Cynhadledd
Bregusrwydd Dŵr Cymru Welsh Water

2 Gorffennaf 2024

Crynodeb o'r Digwyddiad

Cyflwyniad

Ar 2 Gorffennaf, lansiodd Dŵr Cymru Welsh Water y fersiwn ddiweddaraf o'i strategaeth bregusrwydd 'Cynorthwyo ein Cwsmeriaid - gweithio wrth galon ein cymuned' yn ei gynhadledd flynyddol yng Ngwesty'r Parc Treftadaeth ym Mhontypridd. Yn ogystal ag amlinellu cynlluniau'r cwmni i gynorthwyo cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol dros y 5 mlynedd nesaf, roedd y gynhadledd yn cynnwys siaradwyr o sefydliadau y mae Dŵr Cymru'n cydweithio'n agos â nhw wrth ddarparu'r gwasanaethau hyn - fel Ovo Energy, Oasis (sefydliad elusennol sy'n helpu ffoaduriaid a cheiswyr lloches i integreiddio i gymunedau) a Chymru Gynnes (cwmni buddiant cymunedol sy'n taclo tlodi tanwydd). Roeddem ni'n arbennig o ffodus i glywed straeon personol cwsmeriaid sy'n defnyddio ein gwasanaethau hefyd. Trwy glywed am y sialensiau y maent yn eu hwynebu pob dydd cawsom, ddarlun byw o ba mor anodd y mae cyrchu'r gwasanaethau hynny'n gallu bod, a beth y gallwn ni ei wneud i wneud pethau'n haws iddyn nhw. Mae'r ddogfen hon yn crynhoi cyflwyniadau a thrafodaethau'r diwrnod.

Diolch i Ysgrifennydd y Cabinet ar faterion Diwylliant a Chyfiawnder Cymdeithasol am agor y gynhadledd, ac i'n siaradwyr, panelwyr, stondinwyr a dehonglwyr am gefnogi'r digwyddiad. Yn olaf, diolch i bawb o'n sefydliadau partner am eich cyfraniadau, cwestiynau a brwdfrydedd ar y diwrnod.

Neges gan Samantha James, Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid Domestig

Dŵr Cymru Welsh Water

Dros chwe blynedd yn ôl, fe gyflwynon ni ein strategaeth bregusrwydd gyntaf. Mae llawer wedi digwydd yn y blynyddoedd ers hynny. Mae ein cwsmeriaid wedi wynebu pandemig unwaith mewn canrif, gwelwyd y cynnydd mwyaf sylweddol mewn costau ynni, bwyd, tanwydd a thai ers cenhedlaeth, ac er gwaetha'r dyfarniadau cyflog uchaf ers 30 mlynedd, mae cyllidebau aelwydydd dan fwy o bwysau nag erioed. Nid yw'n syndod felly bod hyder pobl yn yn y llywodraeth, gwleidyddion a sefydliadau mawr yn is nag erioed. Mae hyn yn gwneud ein gwaith yn fwy ymestynnol, ac yn ei gwneud hi'n bwysicach byth ein bod ni i gyd yn cydweithio.

Yn 2018, fe bennon ni 5 maes blaenoriaeth – sef gwella'n dulliau o ddefnyddio'r data rydym ni, a sefydliadau eraill yn ei gadw er mwyn caniatáu i gwsmeriaid gyrchu'r cymorth sydd ei angen arnynt yn gyflym; ehangu cwmpas ein gwasanaethau blaenoriaeth a'n cynlluniau cymorth ariannol; ehangu ein rhwydwaith o bartneriaid; ac addysgu ac ymbweru ein staff i adnabod arwyddion bregusrwydd ac ymateb iddynt.

Rydyn ni wedi cyflawni llawer iawn dros y 6 blynedd diwethaf, a hoffwn edrych ar rai o'r gorchestion yna'n gyflym iawn:

- 150k o gwsmeriaid yn cael cymorth ariannol gan Ddŵr Cymru
- Sefydlu ein Hyb Cymunedol symudol
- Sefydlu ein Tîm Cymorth Arbenigol sy'n darparu gwasanaeth sy'n cael ei reoli fesul achos ar gyfer cwsmeriaid
- 300 o sefydliadau partner ar draws Cymru
- 168k o gwsmeriaid ar y Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth (11.5% o'n sylfaen o gwsmeriaid)
- Cyflawni pedwar prosiect cymunedau gwydn o ran dŵr
- Cyflawni safon Bregusrwydd Defnyddwyr ISO.

Y llynedd, fe gychwynnon ni adolygiad o'n cyflawniadau yn erbyn y strategaeth hon, er mwyn clustnodi'r blaenoriaethau ar gyfer AMP8 (2025-30). Roedd hi'n bwysig i ni gynnwys adborth cwsmeriaid a rhanddeiliaid yn rhan o hyn, felly fe gynhwyson ni dimau ar draws Dŵr Cymru, Llywodraeth Cymru, gwleidyddion, y Cyngor Defnyddwyr Dŵr (CCW), ein Grŵp Herio Annibynnol (ICG) a'n partneriaid. Yn ogystal, comisiynwyd gwaith ymchwil gan gwsmeriaid y mae rhai ohonynt yn defnyddio'r gwasanaethau hyn, ac eraill ddim, er mwyn canfod beth oedd yn bwysig iddyn nhw.

Mae'r adborth wedi bod yn werthfawr dros ben. Beth sy'n glir yw nad yw llawer o bobl yn dweud bod angen cymorth ychwanegol arnynt, na hyd yn oed yn sylweddoli y byddai darparwyr y cyfleustodau'n eu hystyried felly. Yn ogystal â hyn, mae yna rwystrau sy'n atal pobl rhag gofyn am gymorth. Gall y rhwystrau hyn fod yn rhai emosiynol – am eu bod yn teimlo cywilydd ynghylch eu sefyllfa, ac embaras am siarad â rhywun am y peth, neu'n ymarferol – fel yr anhawster o ffeindio ffordd trwy'r broses o ymgeisio, neu gydnabod bod cymorth ar gael.

Peth arall y dywedodd y gwaith ymchwil wrthym oedd, yn yr hinsawdd economaidd sydd ohoni, bod y grŵp yma o gwsmeriaid yn teimlo eu bod "yn ymdopi jyst â bod'. Maen nhw'n teimlo bod biliau dŵr yn flaenoriaeth fawr, ynghyd â rhent/morgais, nwy, trydan a'r dreth gyngor. Fodd bynnag, biliau dŵr yw'r flaenoriaeth isaf o'r holl dreuliau allweddol hyn, am nad yw'r rhan fwyaf ohonynt yn credu y byddai DCWW yn torri eu cyflenwad pe na ba baen nhw'n gallu talu. Maen nhw'n ofni goblygiadau mwy difrifol o fynd i ddyled ar eu biliau eraill. Nid yw llawer o gwsmeriaid yn rhyngweithio â DCWW yn rheolaidd, ac mae'r rhan fwyaf ohonynt yn gwerthuso eu profiad ar sail cysylltiadau trafodaethol. Mae profiadau'r rhai sydd wedi

rhyngweithio â DCWW wedi bod yn gymysg. Ar y cyfan, ystyrir bod y cynrychiolwyr gwasanaethau cwsmeriaid yn barod eu cymwynas ac yn gwrtais iawn. Ond mae angen rhai gwelliannau o ran trefn y wefan, cyfathrebu am ddigwyddiadau, a chymorth.

Er gwaetha'r ffaith nad yw llawer o bobl yn ymwybodol o PSR a'r cymorth ariannol a gynigiwn, pan fo pobl yn gwybod beth y gallwn ei gynnig, maen nhw'n ymateb mewn ffordd gadarnhaol, gan awgrymu bod yna archwaeth i'r gynulleidfa hon ddysgu rhagor am y gwasanaethau. Mae ein timau'n gweithio'n galed i godi ymwybyddiaeth am y cymorth a gynigiwn, ond mae yna ragor y gallwn ei wneud o hyd.

Mae'r holl adborth yma wedi bod yn sylfaen i'n cynlluniau ar gyfer AMP8. Nid yw'r meysydd blaenoriaeth wedi newid fawr ddim. Byddwn ni'n parhau i ganolbwyntio ar feysydd Data, Gwasanaethau Hygyrch, Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth, a Chymuned a Phartneriaethau ac amlinellir y meysydd gweithgarwch allweddol isod.

- Data
  - Rhannu data ar gyfer gwasanaethau blaenoriaeth A chymorth ariannol
  - Gwybodaeth am anghenion grwpiau a dangynrychiolir
  - Gwybodaeth am y defnydd o ddŵr (Mesuryddion Clyfar)

- Cymorth hygyrch wedi ei ddylunio o gylch anghenion cwsmeriaid
  - Tariffau cymdeithasol a chynlluniau cymorth ariannol
  - Gwasanaethau blaenoriaeth ac ymateb i ddigwyddiadau
  - Cyflawni ymchwil i gwsmeriaid ac arolygon o foddhad yn flynyddol

- Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth
  - Darparu hyfforddiant ac asesiadau o gymhwysedd ein pobl yn flynyddol
  - Sgyrsiau Addysgu misol ar gyfer asiantau'r rheng flaen
  - Hyfforddiant i bartneriaid

- Cymuned a phartneriaethau
  - Clystyrau partneriaeth cymunedol
  - Digwyddiad cydweithio blynyddol
  - Prosiectau Cymunedau Gwydn o ran Dŵr

Rydyn ni wedi dysgu llawer iawn ers 2018, ac rydyn ni'n gwybod pa mor bwysig yw ein cynlluniau cymorth ariannol a'n gwasanaethau blaenoriaeth ar gyfer cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol. Ni fyddai modd gwneud hyn heblaw am gymorth anhygoel ein partneriaid, ac rwy'n edrych ymlaen at gael parhau i gydweithio'n agos â chi i gyd er mwyn cyflawni deilliannau ystyrlon ar gyfer cwsmeriaid.

Crynodeb o'r cyflwyniadau

Peter O'Hanlon, Pennaeth Cymorth i Gwsmeriaid Bregus a Digidol, Dŵr Cymru

Cyflwynodd Peter y strategaeth Bregusrwydd ar gyfer 2025-2030 "Cynorthwyo ein Cwsmeriaid". Siaradodd Peter am y ffaith taw hon oedd y gynhadledd fwyaf hygyrch eto, gyda chymorth dehongliad iaith arwyddion a gwasanaeth cyfieithu ar y pryd.

Lesley Griffiths AS: Ysgrifennydd y Cabinet ar faterion Diwylliant a Chyfiawnder Cymdeithasol:

Dechreuodd y gynhadledd ag Ysgrifennydd y Cabinet yn trafod sut mae'r argyfwng costau byw, sy'n gyrru mwy o bobl i dlodi, yn effeithio ar bobl Cymru'n fwy nag erioed o'r blaen.

Rhoddodd Ysgrifennydd y Cabinet drosolwg o'r gwaith y mae Dŵr Cymru wedi ei gyflawni dros y 12 mis diwethaf. Mae'r cwmni'n gweithio gan ddilyn canllawiau Llywodraeth Cymru ar arferion cymdeithasol yn agos er mwyn cynorthwyo'r cwsmeriaid mwyaf bregus yng Nghymru ac yn cynorthwyo cwsmeriaid â baich pob dydd eu biliau.

Pwysleisiodd y ffaith fod 169k o gwsmeriaid wedi eu cofrestru ar ein PSR ar hyn o bryd, a phwysigrwydd cael cwsmeriaid ar y gofrestr a darparu'r cymorth sydd ei angen arnynt pan fo'i angen y mwyaf. Siaradodd Lesley hefyd am ymdrech fawr Dŵr Cymru i gynorthwyo dros 130K o gwsmeriaid sy'n derbyn rhyw fath o dariff cymdeithasol neu gymorth gennym.

Wrth gloi ei hanerchiad, siaradodd Ysgrifennydd y Cabinet am bwysigrwydd meithrin perthnasau gwaith cadarn i gynorthwyo pobl Cymru yn ystod yr achlysur cydweithio yma.

Steven Donovan, Ovo Energy

Yn OVO, ein pwynt cychwyn bob tro yw "Sut mae cynorthwyo ein cwsmeriaid?" - mae hyn yn gofyn am ddefnyddio data. Data yw'r allwedd i bopeth. Mae angen i ni ddefnyddio data cyfoethog er mwyn deall beth y mae ein cwsmeriaid ei eisiau a'i angen. Mae ystadegau'n werthfawr, ond mae angen hefyd i ni droi'r data yna'n stori, a dod â hi'n fyw gan ddefnyddio pobl. Rhoddodd y timau data "anrheg" i mi ar ffurf map gweledol o'r rhanbarthau oedd yn gyfoeth o ddata ac ystadegau allweddol, a fyddai'n dangos ardaloedd o gyfle yr oeddem ni'n eu gwasanaethu yn y DU.

Wedyn aethon ni ati i weithio gyda'r prif bartneriaid elusennol a'r awdurdod lleol i ddarparu'r cymorth cywir yn y lle cywir.

Defnyddiwyd y timau gwyddorau data i adolygu nodweddion y data ac ateb y cwestiwn, "bregus i beth, a beth gallwn ei wneud yn wahanol?".

"Cofiwch nad yw'r holl gwsmeriaid ar y PSR yn fregus i'r lefel yr un pryd."

Trwy edrych ar ffyrdd o wella profiad y cwsmer a lleihau'r perygl o anfantais i'r cwsmer, crëwyd OVO PSR + ar sail 4 o nodweddion allweddol bregusrwydd, sef offer meddygol, anhwylderau iechyd, anhwylderau meddwl ac iechyd meddwl, ac anghenion cyfathrebu. Rydyn ni wrthi'n treialu'r ffocws yma gyda grŵp dethol o asiantau, a'r cynllun hirdymor yw ei ehangu o fewn y busnes. Dyma'r cynnydd a wnaed hyd yn hyn:

- Gwelliant o 15% yn hyder Ymgynghorwyr wrth ddelio â chwsmeriaid bregus
- Gwelliant o 7% o ran CSAT
- Cynnydd o 18% mewn FCR

- Ehangu'r PSR+ i dros 350 o asiantau mewn 18 mis.

Siaradodd Steven am y gwaith cymunedol sydd wedi cael ei dreialu yn ardal Casnewydd. Dewiswyd yr ardal hon ar sail y data oedd gennym, sy'n cwmpasu tua 8k o gwsmeriaid ar draws cod post NP20, â lefel PSR o 33%, a chyfradd EPC o <C 65%. Dechreuodd y cyfan gyda chymorthfa OVO dros dro a gynorthwyodd dros 40 o deuluoedd mewn un diwrnod, gan siarad â phob math o bobl am y cymorth sydd ar gael, a gweithio gyda grwpiau cymorth lleol eraill i greu siop un stop ar gyfer cyngor a chymorth.

Nod y treial yma oedd sicrhau presenoldeb ffisegol hirdymor yn y gymuned, a chreu argraff barhaus gan ddarparu cymorth wyneb yn wyneb, ac estyn allan at rai o'r cwsmeriaid mwyaf bregus yn y gymuned. Bu hyb Casnewydd yn llwyddiant, a bellach gosodwyd paneli solar ar y ganolfan gymunedol lle cynhaliwyd y gymhorthfa dros dro. Mae llwyddiant y treial yng Nghasnewydd wedi arwain at sefydlu 4 cymhorthfa dros dro, 1 hyb cymorth OVO llawn amser gyda phaneli solar, cynorthwyo 350 o deuluoedd gyda phethau fel blancedi trydan a chyngor a nwyddau arbed ynni, ac arbed gwerth bron i £126k i bobl ar eu costau ynni.

Cynigiodd Steven drosolwg o ffyrdd o rannu data'n ddiogel, ac mae OVO wedi dechrau defnyddio Support Hub gydag Experian <https://www.experian.co.uk/business-products/support-hub>. Mater o gael y cwsmeriaid i ddweud wrthym beth sydd ei angen arnynt yw hi, nid yr amgylchiadau sydd y tu ôl i hynny. Mae hyn yn caniatáu i'r cwmni fod yn fwy agored o ran y math o gymorth sydd ei angen arnynt, a theimlo nad oes angen iddynt esbonio popeth i nifer o sefydliadau. OVO yw'r cwmni cyfleustod cyntaf i ddefnyddio gwasanaeth o'r math yma, a hyd yn hyn mae hi wedi bod o fantais o ran ei gymorth i gwsmeriaid bregus.

Susie Ventris-Field, Oasis

Nod Oasis yw darparu cymorth hygyrch ar gyfer pobl sy'n chwilio am loches. Mae'n helpu pobl sy'n geiswyr lloches ac yn ffoaduriaid yng Nghymru, gan gynnig "Croeso Cynnes Cymreig". Mae'n cynnal canolfannau galw heibio yn y Sblot, Caerdydd, sy'n cynnig pob math o gymorth iechyd meddwl, cinio a diwrnodau allan, a lle diogel i ddefnyddwyr sydd ar yr un siwrnai gymdeithasu. Mae gan Oasis weithiwr achos mewnol sy'n gweithio gydag amryw o sefydliadau allweddol fel DCWW ac asiantaethau'r llywodraeth, gan gynorthwyo defnyddwyr â'r gwaith papur a chymorth ar gyfer y broses o ymgeisio am loches. Esboniodd Susie'r rhwystrau sy'n eu hwynebu pob dydd, a rhai o'r rhwystrau mwyaf y mae eu defnyddwyr yn eu hwynebu yn ystod y broses fel anawsterau iaith, llythrennedd ariannol, prosesau cymhleth, diffyg ymwybyddiaeth am y cymorth sydd ar gael, a diffyg hyder mewn sefydliadau mawr oherwydd profiadau gwael a biwrocratiaeth.

Roedd Susie'n llawn canmoliaeth am brofiad Oasis gyda DCWW, "Fe gydweithion ni'n agos â'r tîm cwmpas yn Dŵr Cymru i gynorthwyo ein defnyddwyr â chymorth uniongyrchol er mwyn osgoi galwadau diangen". Mae Oasis wedi derbyn hyfforddiant gan ein tîm cwmpas hefyd, ac wedi cynnal nifer o sesiynau codi ymwybyddiaeth gyda chleientiaid.

Siaradodd Susie am rai o'r pethau sydd ddim yn gweithio, a beth sy'n gallu peri i'r cwsmeriaid bregus y maent yn eu cynorthwyo gael profiadau gwael.

- Prosesau anhyblyg
- Diffyg cymorth dilynol - (galwadau nôl)
- Cyfathrebu gwael
- Ansensitifrwydd diwylliannol

Y camau i lwyddo i ddarparu gwasanaethau hygyrch

- Ymgysylltiad cymunedol
- Prosesau syml
- Hyfforddiant a chymorth
- Dull holistaidd o weithredu
- Gwaith rhagweithiol yn y gymuned
- Cynnig gwasanaeth cyfieithu

Mae yna lawer o ansicrwydd yn y byd sydd ohoni ac o ran beth a ddaw yn sgil y newidiadau gwleidyddol dros yr wythnosau nesaf, ond yr allwedd i ddarparu'r gwasanaeth hygyrch yna yw cadw'n bositif a bwrw ymlaen â'r prif ffocws, sef cynorthwyo'r bobl fwyaf bregus.

Sharon Martin - Eiriolwr Parkinson's

Roedd Sharon yn 39 oed pan cafodd diagnosis o glefyd Parkinson. Sylwodd ei bod hi'n cael plwc yn ei hysgwydd ac aeth at y meddyg am apwyntiad cyffredinol. Yn dilyn yr ymweliad, cysylltodd y meddyg a dweud wrth Sharon dros y ffôn fod clefyd Parkinson arni. Nid oedd hi'n gwybod ble i droi, roedd hi'n fam sengl a throdd at alcohol. Siaradodd Sharon am y siwrnai anodd y mae hi wedi bod arni dros y 7 mlynedd diwethaf i gyrraedd y man lle mae hi heddiw.

Wrth siarad am fyw gyda chlefyd Parkinson, dywedodd: "Weithiau rydyn ni'n edrych yn wahanol ac yn sigledig, ond pobl ydyn ni o hyd. Mae pobl yn dweud pethau'n aml - mae hi'n gyffredin i bobl ddweud ein bod ni'n feddw. Es i i'r ysbyty am apwyntiad am 8am un tro, a dywedodd rhywun fy mod i'n feddw.

"Ond rydych chi'n datblygu croen trwchus o dipyn o beth."

Roedd Sharon yn llawn clod am ei theulu a'i ffrindiau a'i chynorthwyodd trwy amser caled, ac a ddaeth yn rhwydwaith cymorth iddi. Dywedodd, heblaw am ei chwaer, fyddai hi ddim y person y mae hi heddiw. Ar ôl symud nôl i Gymru o Ddyfnaint, gwelodd Sharon hysbyseb am Parkinson's mewn siop leol, a chyfarfu â Ray, dyn oedd yn byw'n lleol oedd yn dioddef o'r un anhwylder. Rhoddodd Sharon deyrnged i Ray a gollodd ei frwydr yn erbyn clefyd Parkinson y llynedd, ond iddo fe mae'r diolch am ei ffocws a'i positifrwydd ar heddiw.

Sefydlodd Sharon y caffis Parkinson's cyntaf yng nghwm Rhondda, â'r nod o dynnu pobl ynghyd.

Mae hi wedi bod yn gymorth gwirioneddol iddi cael siarad â phobl eraill â'r un anhwylder – rhywbeth nad oedd ganddi am y pum mlynedd cyntaf ar ôl ei diagnosis.

Ychwanegodd: "Mae yna nifer o gaffis ar draws y cymoedd a Merthyr.

"Rydyn ni'n defnyddio neuaddau eglwys, canolfannau cymuned , tafarndai - ble bynnag y gallwn ei gael sydd am ddim.

"Rydyn ni'n cwrdd unwaith y mis, a'r ffocws yw rhoi cyfle i bobl â chlefyd Parkinson, eu gofalwyr a'u ffrindiau gwrdd.

Nod fideo'r gynhadledd oedd dangos sut y gall yr afiechyd anablu pobl, a pha mor hanfodol yw cymryd y feddyginiaeth gywir yn brydlon.

Roedd Sharon am ganmol y gwaith roedd DCWW wedi ei wneud iddi. Siaradodd â'r ganolfan gysylltu'n ddiweddar, a siarad â CSA ifanc o'r enw Kyle a oedd yn wych, yn gefnogol dros ben, ac yn wybodus iawn am y cymorth y gallai Sharon ei gael gan DCWW.

Jo Seymour, Cymru Gynnes

Mae Cymru Gynnes am daclo tlodi tanwydd yng Nghymru a de-orllewin Lloegr. Fe'i sefydlwyd yn 2004 fel cwmni buddiant cymunedol, ac yn sefydliad nid-er-elw a sy'n ailfuddsoddi mewn cymunedau lleol.

- Mae 1 oedolyn mewn 4 (28%) yn poeni am yr argyfwng costau byw
- Roedd 1 oedolyn mewn 5 (23%) yn teimlo nad ydynt yn gallu ymdopi yn ystod yr argyfwng costau byw.

Nod Cymru Gynnes yw lleihau tlodi tanwydd ac ymbweru pobl i gael y cymorth cywir, gwneud y penderfyniadau cywir a bod yn fwy gwydn. Manteision hyn yw bod eu cwsmeriaid yn fwy tebygol o dalu biliau, a bod yn gallu gwresogi eu cartrefi. Ar hyn o bryd, mae 43% o oedolion yn dweud bod eu sefyllfa ariannol yn effeithio ar eu llesiant meddwl.

Mae'r argyfwng ynni wedi chwarae rhan anferth yn y ffaith fod pobl yn ei chael hi'n anodd gwresogi eu cartrefi dros y misoedd oerach. Gallai hyd at 45% (614k) o aelwydydd eu ffeindio'u hunain mewn tlodi tanwydd.

Mae rhai o brif themâu'r gwaith yn y gymuned yn ymwneud ag effeithlonrwydd ynni a gwres fforddiadwy, cyngor ar ynni a chymorth gyda dyledion tanwydd, mwyafu arian, cymorth dŵr a disgowntiau cartrefi cynnwys.

Gall ein model cymorth wireddu newid o fewn y gymuned trwy dynnu cyngor ar ynni, cymorth gwaith achosion, addysg a newid ymddygiad ynghyd a gwella llesiant trwy fynd at wraidd y broblem - gan gysylltu iechyd, lles ac ymyrraeth gynnar.

Mae gweithio gyda phartneriaid yn allweddol i hwyluso ein cenhadaeth. Ers Ionawr 2024, mae Cymru Gynnes wedi cynorthwyo 12,000 o aelwydydd ac wedi arbed dros £2.4M, a'u prif ymyraethau yw darparu cymorth ategu tanwydd a chynghori ar gymorth dŵr. Mae cronfa Cymuned DCWW wedi bod yn allweddol wrth gynorthwyo'r bobl hynny sy'n ennill arian cymedrol, trwy gynnig egwyl o'u taliadau er mwyn eu cynorthwyo i gael trefn ar bethau'n ariannol.

Mae cael partneriaeth weithio gadarn yn allweddol, ac mae caniatáu i'r naill ochr a'r llall dorri i ffwrdd os nad yw'n beth da iddynt yn bwysig hefyd. Os nad yw rhywbeth yn gweithio, mae hi'n iawn dweud hynny, a gall y naill ochr neu'r llall wneud newidiadau neu ddod â'r bartneriaeth i ben er mwyn canolbwyntio ar rywbeth arall.

Panel llais y cwsmer

Cynhaliwyd Panel y Cwsmeriaid gyda 4 o gwsmeriaid allweddol DCWW - Rachel, Ken, Bianca a Carys - dan ofal Samantha James, y Rheolwr Gyfarwyddwr.

Cwestiwn 1 – Fel cwsmeriaid bregus, sut brofiad yw delio â chwmnïau, cynghorau a darparwyr cyfleustodau eraill?

Siaradodd Rachel am gael anawsterau wrth dreulio cyfnod yn yr ysbyty oherwydd diffyg signal a gwasanaeth ryngrwyd i ffonio neu ddefnyddio eu safleoedd digidol. Ac nid ffonio cwmnïau a busnesau yw'r flaenoriaeth ar y pryd chwaith, ond eich iechyd a chael y cymorth cywir sydd ei angen arnoch. Mater o ffeindio'r amser yw hi hefyd. Oherwydd diffyg amser, mae pethau'n cael eu gohirio ac mae rhai cwmnïau ar gau ac nid oes modd cysylltu â nhw pan fo hangen. Adleisiodd Bianca hyn hefyd gan ddweud bod yr amserau aros yn diflasu rhywun. Wrth geisio siarad â chwmnïau i gael cymorth, rydych chi'n eich ffeindio'ch hun yn gorfod aros amser hir ar y ffôn ac yn rhoi'r ffidil yn y to. Soniodd Carys am ddod o hyd i ddulliau hwylus o gyfathrebu. Yn achos pobl â nam ar eu golwg, mae llawer o fusnesau jyst yn dweud "Oes rhywun yno i'w ddarllen i chi?" Nid darparu cymorth i bobl â nam ar eu golwg sydd heb rwydwaith cymorth o'u cwmpas yw hyn. Mae bod â gwefannau sy'n cynorthwyo cwsmeriaid â nam ar eu golwg yn broblem fawr ar draws cwmnïau hefyd, ac mae diffyg swyddogaethau hygyrch yn gallu diflasu llawer o gwsmeriaid sy'n fregus neu'n anabl. Siaradodd Ken am y guddio rhifau ffôn, sy'n ei gwneud hi'n anos siarad â phobl go iawn, a theimlo eich bod chi'n cael eich gorfodi i ddefnyddio'r platfform digidol, sydd ddim yn ddelfrydol pan fo angen y cymorth arnoch y mwyaf.

Cwestiwn 2 - Beth yw siwrnai cwsmer dda i chi?

Barn Ken yw taw bod â phobl sydd wedi eu hyfforddi'n dda sy'n gallu uniaethu â chwsmeriaid â phob math o anghenion a'u cynorthwyo yw'r allwedd. Siaradodd Carys am beidio â rhoi pobl mewn bocsys a gofyn y cwestiynau cywir "Beth sydd ei angen arnoch chi?" a "Sut gallaf i'ch cynorthwyo chi?" Dywedodd Bianca taw amser yw'r ffactor mwyaf iddi hi o ran cael siwrnai dda. Wrth siarad â chwmnïau, roedd hi'n teimlo fel petai pethau ar ruthr, ac nid y cwsmer yw'r peth pwysig, ond sut y gallant orffen yr alwad yn gyflym. Mae cael amser o ansawdd lle mae pethau'n cael eu hesbonio a'u trafod wastad yn ei llenwi hi â hyder, ac yn gwneud iddi deimlo bod rhywun wedi gwrando arni. Soniodd Rachel am ddull holistaidd o weithio, gan gyfeirio pobl at gwmnïau eraill, a chydweithio, nid yn unig i ddarparu'r canlyniad cywir ar gyfer y cwsmer gyda'r busnes o dan sylw, ond ar gyfer y cwsmer drwyddi draw.

Cwestiwn 3 - Ble ydych chi'n troi pan na allwch chi ddod i hyd i wybodaeth?

Soniodd Bianca y byddai'n dibynnu ar ei ffrindiau a'i rhwydwaith o gyd-famau, am eu bod nhw'n aml yn rhannu gwybodaeth a phrofiadau defnyddiol mewn grwpiau. Trafododd Carys a Ken elusennau, defnyddio CAB a sicrhau eu bod nhw'n cael y cyngor cywir. Dywedodd Rachel pa mor hwylus yw defnyddio ffynonellau ar ein ar gyfer gwybodaeth, ond hefyd pa mor bwysig yw defnyddio ffynonellau y gallwch ymddiried ynddynt fel elusen neu hyb cymunedol lleol dibynadwy.

Cwestiwn 4 - Beth yw eich teimladau am rannu data?

Roedd pawb yn cytuno bod rhannu data'n bwysig ac yn offeryn pwerus i gynorthwyo'r cwsmeriaid mwyaf bregus. Roedden nhw i gyd yn cytuno bod angen dweud wrth y cwsmer bod y wybodaeth yn cael ei rhannu, a gyda phwy, ac esbonio manteision rhannu'r wybodaeth yn gyntaf, gan ddilyn y canllawiau GDPR. Dywedodd Ken na fyddai am i'w ddata gael ei rannu pe bai hynny, neu pe gallai hynny effeithio ar ei statws

credyd. Mae'n credu ei bod hi'n bwysig rhannu data pan fo hynny'n cael ei wneud yn y ffordd gywir ar gyfer y sefyllfa o dan sylw, felly mae rhannu data am iechyd gyda ffynonellau dibynadwy er mwyn sicrhau ei fod yn cael y lefel briodol o gymorth a buddion yn iawn, ond nid yw am i'r data sy'n cael ei rannu effeithio arno'n ariannol gyda chwmnïau eraill. Dywedodd Rachel y byddai gwasanaeth "Dweud unwaith" yn wych am y byddai hynny'n ei atal rhag gorfod cysylltu â sawl cwmni neu geisio canfod pwy sy'n rhannu data. Nododd Carys fod yna ochr negyddol i rannu data hefyd, gyda sgamiau ar gynnydd a mwy a mwy o bobl yn cael eu twyllo, mae'n bwysig fod gennym hyder y cwsmer fod yr hyn rydym yn ei rannu'n ddiogel, ac na fyddant yn dioddef unrhyw dor-ddiogelwch data.

Guided Expo

Yr Arddangosfa

Tracey Jones, Rheolwr Hyrwyddo yn DCWW.

Siôn Griffiths, Rheolwr Cymunedol ac Addysg yn DCWW.

Annie Lamb, Arweinydd Tîm, Gwasanaethau Dŵr yn DCWW.

Jo Seymour, Cymru Gynnes

Carys Groves, Sight Life

Steven Donovan, Ovo Energy

Deb Gilbert, Yr Ymddiriedolaeth Arbed Ynni

Alison Nunnick/Suzanne Lewis, Cymdeithas Alzheimer

Jack Bentley, Gofal a Thrwsio

Finlay Jones, Bwrdd Iechyd Cwm Taf

Atodiadau

Atodiad A: Agenda

09:30 Cyrraedd a lluniaeth
10:00 Croeso a threfniadau'r diwrnod, Pete O'Hanlon, Dŵr Cymru Welsh Water
10:05 Lesley Griffiths AS Ysgrifennydd y Cabinet ar faterion Diwylliant a Chyfiawnder Cymdeithasol
10:15 Sam James, Dŵr Cymru Welsh Water
10:45 Steven Donovan, Ovo Energy
11:10 Susie Ventris-Field, Oasis
11:35 Egwyl
11:50 Sharon Martin, Eiriolwr Parkinson's
12:15 Jo Seymour, Cymru Gynnes
12:40 Lunch
13:30 Panel llais y cwsmer
14:00 Ymarfer Grŵp: Adborth ar strategaeth bregusrwydd Dŵr Cymru
14:45 Sylwadau i gloi, Sam James, Dŵr Cymru Welsh Water
15:00 Cau

Atodiad B: Bywgraffiadau'r Siaradwyr

Lesley Griffiths AS: Ysgrifennydd y Cabinet ar faterion Diwylliant a Chyfiawnder Cymdeithasol

Cafodd Lesley Griffiths ei magu yn y gogledd-ddwyrain, ac mae hi wedi byw a gweithio yn Wrecsam trwy gydol ei bywyd fel oedolyn. Mae ganddi 2 ferch ac mae hi wedi gwasanaethu i fel llywodraethwr ysgol a chynghorydd cymunedol. Treuliodd 20 mlynedd yn gweithio yn Ysbyty Maelor Wrecsam. Cyn cael ei hethol yn AS, bu'n gynorthwyydd etholaeth i Ian Lucas AS. Fel rhywun sy'n frwd dros ddatganoli, chwaraeodd rhan allweddol yn yr ymgyrch 'Ie dros Gymru' ym 1997.

Cafodd Lesley ei hethol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru ym mis Mai 2007. Ym mis Rhagfyr 2009, cafodd ei phenodi'n Ddirprwy Weinidog ar faterion Gwyddoniaeth, Arloesi a Sgiliau. Ar ôl cael ei hethol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru eto ym mis Mai 2011, penodwyd Lesley'n Weinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol. Ym mis Mawrth 2013, cafodd ei phenodi'n Weinidog Llywodraeth Leol a Busnes y Llywodraeth, ac ym mis Medi 2014, cafodd ei phenodi'n Weinidog Cymunedau a Thaclo Tlodi. Ar ôl ei hail-ethol ym mis Mai 2016, cafodd ei phenodi'n Ysgrifennydd y Cabinet ar faterion yr Amgylchedd a Materion Gwledig, ac arhosodd yn y rôl tan 21 Mawrth 2024, pan cafodd ei phenodi'n Ysgrifennydd y Cabinet ar faterion Diwylliant a Chyfiawnder Cymdeithasol.

Y tu hwnt i'r byd gwleidyddol, mae'n mwynhau gwylio Clwb Pêl-droed Wrecsam, cerddoriaeth a mynd i gerdded. Bu Lesley gynt yn gyfarwyddwr etholedig Ymddiriedolaeth Cefnogwyr Wrecsam.

Steven Donovan, Ovo Energy

Steve yw TCF ac Arweinydd Bregusrwydd Defnyddwyr OVO Energy. Mae e'n arbenigo ym mhrofiad y cwsmer a strategaeth, gyda ffocws arbennig ar ddylunio cynhwysol a chynorthwyo cwsmeriaid sy'n byw o dan amgylchiadau bregus. Mae Steve yn byw gyda'i deulu yn ardal Casnewydd ac mae'n mwynhau pob agwedd ar ymgysylltu â chymunedau yng Nghymru.

Susie Ventris-Field, Oasis

Susie yw Prif Weithredwr Canolfan Materion Rhyngwladol Cymru ar hyn o bryd. Yn y gorffennol, mae hi wedi gweithio ar faterion cydraddoldeb rhwng y rhywiau yng Nghymru, ac ar faterion addysg yn Kenya, De Corea ac Eritrea. Mae Susie yn angerddol am gynorthwyo Cymru i fod yn Genedl Noddfa ac mae ganddi lu o berthnasau personol â phobl sydd wedi ceisio lloches ac wedi wynebu'r sialensiau a'r gorfoledd o ymgartrefu yng Nghymru.

Sharon Martin, Eiriolwr Parkinson's

Cafodd Sharon Martin, o Tylorstown yng nghwm Rhondda, Cymru, ddiagnosis o Parkinson's pan oedd yn 39 oed. Ers cael y diagnosis, mae Sharon wedi dod yn ymgyrchydd brwd, gan rannu ei stori er mwyn helpu'r bobl sy'n gwneud penderfyniadau i gael gwell dealltwriaeth am fywyd gyda chlefyd Parkinson.

Jo Seymour, Cymru Gynnes – Cyfarwyddwr Partneriaethau a Datblygu

Mae rôl Joanna yn cyfuno rheoli prosiectau, cyflawni gweithredol, rheoli staff, clustnodi a meithrin partneriaethau newydd, ac arwain ar ddatblygu cyfleoedd prosiect newydd. Ymunodd Joanna â Chymru Gynnes fel Rheolwr Prosiect ym mis Tachwedd 2017, ac mae hi'n Ymarferydd Iechyd Amgylcheddol cymwys.

Atodiad C: Rhestr o'r bobl fu'n bresennol

Eich enw	Eich sefydliad
Carys Groves	Sight Life
Louise Siegle	Ymddiriedolaeth Trussell
Tim Vanstone	Scope
Laura Talbot	Gofal Arennau y DU
Karen Taylor	Cyngor Ar Bopeth RhCT
Deena Abawi	Oasis
Lynne Thomas	Gwirfoddolwyr Cymunedol y Sblot
Martin Griffiths	Cymdeithas Pobl Fyddar Prydain
Rhian Morris	DCWW
Steve Donovan	OVO
Stephen Sullivan (Sully)	Adferiad
Beth Lowden	Blind Veterans UK
Natalie Clark	Undeb Credyd Caerdydd a'r Fro
Katherine Collins	Blind Veterans UK
Lawrence Davies	Y Gwasanaeth Arian a Phensiynau
Peter Davies	Y Grŵp Herio Annibynnol
Mike Freeman	Cyngor Glan yr Afon
Claire Lammiman	Undeb Credyd Caerdydd a'r Fro
Laurie Cuthbert	Gofal Arennau y DU
Kerstin Nott	Achub y Plant Cymru
Anna Humphrey	DCWW
Stephanie Grimshaw	Cymorth i Fenywod Cymru
Sharon Martin	Parkinson's
Davinia Bailey	Byddin yr Iachawdwriaeth
Alison Brown	Shelter Cymru

Rhian Bale	Mind Gwent
Kate Jones	Cymorth i Fenywod Cymru
Helen Painting	Cymdeithas Alzheimer Cymru
Bernadette Kelly	Mind Gwent
Jaime Devine	Mind Gwent
Helen Hancock	Bipolar UK
Sharon Derrick	Cyngor Cymru i Bobl Fyddar
Caroline Richardson	Undeb Credyd Caerdydd a'r Fro
Sally Hunt	Llywodraeth Cymru
Ann Alderman	Yr Adran Gwaith a Phensiynau/Canolfan Byd Gwaith
Katie Wood	Hafren Dyfrdwy
Deborah Gilbert	Yr Ymddiriedolaeth Arbed Ynni
Susie Ventris-Field	Oasis
Gareth Thomas	National Energy Action
Solitaire Pritchard	Pobl
Gareth Evans	Cyngor Ar Bopeth Rhondda Cynon Taf
Lindsey Kearton	Cyngor Ar Bopeth Cymru
Adam Howells	Cyngor Sir Fynwy
Rachel Spencer	Gofal Canser Tenovus
Jo Thomas	CBS Caerffili
Sherell McLaughlan	CBS Caerffili
Jo Seymour	Cymru Gynnes
Elliot Jones	Cymru Gynnes
Jack Bennett	Cyngor Ar Bopeth Merthyr Tudful
Kate Jones	Cymorth i Fenywod Cymru
Richard Richards	Ara Recovery for All
Rhiannon McHugh	ASD Rainbows
Zainab Nur	Byddin yr Iachawdwriaeth
Christine Webb	Elusen Icarus
Joanne Harrison	Canolfan Waith y Porth
Maisie Chatfield	National Energy Action
Victoria Hiscocks	Grŵp Pobl
Katherine Evans	Ymgynghorydd Cymorth Arbenigol - Dŵr Cymru
Bianca Lepore	Cwsmer
Jonathan Cosson	Cymru Gynnes
Natalie Clark	Undeb Credyd Caerdydd a'r Fro
Louise Siegle	Ymddiriedolaeth Trussell
Samantha Howells	Yr Adran Gwaith a Phensiynau
Helen Roach	Cymru Gynnes
Alison Nunnick a Suzanne Lewis	Cymdeithas Alzheimer
Stephen Sullivan	Adferiad
Maria Saleemi	Yr Adran Gwaith a Phensiynau
Lawrence Davies	Y Gwasanaeth Arian a Phensiynau

AMPARIN BELMONTE	YR ADRAN GWAITH A PHENSIYNAU, CANOLFAN BYD GWAITH CASNEWYDD, STRYD CHARLES, NP20 1JR
Finlay Jones	Bwrdd Iechyd Cwm Taf
Pete O'Hanlon	Dŵr Cymru
Samantha James	Dŵr Cymru
Sarah Sebburn	Dŵr Cymru
Tracey Jones	Dŵr Cymru
Emily Burrows	Dŵr Cymru
Jon Garbutt	Dŵr Cymru
Rebecca Price	Dŵr Cymru
Ross Forbes	Dŵr Cymru
Claire Anderson	Dehonglydd Iaith Arwyddion
Clare Cryer	Dehonglydd Iaith Arwyddion

Atodiad D: Lluniau o'r diwrnod

Need help
with mental
health?

OB UN
HONOM NI.
OR ALL
F US.

Sam James
I BOB UN
OHONOM NI.
FOR ALL
OF US.

Steven Donovan
I BOB UN
OHONOM NI.
FOR ALL
OF US.

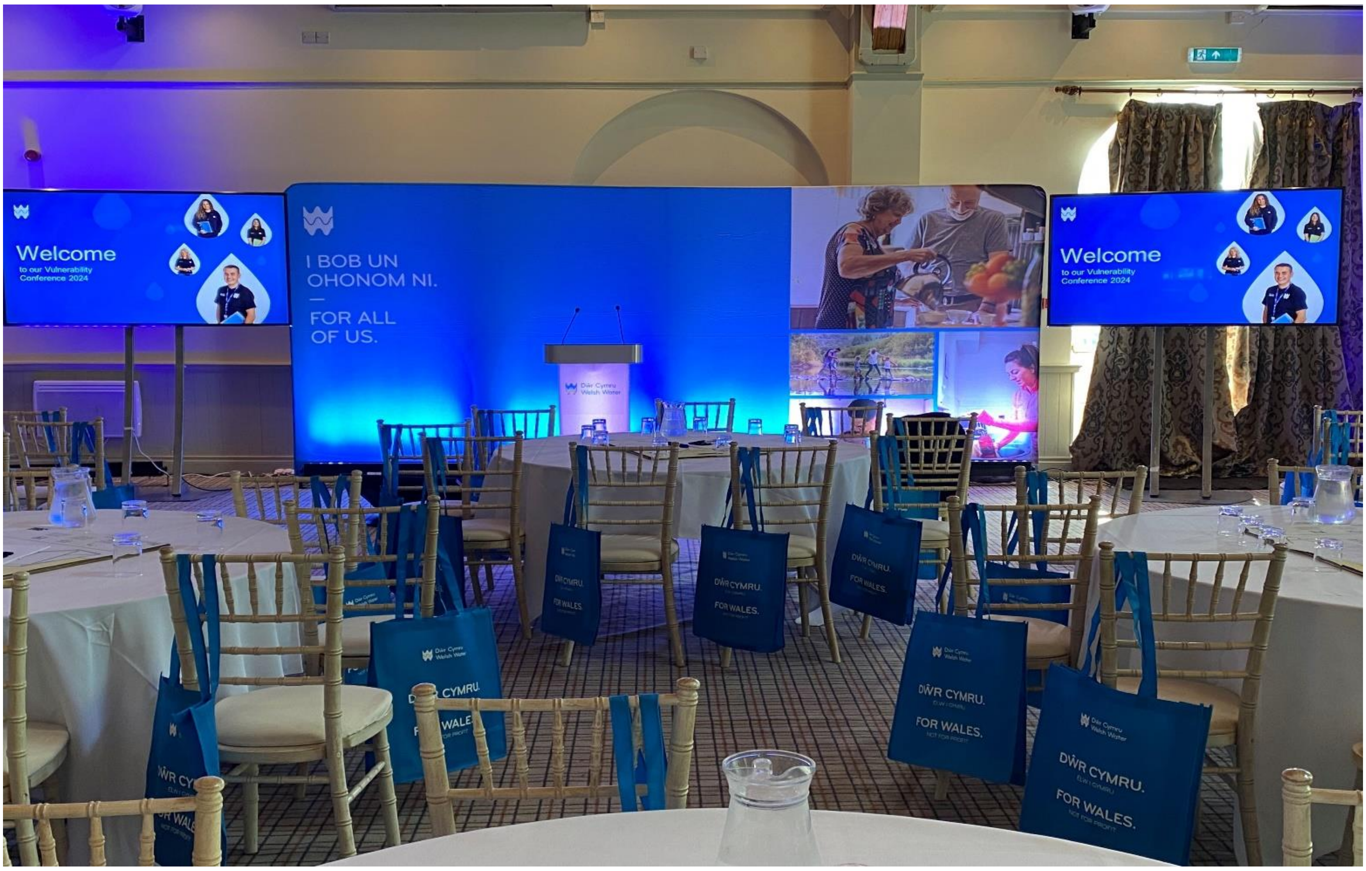
Susie Ventris-Field
I BOB UN
OHONOM NI.
FOR ALL
OF US.
Dŵr Cymru
Welsh Water

I BOB UN
OHONOM NI.
FOR ALL
OF US.
Dŵr Cymru
Welsh Water

Joanna Seymour
Speaker
I BOB UN
OHONOM NI.
FOR ALL
OF US.

Sam James
Dŵr Cymru Welsh Water
Joined by
Bianca Lepore
Rachel Spencer
Ken Davies
Carys Groves

Dŵr Cymru
Welsh Water


Welcome
to our Vulnerability
Conference 2024
I BOB UN
OHONOM NI.
—
FOR ALL
OF US.
DŴR CYMRU.
FOR WALES.