethau. Drwy'r broses Adolygu Prisiau, byddwn yn profi penderfynyddion drafft Ofwat ar gyfer pob cwmni dŵr o safbwynt derbynioldeb a fforddiadwyedd, ac yn pwysu am unrhyw newidiadau y credwn sy'n angenrheidiol.

Ein nod yw bod penderfyniadau PR24 terfynol y cwmnïau dŵr – a ddisgwylir ym mis Rhagfyr 2024 – yn adlewyrchu ein hamcanion cyffredinol.

### Gwell cynnig cyffredinol o gefnogaeth

Byddwn yn cynnal adolygiad o'r cynllun Watersure.

### Cymorth gwell i gwsmeriaid bregus

- Byddwn yn adolygu strategaethau bregusrwydd cwmnïau fel bod pob cwsmer yn gallu cael y cymorth sydd ei angen pan fo angen.

### Cwsmeriaid yn gwneud defnydd llawn o'r cymorth sydd ar gael

Byddwn yn cynyddu nifer y cwsmeriaid sy'n gwybod bod cymorth ariannol ar gael gan eu cwmni dŵr i 50% erbyn haf 2025, yn unol â'n hymchwil [Materion Dŵr](#). (Cafodd canlyniadau Materion Dŵr 2022 eu cyhoeddi ym mis Mai 2023. Bydd canlyniadau haf 2025 yn cael eu cyhoeddi yn ystod gwanwyn 2026).

### Tariffau sy'n gweithio i gwsmeriaid

Bydd CCW yn parhau i gefnogi mewn ffordd ragweithiol dreialon tariffau arloesol gan gwmnïau dŵr i gwsmeriaid cartref a busnes.





## Gwasanaethau dŵr gwydn

### Newid ymddygiad defnyddwyr

Bydd CCW yn parhau â'n gwaith ymgyrchu i helpu pobl, busnesau a chymunedau i leihau eu defnydd o ddŵr i leddfu'r pwysau ar adnoddau naturiol.

Byddwn yn cydweithio â'r sector dŵr i dreialu gweithgareddau sydd â'r nod o helpu pobl i werthfawrogi dŵr a lleihau camddefnydd o garthffosydd.

Bydd CCW yn pwysu ar y diwydiant i weithredu ar reoli galw er mwyn cyflawni targed defnydd 110 litr y dydd erbyn 2050 y Cynllun Dŵr (a gostyngiad o 15% mewn defnydd dŵr ac eithrio cartrefi), drwy ein cynnig ARID, ar y cyd â Chronfa Effeithlonrwydd Dŵr Ofwat.

### Rheoli digwyddiadau'n well

Bydd CCW yn treialu asesiadau digwyddiadau manwl mewn cwmnïau dŵr gyda'r bwriad o ddefnyddio'r canlyniadau i lywio Amod Trwydded Cwsmeriaid Ofwat yn y dyfodol. Bydd yr asesiadau hyn yn canolbwyntio ar bob digwyddiad – nid tarfiadau ar gyflenwad yn unig.

Byddwn yn gweithio gydag Ofwat i rannu a gweithredu ar y ddealltwriaeth a gafwyd o ymchwil ar y cyd a gynhaliwyd ar reoli digwyddiadau ledled Cymru a Lloegr.

### Gweithredu ar flaenoriaethau cwsmeriaid

- Bydd CCW yn sicrhau bod canfyddiadau o ddata perfformiad amgylcheddol y sector dŵr ac ymchwil i gwsmeriaid ar gael ac yn fwy defnyddiol i'r llywodraeth a rheoleiddwyr i roi llais cryfach i gwsmeriaid wrth wneud penderfyniadau.

## Costau CCW

Bydd costau CCW ar gyfer 2024-25 yn 27.2c fesul talwr biliau.

# CCW

The voice for water consumers  
Llais defnyddwyr dŵr

23 Stephenson Street,  
Birmingham, B2 4BH

**Ccw.org.uk**  
Dilynwch ni: **@CCWvoice**