

Cynllun Busnes PR19 Hafren Dyfrdwy

Biliau isaf, gwasanaeth gwell ac
amgylchedd iachach

Cynllun ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol yng Nghymru

3 Medi 18



RHAGOROL O'R TAP
WONDERFUL ON TAP



severn dee

Crynodeb Gweithredol o'r Cynllun Busnes

Gwasanaethu'n cwsmeriaid

Rydym wedi gwrandao'n astud ar ein cwsmeriaid i ddeall beth sy'n cyfri' iddynt yn eu bywydau dyddiol, ac fe wnaethom ymholi'n fanylach ynglŷn â'u disgwyliadau o'u darparwr dŵr, a lle y bo'n berthnasol, eu darparwr dŵr gwastraff.

Rydym wedi siarad â mwy na 4% o'n cwsmeriaid mewn mwy na 25 o wahanol leoliadau, yn amrywio o ardaloedd gwledig â llond dwrn o gwsmeriaid i bentrefi bychain lle y caiff yr iaith Gymraeg ei siarad yn helaeth a'r trefydd mwy, fel Wrecsam, Y Trallwng a'r Drenwydd. Rydym wedi gwrandao ar ein cwsmeriaid gan ddefnyddio ystod o dechnegau, o arolygon ar y ffôn, cyfweiliadau wyneb yn wyneb i ymchwili ystyriol a chyd-greu.

Rydym hefyd wedi ymgysylltu â llunwyr polisi i sicrhau ein bod yn deall y gofynion a'r uchelgais yng Nghymru. Rydym wedi rhannu'r heriau, ac wedi cysoni datrysiadau â rhanddeiliaid.

Clywsom fod ar ein cwsmeriaid eisiau tri o bethau allweddol gennym:

1. Parhau i ddarparu gwasanaeth beunyddiol dibynadwy a gostwng methiannau yn y gwasanaeth, sy'n peri anghyfleustra ac anfodlonrwydd (cael yr hanfodion yn iawn);
2. Cynorthwyo cwsmeriaid pan fo arnynt angen cymorth, gydag elfen bersonol a dynol;
3. Gwneud gwahaniaeth cadarnhaol i'r amgylchedd lleol ac i gymunedau lleol.
4. Dangosasom iddynt sut maent wedi llunio'r cynllunio ar gyfer y pum mlynedd nesaf ac fe ganfu 85% o'n cwsmeriaid y pecyn cyffredinol yn dderbyniol.

Cynllun y mae'n rhaid iddo gyflawni i Gymru

Mae Llywodraeth Cymru wedi pennu uchelgais eglur a beiddgar yn ei *Strategaeth Ddŵr i Gymru* a'r egwyddorion cynaliadwydd a'r amcanion llesiant a amlinellir yn y *Ddeddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru)* sy'n anelu at gyflawni:

- **Cymru lewyrchus** - Cymdeithas arloesol a chynhyrchiol, sy'n cydnabod terfynau'r amgylchedd byd-eang ac sy'n defnyddio adnoddau'n effeithlon ac sy'n datblygu poblogaeth fedrus mewn economi sy'n cynhyrchu cyfoeth ac sy'n darparu cyfleoedd gwaith cyflogedig;
- **Cymru gadarn** - Cenedl sy'n cynnal ac sy'n gwella amgylchedd naturiol bioamrywiol sy'n cynnal cadernid;
- **Cymru iachach** – Cymdeithas lle y caiff lles pobl ei ddrychafu ac ymhle y caiff dewisiadau ac ymddygiadau sydd o fudd i iechyd y dyfodol eu deall;
- **Cymru fwy cydradd** – Cymdeithas sy'n galluogi pobl i wireddu'u potensial, ni waeth beth fo'u cefndir neu'u hamgylchiadau;
- **Cymru o gymunedau cydlynus** – Cymunedau deniadol, hyfyw, diogel ac sydd wedi'u cysylltu'n dda;
- Cymru a chanddi **ddiwylliant llawn bywyd ac iaith Gymraeg ffyniannus** – Cymdeithas sy'n hyrwyddo ac sy'n diogelu diwylliannau, treftadaeth a'r iaith Gymraeg; a
- **Cymru sy'n fyd-eang gyfrifol** - Cenedl a rydd ystyriaeth i'r cwestiwn a yw gwneud 'peth a'r peth' yn gwneud cyfraniad cadarnhaol tuag at lesiant byd-eang.

Mae'r egwyddorion hyn yn taro tant yn bendant iawn â'n cwsmeriaid – ac mae ein cynllun wedi'i dywys ganddynt.

Canolbwyntio'n ddigyfaddawd ar y gwasanaethau craidd

Mae gennym naw o ddeilliannau cwsmeriaid lle rydym yn ymrwmo i ddarparu gwasanaeth dibynadwy a chyson i'n cwsmeriaid yn awr ac yn y dyfodol. Rydym wedi'n hymrwymo i:

- Sicrhau bod dŵr **yn dda i'w yfed**
- Ac **ar gael bob amser** pan fo ar gwsmeriaid ei angen
- Ac wedyn **mynd â gwastraff i ffwrdd yn ddiogel** bob diwrnod
- Gwneud hyn i gyd mewn ffordd sydd nid yn unig yn gwarchod ond sydd hefyd yn creu **amgylchedd ffyniannus**
- Ymgysylltu â'n cymunedau a gwneud **gwahaniaeth positif** er budd cenedlaethau presennol a'r dyfodol
- Sicrhau bod cwsmeriaid yn derbyn **profiad cwsmeriaid eithriadol**, sy'n canolbwyntio ar ddarparu **gwasanaeth wedi'i bersonoli i bawb**, pa beth bynnag y bo'u hanghenion unigryw
- Gwneud hyn i gyd gan sicrhau ein bod yn codi'r **biliau isaf posibl** sy'n fforddiadwy i bawb
- Byddwn yn dangos ein bod yn **gwmni y gallwch ymddiried ynddo** sydd â rheolaethau, gwiriadau a mesurau cydbwysu ar waith i sicrhau ein bod yn gwneud y penderfyniadau gorau i'n cwsmeriaid. Rydym wedi dechrau'n dda yn y maes hwn, gan sicrhau bod gan Hafren Dyfrdwy fwrdd cryf ac annibynnol gyda chyfraniad anweithredol effeithiol, ond gyda'r fantais ychwanegol o weithredu o fewn grŵp cryf.

Mae ein cwsmeriaid yn disgwyl i hyn fod yn wir ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol, yn ogystal ag ar gyfer cwsmeriaid heddiw.

Buddsoddi mewn gwelliannau i'r gwasanaeth

Mae ein cynllun yn cydbwysu fforddiadwyedd biliau gyda'r camau sydd eu hangen i ddiogelu gwasanaethau a'r amgylchedd ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol. Siaradasom â'n cwsmeriaid am hyn a ledled y pedwar prif faes buddsoddi lle mae gennym heriau hirdymor. Roedd rhwng 85% a 92% o'n cwsmeriaid naill ai cefnogi'n gweithred arfaethedig neu'n credu y dylem fuddsoddi mwy i leihau rhai o'r risgiau ynghynt. Rydym hefyd wedi ymateb i gwsmeriaid a rhanddeiliaid ac rydym wedi'n hymrwymo i ostwng golllyngiadau 15% yn y pum mlynedd nesaf.

Mae'r her fwyaf sylweddol yn ymwneud â'n cronfeydd dŵr crai a dŵr wedi'i drin. Dros y pum mlynedd nesaf, fe fyddwn yn buddsoddi tua £19 miliwn yn ein hargaeau a'n cronfeydd dŵr wedi'i drin, a nodwyd drwy gymhwyso rheoli risgiau arferion gorau. Nid yn unig y mae'r argaeau a'r cronfeydd dŵr yn rhan hynod bwysig o ddarparu gwasanaeth dibynadwy, maent hefyd yn rhan fawr o'r dirwedd yng Nghymru, ac rydym yn gwneud gwelliannau i sicrhau y gallein cymunedau eu mwynhau.

Byddwn yn cyflawni perfformiad sydd yn ein rhoi yn chwarter uchaf y diwydiant ledled 65% o'r ymrwymadau perfformio cymaradwy, sy'n cynnwys meysydd gwasanaeth sydd fwyaf sylfaenol i'n cwsmeriaid, megis lleihau risgiau i ansawdd dŵr yfed a lleihau llifogydd carthffosydd yn fewnol. Mae ein cynllun yn amlinellu gwelliannau uchelgeisiol lle nad ydym yn y chwarter uchaf ond bod ar ein cwsmeriaid eisiau inni fod, megis lleihau toriadau ar gyflenwadau a gostwng cwynion am ddŵr yfed.

Dywedodd ein cwsmeriaid wrthym bod arnynt eisiau inni eu hysbysu'n rheolaidd am gynnydd gyda chyflawni'r deilliannau a'r ymrwymadau o ran perfformiad, ond hefyd yn fwy cyffredinol am y gwaith rydym yn ei wneud i gefnogi'n cymunedau ac i wella'r amgylchedd. Bydd yr ymgysylltu parhaus hwn yn rhan o'n cynllun cyflawni.

Buddsoddi yn ein cymuned a'r amgylchedd

Dros y pum mlynedd nesaf, fe fyddwn yn buddsoddi £2.5 miliwn i wella tua 22 cilometr o ansawdd dŵr afonydd, sy'n cynrychioli'r rhaglen amgylcheddol statudol fwyaf sy'n ofynnol yn y rhan hon o Gymru ers 20 mlynedd. Byddwn hefyd yn gwella bioamrywiaeth a llesiant drwy fuddsoddi bron i £2 filiwn, y mae'r mwyafrif ohono wedi'i gynllunio yn Llyn Efyrrnwy, lle mae gennym gyfle bendigedig i gefnogi Cymru. Bydd y prosiect yn:

- gwella profiad ymwelwyr fel y bydd mwy o bobl yn ymweld â'r safle ac yn aros yn yr ardal o amgylch, a thrwy hynny wella'r amgylchedd lleol;
- adfer oddeutu 450 hectar o weunydd mawn ucheldir i newid y statws Safle o Ddiddordeb Gwyddonol Arbennig o 'Anffafriol' i 'Ffafriol', fydd yn darparu mwy o gadernid i'n hecosystemau; ac
- yn galluogi cymunedau lleol i lunio'r datblygiadau a datblygu ymdeimlad ar y cyd o berchnogaeth.

Ynghyd â'n partneriaid, rydym wedi sicrhau £1.5 miliwn o Gronfa Dreftadaeth y Loteri sy'n caniatáu inni drosoli 60% o arian cyfatebol, sy'n gwneud y cynllun allweddol hwn yn fwy fforddiadwy i'n cwsmeriaid.

Rydym hefyd yn cynyddu'n cyfraniad tuag at ein cymunedau drwy'n rhaglen hyrwyddo gymunedol – menter gwirfoddoli gan weithwyr i gefnogi prosiectau cymunedol.

Gwella llesiant cwsmeriaid a chymdeithas

Rydym wedi nodi ffyrdd y gallwn gynorthwyo llesiant drwy feddwl yn fwy cyfannol i ddarparu cyfleoedd a gwelliannau ar y gost leiaf neu ddim cost ychwanegol. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Rydym yn partneru â Llywodraeth Cymru, Dŵr Cymru a'r elusen City To Sea i roi'r fenter 'Ail-lenwi' ar waith fesul cam, gyda'r uchelgais o fod y 'Genedl Ail-lenwi' gyntaf. Credwn yn gryf ei bod hi'n bwysig inni hyrwyddo buddion dŵr ar gyfer disychedu.
- Rydym yn aelodau o Grŵp Diogelwch Dŵr Cymru Gyfan, sy'n hyrwyddo defnydd diogel o ddŵr. Mae gennym 14 o gronfeydd dŵr yn ein rhanbarth, ac felly mae hon yn ystyriaeth bwysig.
- Rydym yn gwneud gwelliannau i seilwaith i wella amwynderau mewn mwy o'n cronfeydd dŵr. Mae buddion yn cynnwys hyrwyddo'r economi lleol drwy broses dendro leol ar gyfer rheoli caffis, gwella mynediad ac ymwybyddiaeth o'r safle fel ei fod yn fwy pleserus a'i gwneud hi'n haws i bobl gymryd rhan mewn gweithgareddau llesiant.
- Cefnogi mentrau lleol eraill megis consortiwm 'Bydd Wyrdd' Y Drenewydd, sydd â rhychwant pellgyrhaeddol. Mae ein cysylltiad yn ymwneud â mynediad diogel a phleserus at yr afon, sy'n llifo drwy'n rhanbarth ym Mhowys.

Byddwn hefyd yn cymryd cam cyntaf tuag at uchelgais hirdymor Llywodraeth Cymru o Gymru ddi-blwm. Yn y pum mlynedd nesaf, fe fyddwn yn diogelu tua 230 o gartrefi ac ysgolion drwy newid y pibelli plwm, ac felly'n cael gwared â'r risg i iechyd a geir gyda phlwm.

Cael llais yng Nghymru

Wrth inni gynllunio ar gyfer y dyfodol, rydym hefyd yn cydnabod bod arnom angen rhoi llais cryfach i'n cwsmeriaid yng Nghymru. Gwasanaethwn ardal gymharol fechan nad yw wedi'i chynrychioli'n ddigonol yn y gorffennol. Byddwn yn hyrwyddo'r materion sy'n bwysig i'n cymunedau ac fe fyddwn yn ymgysylltu â llunwyr polisïau a phenderfyniadau. Byddwn yn gwneud hyn drwy sicrhau ein bod yn aelodau gweithgar sy'n cynrychioli buddiannau'n cwsmeriaid ar grwpiau megis:

- Pwyllgor Ymgynghorol Afon Dyfrdwy i sicrhau y canolbwyntir ar y materion sy'n effeithio ar ein dalgylchoedd.
- Grŵp llywio'r DWI / WRC ar gyfer lleihau plwm.
- Gweithio'n fwy clos â'r pedwar Bwrdd Gwasanaethau Cyhoeddus sy'n ymdrin â'n rhanbarth, sy'n gyfrifol am ymateb i'r gofynion o dan y Ddeddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru).
- Gweithio gyda'r fforymau cadernid lleol i sicrhau ein bod yn edrych tua'r dyfodol ond hefyd yn gallu ymateb i ddigwyddiadau yn gyflym ac yn effeithlon mewn modd cydgysylltiedig.

Model gweithredu sy'n cyflawni i gwsmeriaid Hafren Dyfrdwy

Rydym yn cofleidio ffyrdd newydd o weithio sy'n cyfuno priodoleddau gorau cwmnïau mawrion a bychain i gyflawni mwy am lai i'n cwsmeriaid. Mae'r cyfuniad hwn o ddiwylliannau hefyd yn golygu na fydd arnom angen arian ychwanegol i weithredu fel cwmni bach annibynnol, gan arbed £6 miliwn i'n cwsmeriaid dros y pum mlynedd.

Credwn mai peth arall sydd yr un mor bwysig â'r hyn a gyflawnwn yw sut rydym yn ei gyflawni. Sylwa gafwyd dro ar ôl tro gan ein cwsmeriaid yw eu bod yn cymryd gwasanaethau dŵr a gwastraff yn ganiataol. Mewn un ffordd, mae hyn yn galonogol gan ei fod yn dangos ein bod yn gwasanaethu'n cwsmeriaid mewn modd sy'n golygu nad oes yn rhaid iddynt bryderu am eu gwasanaeth a'u bod yn gallu dibynnu arnom ni. Ond fe gredwn mai'r unig ffordd i gyflawni datrysiadau fforddiadwy i'r heriau hirdymor a wynebwn yw drwy ddull mwy cydweithredol o weithredu gyda'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid. Rydym wedi dechrau'n bositif ac rydym eisoes wedi dysgu llawer amsut mae'r gwsmeriaid eisiau ymgysylltu â ni a pha bynciau sy'n taro tant â nhw yn fwyaf pendant. Dros y pum mlynedd nesaf, fe fyddwn yn adeiladu ar y sylfaen hon.

Rydym hefyd yn targedu arloesedd lle mae gennym yr heriau mwyaf. Er enghraifft, fe fyddwn yn adeiladu ar y sylfaen wych y mae tîm Dyffryn Dyfrdwy wedi'i gosod pan wnaethant gyflwyno system a roes 100% o welededd iddynt ar berfformiad eu hasedau ar y tir. Mae hyn yn darparu cyfoeth o ddata hawdd ei ddadansoddi ac mae wedi esgor ar thua 25% o ostyngiad mewn gwaith cynnal nas cynlluniwyd mewn ond dwy flynedd. O ran y gwasanaeth gwastraff, rydym yn datblygu cynlluniau ar gyfer sut y gallwn fanteisio hyd yr eithaf ar yr arloesedd rydym yn ei dreialu rhwng 2015 a 2020 yn Llys Rhysnant. Mae'r dull hwn o weithredu yn creu datrysiadau triniaeth sy'n unswydd bwrpasol i anghenion yr ardal leol, gan wneud y mwyaf o ddatrysiadau naturiol (er enghraifft, corsleoedd) a thrwy wneud hynny, mae'n lleihau costau gweithredu ac effeithiau amgylcheddol llesteiriol 40% dros oes 25 mlynedd ac mae'n creu datrysiad cadarnach drwy'r defnydd o brosesau gwastraff technoleg isel/dim technoleg.

Fforddiadwyedd

Mae arnom eisiau i'n cynllun fod yn fforddiadwy i bawb, ac fe fydd ein cwsmeriaid yn parhau i gael y biliau isaf yng Nghymru. Mae gwelliannau mewn gwasanaethau a chadernid yn cymell cynnydd o 2.2% mewn biliau real (mewn termau CPIH, fel y'i gelwir), ac rydym wedi herio'n hunain i leihau hyd yr eithaf ar effaith y codiadau. Rydym wedi profi derbynioldeb cyffredinol y cynlluniau, ac mae 85% o gwsmeriaid yn eu canfod yn dderbyniol.

Cynorthwyo'r rheiny mewn angen

Rydym wedi sefydlu tîm Gofal a Chymorth, a leolir yn Wrecsam, fydd yn cynnal ffocws lleol, ac mae wedi'i hyfforddi i ymateb i anghenion unigol cwsmeriaid, yn ariannol a heb fod yn ariannol fel ei gilydd.

Amcangyfrifwn fod oddeutu 11% o'n cwsmeriaid yn debygol o'i chael hi'n anodd talu'u bil ryw adeg yn ystod y pum mlynedd nesaf. I reoli hyn, ein bwriad yw dyblu nifer y cwsmeriaid rydym yn cynnig cymorth ariannol iddynt. Caiff y targed uchelgeisiol hwn ei gymell yn rhannol gan yr angen i geisio ennill tir ar ein cymheiriaid yn y sector. Rydym wedi gweithio gyda chwsmeriaid i gyd-gynllunio'r tariff cymdeithasol i wneud y broses yn hawdd a'r cymorth yn ystyrlon ac wedi'i addasu'n benodol i'r amgylchiadau. Byddwn yn cynnig ystod o gymorth, o seibiannau talu byrdymor i gynlluniau talu dros gyfnod hwy.

Mae gan rai cwsmeriaid amgylchiadau a all eu gwneud yn fwy diymgeledd, ac mae arnom eisiau sicrhau ein bod yn gwybod pa bryd y bydd ar ein cwsmeriaid angen ein cymorth, a'u cynorthwyo nhw mewn ffordd llawn empathi a boneddigaidd. Er mwyn gosod y sylfeini, rydym wedi cysylltu â thua 400 o gwsmeriaid oedd ar y gofrestr Gwasanaethau â Blaenoriaeth bresennol i ganiatáu inni addasu'r cymorth a ddarparwn. Awgryma tystiolaeth allanol y gallai fod yna tua 2,000 o gwsmeriaid ychwanegol a allai angen ein cymorth, ac rydym eisoes wedi gwneud cynnydd drwy gyfathrebiadau a dargedwyd a chan weithio gydag eraill i sicrhau bod pawb sydd angen ein cymorth yn ei gael.

Gall fod yna ystod eang o amgylchiadau a all arwain at sefyllfa pan fo'r gwsmeriaid angen ein cymorth yn y byrdymor a'r hirdymor. Mae ein tîm gofal a chymorth wedi'i hyfforddi i adnabod yr anghenion hyn ac i gynnig cymorth priodol i bob cwsmer, am ba hyd bynnag y mae arnynt ei angen.

RHAGOROL O'R TAP
WONDERFUL ON TAP



severn dee