



# CEFNOGI EIN CWSMERIAID

GWEITHIO WRTH GALON EIN CYMUNED

CRYNODEB

 Dŵr Cymru  
Welsh Water

---

## RHAGAIR

### PETER PERRY PRIF WEITHREDWR

Yn Dŵr Cymru, mae ein model gweithredu nid-er-elw yn ein galluogi ni i roi ein cwsmeriaid yn gyntaf, ac rydyn ni am sicrhau bod y gwasanaethau a ddarparwn nid yn unig yn gynaliadwy, ond yn fforddiadwy i'n holl gwsmeriaid hefyd.

Rydyn ni'n gwybod bod nifer gynyddol o aelwydydd yn wynebu flodi ariannol, ac er bod chwyddiant a phrisiau ynni wedi dechrau disgyn dros y misoedd diwethaf, mae incwm i'w wario yn dal i fod dan bwysau mawr. Mae'r lefelau cymharol uwch o amddifodedd a welir yn y cymunedau a wasanaethwn yma yng Nghymru o gymharu â gweddill y DU yn dwysáu hyn.

Gellid dadlau nad yw'r strategaeth hon, 'Cynorthwyo ein Cwsmeriaid – Gweithio wrth galon ein cymuned', sy'n amlinellu ein cynllun i gynorthwyo cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol, erioed wedi bod yn bwysicach.

Mae'n adeiladu ar ein llwyddiannau hyd yn hyn. Mae hyn yn cynnwys cynorthwyo 130,000 o gwsmeriaid bregus sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau, sef un o'r lefelau uchaf o gymorth a ddarperir gan unrhyw gwmni dŵr yng Nghymru a Lloegr. Mae'n golygu parhau i wneud pethau mewn ffordd wahanol hefyd, fel y mae ein cynllun cymorth diweddaraf, Cymuned, yn ei brofi. Dyma'r unig gynllun o'i fath yn y sector, a'i nod yw darparu cymorth dros dro i gwsmeriaid o aelwydydd sy'n gweithio i dalu eu biliau dŵr os yw eu biliau domestig yn fwy na'u hincwm.

Ni allwn wneud hyn ar ein pennau ein hunain, o dyma pam ein bod ni'n gweithio gyda mwy na 300 o sefydliadau lleol (gan gynnwys Cyngor Ar Bopeth, StepChange, Cymru Gyntes, cymdeithasau tai a banciau bwyd) i helpu i glustnodi cwsmeriaid sydd angen cymorth. Mae'r cydweithio yma'n hanfodol i'n helpu ni i gyflawni'r strategaeth ddiweddaraf yma.

Fel cwmni angari yma yng Nghymru, a darparydd gwasanaethau hanfodol, rydyn ni'n credu mewn gwneud y peth iawn, a'n dyletswydd ni yw sicrhau ein bod ni'n cadw ein traed yn gadarn yn ein cymunedau fel bod pob un cwsmer yn cael y cymorth sydd ei angen arnynt.



## RHAGAIR

### LESLEY GRIFFITHS MS

#### YSGRIFENNYDD Y CABINET DROS DDIWYLLIANT A CHYFIAWNDER CYMDEITHASOL

Ar ran Llywodraeth Cymru, mae'n falch gen i weld Dŵr Cymru Welsh Water yn aiddatgan ei ymrwymiad i gyfrifoldeb cymdeithasol, trwy gynorthwyo'r oelwydydd mwyaf bregus yn ein cymdeithas.

Mae cefnogaeth Dŵr Cymru yn cynnwys cymorth hanfodol bwysig i'r bobl fwyaf anghenus er mwyn lleihau'r baich ariannol sydd arnynt a'r straen gyffredinol sydd ar eu cyllidebau.

Atgier y cymorth yma ymhellach gan Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth (PSR) diwydiant-eang sy'n cynnig gwasanaethau ychwanegol i gwsmeriaid sy'n eu ffeindio'u hunain dan amgylchiadau anodd am bob math o resymau, gan gynnwys anableddau, namau ar y golwg neu'r clyw, salwch cronig a difrifol, a bod o oedran pensiwn. Gyda nifer y cwsmeriaid sydd wedi cofrestru ar gyfer y PSR yn pedryblu dros y pum mlynedd diwethaf, rwy'n croesawu cynlluniau'r cwmni i barhau i godi ymwybyddiaeth am y gwasanaethu yma yn y blynyddoedd sydd i ddod.

Mae gwaith Dŵr Cymru'n cyd-fynd â nodau ehangach Llywodraeth Cymru i hybu cyfiawnder cymdeithasol. Mae gan bob un ohonom rôl i'w chwarae, ac mae'r strategaeth hon a'r gweithredoedd cysylltiedig yn pwysleisio pwysigrwydd integreiddio cyfrifoldeb cymdeithasol i arferion busnes, gan feithrin cymunedau mwy cynhwysol a chefnogol.

Mae Llywodraeth Cymru wedi ymrwmo'n llwyr i gyfiawnder cymdeithasol a chydraddoldeb. Cyhoeddwyd ein Hamcanion Cenedloethol o ran Cydraddoldeb a'n Nod Hirdymor ar gyfer 2024-28 yn ddiweddar Mae'r rhain yn gosod y sylfaen ar gyfer ein gwaith i chwlu anghydraddoldeb, hybu cydraddoldeb a meithrin perthnasau da rhwng pobl. Maen nhw'n adlewyrchu ein ffocws ar greu Cymru a fydd yn cynnig mynediad teg at wasanaethau i bawb, ac yn cynnig deilliannau tecach ar gyfer ein pobl a'n cymunedau amrywiol ledled Cymru.

Yn arbennig yn ystod yr ansicrwydd economaidd sydd ohoni, rydyn ni'n hoelio ein ffocws ar barhau i yrru ein ymrwymiad i daclo tldi

trwy flaenoriaethu anghenion y bobl dlotaf ac amddiffyn y rhai sy'n wynebu'r perygl mwyaf o dlodi a chael eu hallgáu. Mae sicrhau bod dŵr yn fforddiadwy i oelwydydd bregus yn gydran bwysig o'n dull o weithredu er mwyn helpu i sicrhau gwell deilliannau ar gyfer pawb yng Nghymru, ac rydyn ni'n falch a'r ddeddfwriaeth a'r mentrau a gyflwynwyd i daclo tldi.



---

## EIN STRATEGAETH

### DATA

Fel cwmni dŵr, rydyn ni'n cadw data personol fel y gallwn ddarparu'r holl wasanaethau sydd eu hangen ar gyfer ein cwsmeriaid. Mae cyfleustodau eraill, awdurdodau lleol, awdurdodau iechyd a landlordiaid cymdeithasol yn cadw gwybodaeth debyg, a thrwy gydweithio'n effeithiol â nhw, a throi ein ffynonellau gwybodaeth fewnol yn ddirnodaeth ystyrlon, gallwn llwyr ddeall anghenion ein cwsmeriaid a sicrhau eu bod nhw'n gallu cyrchu'r cymorth ychwanegol sydd ei angen arnynt yn gyflym ac yn ddidrafferth.

Byddwn ni'n gweithio gyda'n partneriaid i glustnodi cyfleoedd ar gyfer rhannu data sy'n caniatáu i ni glustnodi cwsmeriaid sydd angen cymorth ariannol ac anariannol ychwanegol. Byddwn ni'n defnyddio ffynonellau data mewnlol ac allanol hefyd i fonitro effaith ein strategaeth bregusrwydd, a deall pa mor fodlon yw'r cwsmeriaid ar y gwasanaethau hyn.

### Beth y byddwn ni'n ei wneud:

---

- ✓ Parhau ô'n gweithgareddau cyfredol o ran rhannu data a dirnad data
  - ✓ Archwilio cyfleoedd newydd i rannu data, gan gynnwys rhannu mwy o ddata gyda'r sector ynni, a chyflwyno rhannu data ariannol
  - ✓ Cyflwyno metrics newydd er mwyn helpu i fonitro effeithiolrwydd a chynnydd y strategaeth bregusrwydd yma
  - ✓ Ehangu'r ffynonellau data allanol er mwyn gwella ein dealltwriaeth am anghenion grwpiau cwsmeriaid sy'n cael eu tangynrychioli o ran cymorth ychwanegol, a sut y mae angen i ni addasu ein gwasanaethau cyfredol er mwyn darparu ar eu cyfer
  - ✓ Wrth i ni ddechrau cyflwyno ein mesuryddion clyfar o 2025 ymlaen, darparu gwybodaeth ar gyfer cwsmeriaid sy'n cael eu bilio ar sail taliadau anfesuredig am eu defnydd o ddŵr er mwyn eu cynorthwyo i ddeall a fyddai mesurydd yn fanteisiol iddynt yn ariannol.
-

---

MAE EIN TÎM  
ARBENIGOL  
YN DARPARU  
CYMORTH I  
GWSMERIAID  
SYDD ANGEN HELP  
YCHWANEGOL



YMA I CHI

## CYMORTH HYGVRCH WEDI EI DDYLUNIO AR SAIL ANGEN CWSMERIAID

Mae gennym Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth hirsefyddlog sy'n sicrhau bod cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol yn gallu cyrchu ein gwasanaethau mewn ffordd sy'n addas at eu hamgylchiadau penodol nhw.

Mae hyn yn amrywio o gysylltiadau hygyrch i gludo dŵr potel i'r drws adeg digwyddiadau gweithredol. Yn yr un modd, rydyn ni'n cynorthwyo aelwydydd trwy amrywiaeth o fesurau cymorth ariannol: fel tariffau cymdeithasol, cynlluniau cymorth dyledion, cynlluniau talu hyblyg a chynlluniau gohirio taliadau, cyngor ar fesuryddion ac effeithlonrwydd dŵr.

Byddwn ni'n sicrhau bod ein gwasanaethau'n cael eu cynllunio o glych anghenion ein cwsmeriaid ac yn sicrhau eu bod nhw'n esblygu wrth i'r anghenion yna newid, neu wrth i ni ddysgu rhagor am ein cwsmeriaid. Byddwn ni'n sicrhau ein bod ni'n agored i'n cwsmeriaid, gan ddarparu cysylltiadau a sianeli cyfathrebu sy'n cymryd y rhwystrau y mae rhai ohonynt yn eu hwynebu i ystyriaeth, fel y ffaith nad yw'r Saesneg neu'r Gymraeg yn iaith gyntaf iddynt, anableddau dysgu, niwroamrywiaeth, a namau ar y golwg a'r clyw.

Rydyn ni'n gwybod fod gan rai o'n cwsmeriaid annomestig safleoedd sy'n ddibynnol ar ddŵr oherwydd y gwasanaethau y maent yn eu darparu ar gyfer cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol. Byddwn ni'n sicrhau bod ein timau sy'n ymateb i ddiwyddiadau'n cydnabod pa mor hanfodol yw ein gwasanaethau i'r cwsmeriaid hynny a'u bod yn blaenoriaethu eu hymateb yn unol â hynny.

### Beth y byddwn ni'n ei wneud:

- ✓ Parhau â'n hamrywiaeth gyfredol o wasanaethau cymorth ychwanegol
- ✓ Lliniaru effaith codi biliau yn y dyfodol ar aelwydydd incwm isel trwy ddefnyddio ein gwargedion ariannol i ariannu twf ein cynlluniau cymorth ariannol
- ✓ Cyflawni adolygiadau cyfnodol o'r amrywiaeth o gymorth ariannol ac anariannol ychwanegol a gynigiwn er mwyn pwysu a mesur datblygiad gwasanaethau'r dyfodol
- ✓ Cyflawni gwaith ymchwil blynyddol gyda'r cwsmeriaid sy'n cael cymorth ychwanegol gennym er mwyn clustnodi unrhyw feysydd lle gellir gwella
- ✓ Gweithio gyda chwsmeriaid annomestig sy'n ddibynnol ar ddŵr er mwyn clustnodi cyfleoedd i wella'r cymorth a ddarparwn yn ystod digwyddiadau
- ✓ Diwygio ein cod ymarfer ar ollyngiadau er mwyn cymryd anghenion microfusnesau i ystyriaeth

- ✓ Defnyddio'r adborth o'r gwaith ymchwil newydd i gwsmeriaid ar sail digwyddiadau ar draws y sector er mwyn gwella ein cysylltiadau â chwsmeriaid
- ✓ Cyflwyno archwiliadau o siwrneiau cwsmeriaid digidol er mwyn gwella hygyrchedd ein gwasanaethau digidol a'r cynnwys sydd ar ein gwefan
- ✓ Cyflwyno cais ar lein ar gyfer WaterSure Cymru
- ✓ Gwella ac ehangu ein prosesau cyfeirio trydydd parti ar gyfer cymorth i gwsmeriaid sydd mewn dyled
- ✓ Defnyddio galluoedd y mesuryddion clyfar newydd i ddarparu gwybodaeth fwy cyson ac amserol am ddefnydd i gwsmeriaid sydd angen y gwasanaeth yma
- ✓ Cyflwyno gwaith monitro hygyrchedd ar y wefan
- ✓ Cyflwyno 'Rhifau Plaen' ar gyfer biliau cwsmeriaid
- ✓ Mynd i'r afael â'r canfyddiadau allweddol o ran hygyrchedd gwasanaethau sy'n codi o waith ymchwil i gwsmeriaid Blue Marble.



## HYFFORDDIANT AC YMWHYBYDDIAETH

Mae gennym dimau'n gweithio ar draws ein hardal weithredu sy'n siarad â chwsmeriaid pob dydd. Ochr yn ochr â'n cadwyn gyflenwi a'r llu o bartneriaid sy'n gweithio gyda ni, mae hyn yn rhoi cyfle unigryw i ni godi ymwybyddiaeth am y cymorth y gallwn ei gynnig, ac ymateb i'r amgylchiadau sy'n wynebu cwsmeriaid unigol.

Byddwn ni'n ymdrechu i sicrhau'r effaith fwyaf bosibl ar ein pobl a'n partneriaid trwy dargedu hyfforddiant sy'n eu cynorthwyo i feithrin empathi gyda chwsmeriaid, gan ganiatáu iddynt asesu pa gymorth ychwanegol sydd ei angen arnynt a sicrhau bod y cymorth yma'n cael ei ddarparu cyn gynted â phosibl. Byddwn ni'n sicrhau bod ein pobl yn deall holl gwmpas y gwasanaethau a gynigiwn a'r llwybrau i'w cyrchu. Byddwn ni'n darparu'r gallu a'r hyder iddynt ddeall y newidiadau bychain y gallant eu gwneud pan fo angen dull gwahanol o fynd ati er mwyn mynd i'r afael ag anghenion ychwanegol penodol cwsmer.

### Beth y byddwn ni'n ei wneud:

- ✓ Parhau â'n gweithgareddau hyfforddi ac ymwybyddiaeth cyfredol
- ✓ Cyflwyno hyfforddiant blynyddol ar gyfer yr holl weithwyr a'r rhai sydd yn ein cadwyn gyflenwi ynghylch sut i adnabod yr arwyddion fod ar gwsmer angen cymorth ychwanegol, a sut i ymateb
- ✓ Ymgorffori'r gwersi a ddysgwyd trwy waith ymchwil CCW ac Ofwat i ddigwyddiadau mewn cwmnïau eraill i'n prosesau ymateb i ddigwyddiadau ni
- ✓ Datblygu hyfforddiant ar lein ar gyfer ein rhwydwaith o bartneriaid
- ✓ Ehangu'r amrywiaeth o 'ddeunyddiau' cyfathrebu mewnol sy'n hybu ein gwasanaethau ar draws yr holl dimau maes a chymorth
- ✓ Mynd i'r afael â'r canfyddiadau allweddol o ran hyfforddiant ac ymwybyddiaeth sy'n codi o waith ymchwil i gwsmeriaid Blue Marble.



## CYMUNED A PHARTNERIAETHAU

Mae gennym draddodiad hir o weithio gyda sefydliadau eraill i gyflawni gwell deilliannau ar gyfer ein cwsmeriaid. Ar sawl achlysur, rydyn ni wedi gweld y gallwn gyflawni mwy o lawer wrth gydweithio â'n cwsmeriaid a'r asiantaethau sy'n eu cynrychioli. Mae'r asiantaethau hyn darparu cip gwerthfawr ar fywydau ein cwsmeriaid ac effaith ein gwasanaethau. Yn bwysicach na hynny, mae ein cwsmeriaid yn ymddiried ynddynt, ac yn aml iawn, nhw fydd y pwynt cyswllt cyntaf pan fyddant mewn sefyllfa anodd. Nawr, rydyn ni'n gweithio gyda dros 300 o sefydliadau ar draws ein hardal weithredu er mwyn codi ymwybyddiaeth am y cymorth ychwanegol a ddarparwn, yn ogystal ag ymateb i anghenion cwsmeriaid unigol.

Byddwn ni'n parhau i feithrin partneriaethau ystyrlon â sefydliadau sy'n cynrychioli anghenion amrywiol ein cwsmeriaid. Byddwn ni'n gweithio gyda nhw i ymestyn cwrpas ein gwasanaethau cymaint â phosibl, ac i geisio deall effaith y gwasanaethau hynny a chlustnodi cyfleoedd ar gyfer gwella. Byddwn ni'n sicrhau cymaint o bresenoldeb â phosibl yn y gymuned er mwyn codi ymwybyddiaeth am ein gwasanaethau, darparu cymorth allan yn y gymuned, a mynd i'r afael ag anghenion lleol ehangach.

### Beth y byddwn ni'n ei wneud:

- ✓ Parhau â'n gweithgareddau cymunedol a phartneriaeth cyfredol
- ✓ Datblygu 'clystyrau' partneriaeth cymunedol er mwyn helpu i dargedu cymorth mewn ardaloedd penodol
- ✓ Creu rhagor o brosiectau Cymunedau Gwydn o ran Dŵr
- ✓ Sefydlu fframwaith i goladu adborth gan bartneriaid er mwyn bwydo gwelliannau yn ein cynlluniau gwasanaethau blaenoriaeth a chymorth ariannol
- ✓ Mynd i'r afael â'r canfyddiadau allweddol o ran cymunedau a phartneriaethau sy'n codi o waith ymchwil i gwsmeriaid Blue Marble.

---

## EIN HYMRWYMIADAU

---

Cynnal cyfraniad y cwmni o £14m y flwyddyn i ariannu cynlluniau cymorth ariannol.

---

Codi ymwybyddiaeth am ein cymorth ariannol ac anariannol.

---

Prosiectau Cymunedau Gwydn o ran Dŵr blynyddol.

---

Pob cydweithiwr yn cael hyfforddiant ar adnabod arwyddion o fregusrwydd, a sut i ymateb iddynt.

---

Cynnal safon ISO 22458:2022 o ran bregusrwydd defnyddwyr.

---

Cynnal achlysur blynyddol i rannu arferion gorau â phartneriaid, rhanddeiliaid a chwmnïau cyfleustod eraill.

---

Datblygu ein modelau dirnadaeth, gyda ffynonellau data allanol, er mwyn clustnodi anghenion cwsmeriaid a datblygu strategaethau i dargedu ein gweithgareddau marchnata a hyrwyddo mewn ardaloedd lle nad ydynt mor amlwg.

---

Sefydlu panel cwsmeriaid bregus er mwyn profi boddhad â'n gwasanaethau cyfredol a'r gwasanaethau newydd a ddatblygwn.

---

Adolygiad blynyddol y bwrdd o'n cynnydd yn erbyn yr ymrwymïadau yn ein Strategaeth Bregusrwydd.



CEFNOGI EIN CWSMERIAID

## EIN CYMORTH

Rydyn ni'n deall bod yna lawer o resymau pam y gallai fod ar gwsmeriaid angen cymorth ychwanegol i gyrchu ein gwasanaethau. Gallai hyn fod oherwydd anhwylder iechyd hirsefydlog neu ddigwyddiad bywyd sy'n sbarduno newid byrdymor yn eu hamgylchiadau ariannol neu bersonol. Ein nod yw ymateb i wahanol amgylchiadau ac anghenion trwy ein cynlluniau Gwasanaethau Blaenoriaeth a Chymorth Ariannol:

### GWASANAETHAU BLAENORIAETH

- Cyswllt blaenoriaeth yn achos diffyg yn y cyflenwad
- Cyflenwad dŵr amgen ar gyfer cwsmeriaid ar y PSR ac ar safleoedd bregus pan fo diffyg yn y cyflenwad
- Biliau hygyrch: print bras; cefndir lliw; Braille; CD/MP3; darllen biliau dros y ffôn; anfon biliau at ffrind neu berthynas
- Ymweliadau cartref i drafod biliau a thaliadau
- Person cyswllt hygyrch: Gwasanaeth Anfon Testun; gosodiadau hygyrch ar ein gwefan i newid y testun, iaith a lliw; Sgwrs Fyw gyda'n ffm Cymorth Arbenigol ar gyfer Gwasanaethau Blaenoriaeth ac ymholiadau am Gymorth Ariannol; gwasanaeth Fideo Iaith Arwyddion Prydeinig ar ein gwefan
- Enwebai: penodi ffrind, perthynas neu ofalwr i ddelio ag ymholiadau am gyfrifon, taliadau a materion sy'n ymwneud â'n gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff
- Cynlluniau cyfrineiriau: amddiffyn ein cwsmeriaid rhag galwyr ffug trwy sefydlu cyfrinair y bydd ein timau'n ei ddefnyddio bob tro wrth ymweld neu gysylltu â nhw.

### CYMORTH ARIANNOL

- Lledu cost biliau gyda chynlluniau talu
- Y gallu i ddychwelyd at daliadau anfesuredig cyn pen 2 flynedd ar ôl gosod mesurydd
- Seibiannau talu byrdymor
- Tariffau cymdeithasol: cap ar filiau ar gyfer aelwydydd incwm isel (HelpU) ac aelwydydd â mesuryddion â theuluoedd mawr neu rywun ag anhwylder meddygol sy'n gofyn am ddefnydd ychwanegol sylweddol o ddŵr (WaterSure Cymru)
- Cynlluniau cymorth: Cronfa Gymorth Cwsmeriaid ar gyfer cwsmeriaid sy'n wynebu caledi ariannol difrifol er mwyn clirio dyledion a dod i delerau â'u taliadau; Water Direct ar gyfer cwsmeriaid sy'n talu eu taliadau a'u dyledion trwy eu budd-daliadau; Cronfa Gymorth Cymuned ar gyfer aelwydydd sy'n gweithio â chyllidebau negyddol sy'n cynnig 3 mis 'di-dâl'
- Cyngor: Gwiriwr Budd-daliadau (Turn2Us); archwiliadau effeithlonrwydd dŵr.