

Adroddiad blynyddol i randdeiliaid

2016/17



Bydd blwyddyn gynhyrchiol
yn creu canlyniadau cadarnhaol



Dysgwch ragor a chadwch mewn cysylltiad

A hoffech chi ddysgu rhagor am ein gwaith? Neu, yn bwysicach, beth allwn ni wneud i chi?

Weithiau, bydd angen cymorth ychwanegol ar gwsmeriaid oherwydd amrywiaeth o resymau. Gallai hynny ddigwydd oherwydd amharu ar eu cyflenwad nwy, neu oherwydd bod baban newydd neu blant ifanc iawn yn y cartref. Efallai fod rhywun wedi datblygu cyflwr iechyd tymor hir, neu'n helpu i ofalu am berthynas hŷn. Beth bynnag fo'r rheswm, cofiwch gysylltu â ni ac fe wnawn ni ddweud wrthoch chi sut allwn ni helpu.

Os hoffech chi gyfranogi yn ein panelau rhanddeiliaid a chwsmeriaid – i rannu eich safbwyntiau â ni a'n cynorthwyo i lunio'r gwasanaethau rydym yn eu darparu – edrychwch ar y manylion cyswllt isod. Fe wnawn ni eich cynorthwyo i ddarganfod rhagor am ein gwaith: darparu cyflenwad nwy i dros ddwy filiwn o gartrefi a busnesau ledled de-orllewin Lloegr a Chymru. Ein gwaith yw sicrhau fod ein holl gwsmeriaid yn ddiogel a chynnes.



Gallwch gysylltu â'n tîm Rhanddeiliaid trwy ein ffonio ni ar **02920 278546** neu e-bostio engagement@wwutilities.co.uk. Edrychwn ymlaen at glywed gennych chi. Mae eich safbwyntiau yn bwysig i ni.



Gallwch droi at ein gwefan www.wwutilities.co.uk i ganfod rhagor amdanom ni.



Trowch at ein tudalen Facebook sef facebook.com/wwutilities. Gallwch chi gysylltu â ni yma ar unrhyw adeg, ac fe wnawn ni gyhoeddi diweddariadau newyddion cyffredinol ynghylch ein gwaith.



Dilynwch ni ar Twitter [@wwutilities](https://twitter.com/wwutilities) i weld ein newyddion – a chysylltwch â ni yma ynghylch unrhyw beth yr hoffech chi wybod neu yr hoffech chi ein hysbysu amdano.



Cysylltwch â'ch tîm arloesedd os oes gennych chi syniad newydd ynghylch cynnyrch neu ymchwil a allai fod yn berthnasol i'n gwaith. Ffoniwch Lucy Mason ar **02920 278958** neu e-bostiwch innovation@wwutilities.co.uk. I weld beth yw ein heriau, trowch at www.wwutilities.co.uk/innovation



Gall ein cynllun Cymorth Cartrefi Clyd gynnig cymorth ariannol i hwyluso cysylltiadau â'n rhwydwaith nwy. Gallwch gael rhagor o wybodaeth trwy e-bostio fuelpoor@wwutilities.co.uk neu ffonio Stuart Neill ar **02920 278713**.



Gall pobl sydd â diddordeb mewn ymuno â'n tîm weld manylion y swyddi gwag diweddaraf ar ein gwefan. Cysylltwch â ni trwy e-bostio recruitment@wwutilities.co.uk neu ffonio Nicola Allen ar **02920 278958**.

Cynnwys

Ychydig amdanom ni

04

Ymgysylltu â'n rhanddeiliaid

05

Ein prif gyflawniadau

06

Ein perfformiad ar draws categorïau allbynnau a reoleiddir

09

Cyflawni er budd ein cwsmeriaid

10

Edrych tua'r dyfodol

16

Croeso

gan ein Prif Weithredwr

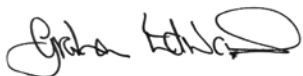
Graham Edwards

Mae gwneud ein gorau i'n holl gwsmeriaid a'n rhanddeiliaid eraill wrth wraidd ein strategaeth busnes. Mae ein pwyslais cryf ar ymgysylltu yn ein helpu i gael safbwyntiau a gwybodaeth sy'n llywio ein polisiau a'n cynlluniau. Rydym yn dymuno i bobl wybod fod yr hyn byddant yn ei ddweud wrthym yn gwneud gwahaniaeth cadarnhaol. Gall wella'r gwasanaethau rydym yn eu darparu i'n 7.5 miliwn o gwsmeriaid.

Rydym yn gwmni sy'n cael ei lywio gan werthoedd. Diogelwch yw ein prif flaenoriaeth ac mae pobl wrth wraidd popeth a wnawn. Mae hynny'n golygu y byddwn ni bob amser yn ceisio cyflawni'r gorau i gydweithwyr, cwsmeriaid ac amrywiaeth o randdeiliaid.

Mae'r adroddiad hwn yn manylu ar ein gwaith yn ystod 2016/17, sef hanner ffordd drwy ein cyfnod rheoli prisiau wyth mlynedd presennol a bennir gan ein rheolydd Ofgem. Mae ein perfformiad cryf yn ystod y flwyddyn unwaith eto wedi'n cynorthwyo i ennill sgôr Rhagoriaeth gan y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid.

Mae ein ffocws ar sicrhau gwasanaeth o'r radd flaenaf i'n holl gwsmeriaid, yn cynnwys y rhai mwyaf bregus, hefyd wedi'n cynorthwyo i ennill Safon Brydeinig 18477 am Ddarparu Gwasanaeth Cynhwysol, y rhwydwaith nwy cyntaf i wneud hynny. Mae hyn yn cydnabod ein gwaith i sicrhau fod pob cydweithiwr yn gwybod am y



Graham Edwards



Ein tîm orwain

cymorth y gallwn ei gynnig i bobl mewn sefyllfaoedd bregus.

Yn ystod 2016/17, fe wnaethom ni gynyddu'r cyfleoedd i randdeiliaid ymgysylltu â ni a chynnig sylwadau ynghylch ein perfformiad a'n cynlluniau. Mae wedi'n helpu i wybod ein bod ni wedi canolbwyntio ar yr hyn y dymunai ein cwsmeriaid i ni ganolbwyntio arno. Mae rhanddeiliaid wedi dweud eu bod yn ymddiried ynion a'u bod yn gwybod y byddwn ni'n gwranddo ac yn gweithredu mewn ymateb i'r hyn byddant yn ei ddweud wrthym. Ein hymrwymiad yn ystod y blynyddoedd sy'n dod yw parhau i adeiladu ar ein llwyddiannau i sicrhau'r hyn mae ein cwsmeriaid yn ei haeddu, sef safonau gwasanaeth sy'n gwella'n barhaus.

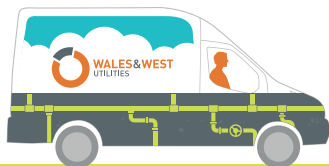
Ychydig amdanom ni

Rydym yn cyflenwi nwy trwy ein rhwydwaith helaeth o bibellau i gartrefi, busnesau a sefydliadau eraill yng Nghymru a de-orllewin Lloegr.

Ein gwaith yw sicrhau fod ein holl 7.5 miliwn o gwsmeriaid yn ddiogel a chynnes, ac yn cael lefel o wasanaeth y gallant ymddiried ynddo. Nid ydym yn gwerthu nwy, rydym yn rhedeg y rhwydwaith pibellau nwy sy'n cyflenwi nwy i bobl oddi wrth eu cyflenwr (y cwmni y byddant yn talu eu bil nwy iddo).

Mae diogelwch yn flaenoriaeth allweddol. Byddwn yn ymateb yn gyflym i argyfyngau nwy ac yn buddsoddi'n helaeth i wella ansawdd ein rhwydwaith. Bob dydd, bydd ein cydweithwyr medrus yn gosod pibellau plastig newydd yn lle'r hen rai metel – gan wella dibynadwyedd a diogelwch ein rhwydwaith nwy am flynyddoedd i ddod.

Yn y gaeaf, bydd y rhwydwaith nwy yn darparu hyd at 80% o'r gwres a'r ynni y bydd ei angen ar gartrefi a busnesau. Rydym ni'n sicrhau y gallwn ni ateb y galw yn y tymor hir, gan ddarparu gwasanaeth dibynadwy, fforddiadwy a chynyddol gynaliadwy.



Ymgysylltu â'n rhanddeiliaid

Mae ymgysylltu â rhanddeiliaid yn weithgarwch hanfodol i ni, ac rydym ni'n seilio hynny ar strategaeth "mewnol-allanol". Mae hynny'n golygu ein bod ni wedi datblygu diwylliant sy'n rhoi pobl yn gyntaf bob amser: yn ein cwmni ac ymhlith y cymunedau a'r sefydliadau rydym yn eu gwasanaethu.

Rydym ni'n gwerthfawrogi ein gweithlu medrus yn fawr iawn, ac maent wedi croesawu ein hawydd i wneud ein gorau glas i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid erall.

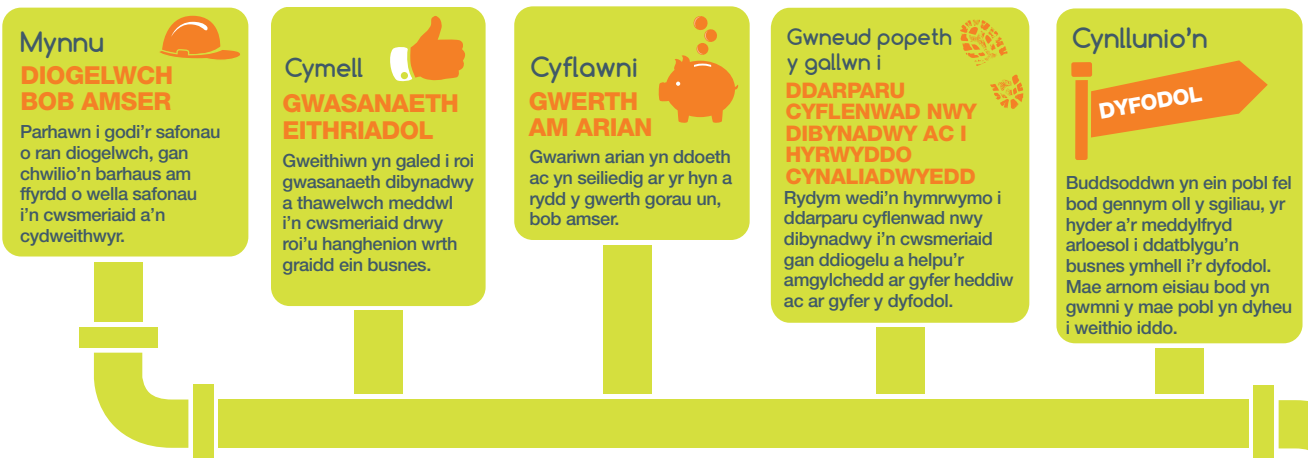
Rydym ni wedi parhau i gynyddu nifer y rhanddeiliaid byddwn ni'n cysylltu â hwy – gwranddo ar beth fyddant yn ddweud ynghylch pa mor llwyddiannus ydym ni a sut gallem wella. Mae'r adborth cynyddol hwn yn gymorth mawr i ni lunio ein gweithrediadau a'n strategaethau.

Ein huchelgeisiau, ein blaenoriaethau a'n gwerthoedd

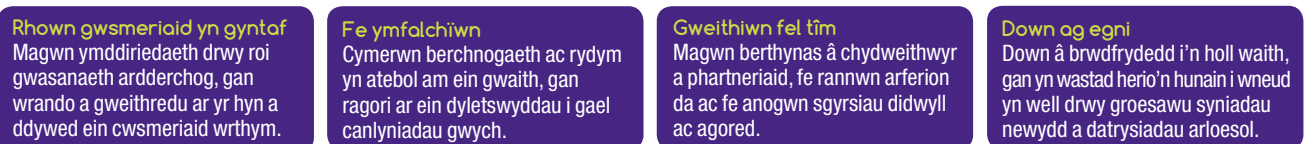
EIN HUCHELGAIS

Darparu lefelau eithriadol o ddiogelwch a dibynadwyedd nwy a gwasanaeth i gwsmeriaid fel bod y miliynau o bobl a wasanaethwn bob dydd yn ymddiried ynom ac yn ein gwerthfawrogi.

BLAENORIAETHAU



GWERTHOEDD



Ein prif gyflawniadau

yn ystod pedair blynedd gyntaf y cyfnod rheoli prisiau wyth mlynedd, a gychwynnodd yn Ebrill 2013:



Cyflawniadau pwysig yn 2016/17:



Cawsom ein henwi yn Fusnes Cyfrifol y Flwyddyn gan Busnes yn y Gymuned Cymru. Digwyddodd hyn oherwydd ein llwyddiant yn ymgorffori arferion busnes cyfrifol ym mhob rhan o'n gweithrediadau yng Nghymru.



Fe wnaeth **y Gymdeithas Frenhinol er Atal Damweiniau** roi Statws Dyfarniad Aur i ni am y bedwaredd flwyddyn yn olynol. Ni yw'r gweithredwr rhwydwaith nwy cyntaf i gyflawni hyn. Fel cwmni sy'n gweld gwerth yn ein perfformiad diogelwch rhagorol, roeddem wrth ein bodd yn ennill yr anrhydedd hon.



Fe wnaeth **y Sefydliad Safonau Prydeinig** ddyfarnu BS18477 i ni am Ddarparu Gwasanaeth Cynhwysol. Cawsom hynny am ein gwaith yn nodi anghenion cwsmeriaid ac addasu gwasanaethau i bobl sydd dan anfantaes neu mewn sefyllfaoedd bregus. Cawsom ein cynorthwyo'n sylweddol gan yr adborth a gawsom ni gan randdeiliaid a sefydliadau partner.



Cawsom Nod Gwasanaeth y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid yn ystod y flwyddyn. Cawsom yr anrhydedd hon ar Lefel Rhagoriaeth am gyflawni sgôr bodlonrwydd llawer gwell na chyfartaledd cwmnïau cyfleustodau. Mae'n destament i'n hymrwymiad i ymgysylltu â rhanddeiliaid, cyfathrebu'n effeithiol a defnyddio adborth i sicrhau gwelliannau rheolaidd.



Cynhaliwyd **ein harolwg blynyddol ynghylch ymgysylltu â chydweithwyr** ar y cyd â Buddsoddwyr mewn Pobl. Dyma ein hymngais gyntaf i gael ein mesur mewn cymhariaeth â'r safon, ac roeddem yn falch o dderbyn achrediad Lefel Arian.

Rwyf yn falch o ddweud ein bod wedi llwyddo i wneud hyn ac wedi parhau i gynnig gwerth da am arian i gwsmeriaid a rhanddeiliaid ar yr un pryd. Y gost gyfartalog i'n cwsmeriaid yn 2016/2017, heb gynnwys chwyddiant, oedd £128, sy'n llai na'r gost ar ddechrau'r cyfnod rheoli prisiau presennol – £145. Mae hyn yn adlewyrchu'r arbedion effeithlonrwydd rydym yn eu cyflawni.

Rydym hefyd ar y trywydd iawn i gyflawni allbynnau a fesurir ar draws y cyfnod rheoli prisiau wyth mlynedd hyd at 2021. Ar ôl ymgynghori â'n rhanddeiliaid, rydym yn ymrwmo i sicrhau gwerth am arian yn y meysydd y dywedasant sy'n fwyaf pwysig iddynt. Dros weddill y cyfnod wyth mlynedd hyd at 2021, byddwn yn sicrhau:

- cyllid i ariannu 20% yn rhagor o gysylltiadau ar gyfer cwsmeriaid sy'n wynebu tlodi tanwydd na'r nifer a

ddarparwyd ar eu cyfer yn wreiddiol (bydd tlodi tanwydd yn digwydd pan fydd gan bobl gostau tanwydd sy'n uwch na'r cyfartaledd a bydd hynny'n gadael incwm iddynt sy'n is na'r llinell tlodi swyddogol)

- rhagor o gymorth wedi'i dargedu at gwsmeriaid bregus
- rhagor o ostyngiadau mewn allyriadau erbyn 2021 na'r bwriad gwreiddiol
- lleihad ychwanegol yn y costau y gallwn eu rheoli, megis ein costau cyfleusterau.

Rydym yn parhau i gyflawni mewn cymhariaeth â'n hymrwymiaid, ac rydym yn diolch i gwsmeriaid a rhanddeiliaid am eu cefnogaeth barhaus yn ystod y flwyddyn ac yn ystod gweddill y cyfnod rheoli prisiau.

Cydweithio â rhwydweithiau nwy eraill

Rydym wrthi'n cydweithio â rhwydweithiau nwy eraill ledled y Deyrnas Unedig, i sicrhau deiliannau gwerthfawr i'n rhanddeiliaid.

Mae ein cydweithio a'n hymrwymiad ar y cyd yn canolbwyntio ar:

- gynorthwyo a gwarchod y cymunedau ble'r ydym yn byw ac yn gweithio, a lleihau ein heffaith cyffredinol ar yr amgylchedd
- cyflawni tu hwnt i'r hyn a ddisgwylir gennym ni, gan ragori ar ein cyfrifoldebau cymdeithasol a moesegol, ac ehangu cydweithio i gynnwys gwaith ar y cyd â sefydliadau arbenigol a sectorau eraill.

Ein huchafbwyntiau cydweithredu

Helpu i sicrhau **£25m** i awdurdodau lleol i gefnogi mesurau tai, gan arwain at osod **4,000** o systemau gwresogi newydd.

Cyd-enillwyr **Menter Diogelwch y Flwyddyn Heating & Ventilation News** yn 2016 ar y cyd â CO-Gas Safety.

Lansio Cronfa Elusennol CO, gan gynnig grantiau gwerth hyd at **£2,000**.

Cyfeiriwyd **535** o gwsmeriaid ychwanegol at **Gynllun Ymestyn y Rhwydwaith Tlodi Tanwydd** ers Mai 2015.

674 o geisiadau yn 2015/16 i gystadleuaeth poster ysgolion CO.

Ar hyn o bryd, gallwn gynhyrchu digon o **fiomethan** i'w chwistrellu i'n rhwydwaith i bweru **dros 277,000** o gartrefi.

Trosolwg o'n cyflawniadau

ym mlwyddyn reoleiddiol 2016/17
(1 Ebrill 2016 i 31 Mawrth 2017)

81% **5,496** Gellid pweru **90,000** o
O GWYNIION **O LARYMAU** **gartrefi** â nwy gwyrdd
WEDI'U DATRYS YMHEN 24 AWR **CO WEDI'U**
DOSBARTHU **24** o brentisiaid wedi'u recriwtio

1,250 **DIM UN** dyfarniad gan yr ombwdsmon
o gydweithwyr wedi cael Hyfforddiant Ymwybyddiaeth o Gwsmeriaid Blaenoriaethol
123 o fesuryddion wedi'u symud am ddim
433km o bibelli nwy wedi'u newid

4,600 o Becynnau Cynnes wedi'u dosbarthu
1,596 o gysylltiadau Cymorth Cartrefi Clyd

Dros **2,100** **83,758** o ymatebion i argyfyngau nwy
cwsmer wedi'u **Ymatebwyd i 98.5%** o
hychwanegu at PSR **argyfyngau nwy o fewn 1 awr**

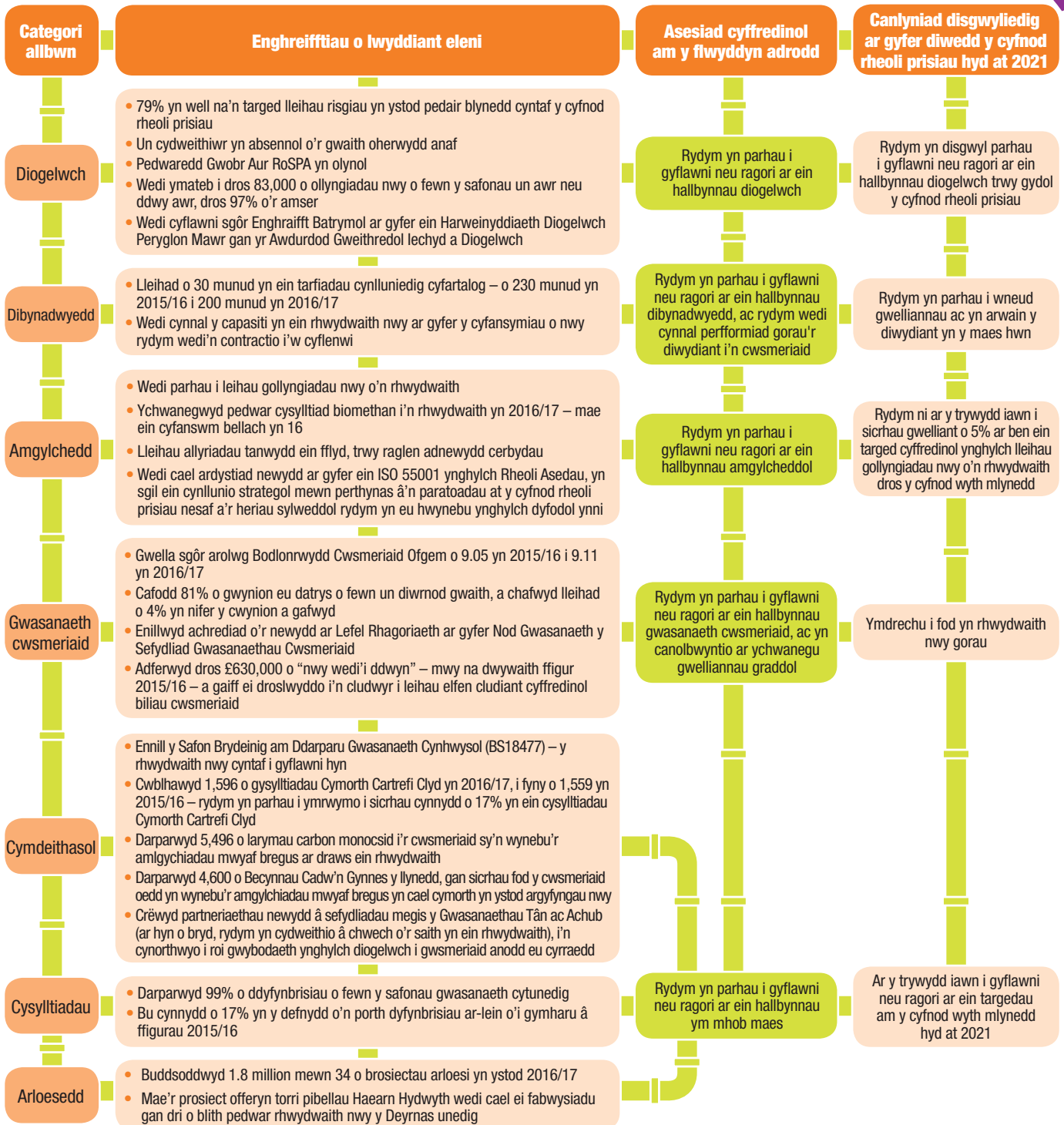
Cydymffurfio ag ymrwymïadau trwyddedau: 100%

Cynnydd mewn ymwybyddiaeth o CO: **40%** Tebygolrwydd o **99.1%** o weithredu ymhellach ynghylch CO

377 cydweithiwr wedi gwella'u sgiliau
11,933 o gysylltiadau newydd

Perfformiad

ar draws categorïau allbynnau a reoleiddir



Cyflawni er budd ein cwsmeriaid

Fe wnaethom ni ymgysylltu ag amrywiaeth helaeth o randdeiliaid yn ystod y flwyddyn. Roedd gwersi y gwnaethom eu dysgu o drafodaethau ac adborth yn werthfawr iawn i ni.

Mae gennym ni dîm ymroddedig o weithwyr proffesiynol ymgysylltu sy'n rheoli ein perthnasoedd â rhanddeiliaid. Yn ystod y flwyddyn, fe wnaethom ni newidiadau trefniadol i gynyddu eu hadnoddau a'u cefnogaeth. Fel busnes sy'n cael ei lywio gan werthoedd, byddwn yn sicrhau fod ymgysylltu yn cael ei ystyried yn rhan o swydd pawb yn ein cwmni. Byddwn yn rhedeg gweithdai a sioeau teithiol i gydweithwyr i hyrwyddo'r neges fod gennym oll gyfraniad i'w wneud.

Bob tro byddwn yn ymwneud ag eraill, byddwn yn gwrandao ac yn ymateb. Mae hynny wedi'n cynorthwyo i ddatblygu gwasanaethau sydd wedi sicrhau buddion ychwanegol.

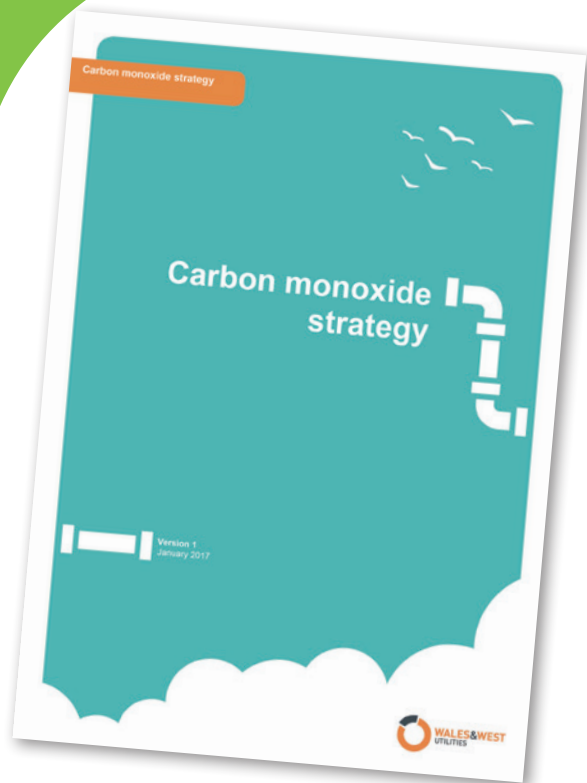
Helpu cwsmeriaid sy'n wynebu amgylchiadau bregus

Rydym ni'n dymuno gwneud ein gorau glas i gwsmeriaid sy'n wynebu amgylchiadau bregus. Mae rhanddeiliaid wedi dweud wrthym eu bod o blaid:

- canolbwyntio ar y rhai sy'n fwyaf anghenus
- sicrhau fod gwybodaeth yn hygyrch iawn
- datblygu perthnasoedd â phartneriaid a all hybu ein gwasanaethau
- cyflawni Safon Brydeinig am ansawdd ein gwaith.

STRATEGAETH DDIWYGIEDIG YNGHYLCH CARBON MONOCSID

Un o ddeilliannau allweddol y cyngor a gawsom oedd diwygio ein strategaeth ynghylch carbon monocsid (CO



i ganolbwyntio ar y sawl sy'n wynebu'r perygl mwyaf. Mae hynny'n cynnwys pobl sydd:

- dan 14 a dros 65
- yn wynebu amgylchiadau bregus oherwydd rhesymau amrywiol
- yn byw mewn mannau ble ceir mwy na'r cyfartaledd o alwadau i'r gwasanaethau brys mewn perthynas â CO.

Fel rhan o'r strategaeth hon, fe wnaethom ni greu partneriaeth â phedwar arall o'r Gwasanaethau Tân ac Achub yn ein hardal, a chyfanswm o chwech allan o saith. Byddant yn mynd i weld pobl sy'n wynebu amgylchiadau bregus yn ystod eu Hymweliadau Diogelwch Cartrefi, a bellach gallant roi larymau CO iddynt a gwybodaeth ynghylch ein mesurau cymorth eraill.

Fe wnaethom hefyd lwyddo i nodi cwsmeriaid perthnasol trwy dargedu pobl sy'n cael symud eu mesuryddion am ddim a'r rhai sy'n cofrestru i fod yn rhan o'n Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaethol (PSR). Byddwn yn rhoi larymau CO am ddim iddynt.

CYSTADLEUAETH DIOGELWCH CO I YSGOLION

Fe wnaethom ni adnewyddu ein dull o gynnal y gystadleuaeth hon, sy'n cwmpasu'r diwydiant cyfan, a chynyddu ei heffaith yn sylweddol. Anelir y gystadleuaeth at blant a phobl ifanc 5-11 mlwydd oed, grŵp sy'n neilltuo o agored i beryglon CO. Cânt eu herio i gynhyrchu poster, ffilm, cerdd neu gân berthnasol ynghylch peryglon CO.

Fe wnaethom ni hyrwyddo'r gystadleuaeth trwy gyfuno datganiadau i'r wasg, cymeradwyaeth gan rywun enwog, gweithgarwch ar gyfryngau cymdeithasol a chyswllt uniongyrchol â dros 2,500 o ysgolion. Cafwyd 317 o geisiadau yn y pen draw – dros bedair gwaith yn fwy na'r flwyddyn flaenorol a mwy nag unrhyw un o'r rhwydweithiau nwy eraill. Cawsom enillydd cenedlaethol hefyd.



DATRYN CODAU



Fe wnaeth rhanddeiliaid yn ein gweithdai lleoliadol, ac aelodau o'r Panel Cyfeillion Beirniadol a'r Fforwm Cwsmeriaid Bregus, oll ddweud wrthym fod rhaid i ddiogelwch CO fod yn flaenoriaeth bennaf. Mewn ymateb i hynny, fe wnaethom ni geisio dull newydd o ledaenu'r neges ynghylch diogelwch.

Fe wnaethom ni greu gêm ar-lein o'r enw "Crack the COde", yn cynnwys "uwch-arwyr" o'r enw Chloe a Ben. Mae'r gêm yn herio defnyddwyr i ateb cwestiynau ynghylch diogelwch CO i ddatgelu llythrennau sy'n rhan o god. Caiff y sawl sy'n llwyddo eu hannog i rannu'r neges ar gyfryngau cymdeithasol a byddant hefyd yn cael anrheg sy'n gysylltiedig â CO.

Fe wnaeth adborth gan ddefnyddwyr awgrymu cynnydd o 25% mewn ymwybyddiaeth o beryglon CO a chynnydd o 79% mewn ymrwymiad i weithredu i atal peryglon CO.

PARTNERIAETHAU

Dywedodd rhanddeiliaid wrthym eu bod o blaid datblygu perthnasoedd newydd â gwasanaethau brys ac elusennau, er mwyn ymgysylltu â chwsmeriaid anos eu cyrraedd. Bellach, mae gennym ni bartneriaethau â chwe Gwasanaeth Tân ac Achub, a byddwn yn cydweithio'n agos â sawl sefydliad arall, yn cynnwys Cyngor Cymru i'r Deillion ac Age Cymru.

Fe wnaethom ni greu Pecyn Partneriaid yn cynnwys gwybodaeth hawdd ei deall ynghylch ymwybyddiaeth o ddiogelwch a'r mesurau cymorth amrywiol a gynigir gennym. Defnyddir y pecynnau i sicrhau y rhoddir gwybodaeth gyson i gwsmeriaid perthnasol, a byddwn yn cael adborth gan gwsmeriaid sy'n ein helpu i nodi rhagor o bobl a all fod yn wynebu amgylchiadau bregus. Caiff gwybodaeth ynghylch diogelwch CO ei gynnwys mewn cylchgronnau elusennau a rhaglenni digwyddiadau hefyd.



Cyflawni er budd ein cwsmeriaid

CYNHADLEDD CRYFACH GyDA'N Gilydd

Dyweddodd rhanddeiliaid yn ein Fforwm Cwsmeriaid Bregus y byddent yn hoffi gweld rhagor o gydweithio â chwmnïau cyfleustodau eraill i helpu pobl anghenus.

Diolch i gymorth ein partner ym maes tlodi tanwydd, Cymru Gynnes, fe wnaethom ni sefydlu'r gynhadledd gyntaf erioed ar gyfer nifer o gwmnïau cyfleustodau ynghylch y pwnc hwn. Rhoddodd gyfle i ni ddod ynghyd â Dŵr Cymru Welsh Water a'r gweithredwr rhwydwaith trydan Western Power Distribution. Roedd y 104 o gyfranogwyr oedd yn bresennol hefyd yn cynrychioli cymdeithasau tai, awdurdodau lleol ac elusennau.

Y canlyniadau allweddol oedd cytuno i wneud y canlynol:

- cydweithio rhagor
- dylanwadu ar y Llywodraeth a chyrrff rheoli'r diwydiant i greu Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaethol unedig
- cydweithio â sefydliadau eraill i ymgysylltu â rhagor o gwsmeriaid anodd eu cyrraedd sy'n wynebu amgylchiadau bregus.

Rydym ni'n gwneud cynnydd er mwyn cyflawni'r nodau hyn.



bsi.

**SAFON DARPARIAETH
GYNHWYSOL BS18477**

Rydym yn credu y byddwn yn gwneud ein gorau i ofalu am gwsmeriaid sy'n wynebu amgylchiadau bregus – ond

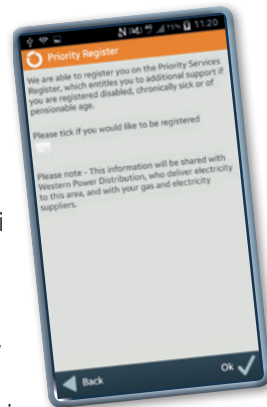
roeddem ni'n dymuno cael sicrwydd o hynny trwy gyflawni safon ansawdd. Fe wnaethom ni ddevis ymdrechu i ennill BS18477 i gadarnhau fod ein gwasanaethau yn hygyrch i bawb.

Wrth lunio ein polisiâu, rydym wedi elwa o'r cyngor a gawsom gan ein Fforwm Cwsmeriaid Bregus. Yna, yn dilyn archwiliad cynhwysfawr gan BSI, fe wnaethom ni ennill y safon hwn, y gweithredwr rhwydwaith nwy cyntaf i wneud hynny.

Byddwn yn sicrhau fod gwybodaeth am ein gwasanaethau yn hygyrch trwy amrywiaeth o weithgareddau a mesurau.

Y GOFRESTR GWASANAETHAU BLAENORIAETHOL

Roedd arbrawf yn defnyddio ap ffonau symudol i ganiatáu i gydweithwyr gofrestru cwsmeriaid yn rhwydd ar gyfer y Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaethol yn llwyddiant ysgubol. Yng Ngorffennaf 2016, fe wnaethom ni roi'r ap i bob aelod o staff sy'n ymwneud yn uniongyrchol â chwsmeriaid. Fe wnaeth hyn arwain at 2,100 atgyfeiriad i'r Gofrestr yn ystod y flwyddyn, ac rydym yn disgwyl cynyddu'r cyfanswm yn sylweddol eleni.



Byddwn yn rhannu'r wybodaeth hon â chwmnïau cyfleustodau eraill yn ein hardal, i gynnig rhagor o fudd i gwsmeriaid.

HYFFORDDIANT I GYDWEITHWYR

Yn 2016/17, cafodd 1,250 o gydweithwyr Hyfforddiant Ymwybyddiaeth o Gwsmeriaid Blaenoriaethol. I wneud hyn, roedd angen 100 o sesiynau hyfforddi mewn 19 lleoliad.

Fe wnaethom ni hefyd ddarparu hyfforddiant Cyfeillion Dementia i 108 o gydweithwyr, i'w cynorthwyo i nodi arwyddion dementia ac addasu'r gwasanaethau a ddarperir gennym yn unol â hynny.

PECYNNAU CYNNES

Yn dilyn cyngor gan randdeiliaid, fe wnaethom ailgynllunio'r Pecynnau Cynnes byddwn yn eu rhoi i gwsmeriaid sy'n wynebu amgylchiadau bregus pan fyddant yn colli cyflenwad nwy. Fe wnaethom ni sicrhau fod ein rhif cyswllt yn llawer mwy amlwg, i gynorthwyo pobl sydd â nam ar eu golwg.

Fe wnaethom ni hefyd wrando ar randdeiliaid a ddywedodd wrthym ni y dylem ni roi talebau prydau bwyd i'r cwsmeriaid hynny sy'n dewis peidio defnyddio'r offer gwresogi a choginio byddwn ni'n eu darparu. Erbyn hyn, byddant yn cael taleb prydau bwyd ddyddiol gwerth £10 i'w defnyddio mewn siopau lleol os byddant yn colli eu cyflenwad nwy.



SYMUD MESURYDDION AM DDIM

Os oes gan bobl sy'n wynebu amgylchiadau bregus fesuryddion nwy sy'n anodd iddynt eu cyrraedd os bydd angen iddynt ddiffodd y cyflenwad, fe wnawn ni, os gallwn ni, symud y mesurydd am ddim. Fe wnaethom ni symud 123 o fesuryddion yn 2016/17, a chostiodd hynny £68,000 i Wales & West Utilities.

CYFATHREBIADAU HAWDD EU DEALL

Mae'n rhaid i'r wybodaeth a ddarperir gennym fod yn hygyrch ac yn hawdd i'w deall gan bobl sydd ag amrywiaeth o anableddau. Dyna pam y gwnaethom ni weithio'n galed i gyflawni safon BS18477.

Mae ein gwefan wedi'i hachredu gan Ymddiriedolaeth Shaw fel un hawdd ei defnyddio, ac mae taflenni gwybodaeth yn dilyn canllawiau Ymglyrch Plain English. Byddwn hefyd yn defnyddio ffontiau mawr, Braille, ffilmiau yn cynnwys iaith arwyddion, a gallwn ddarparu gwybodaeth mewn sawl iaith.



CANOLBWYNTIAU TLODI TANWYDD

Yn dilyn adborth gan randdeiliaid, fe wnaethom arbrofi â Chanolbwytiau Tlodi Tanwyd yng Nghaerdydd a Sir y Fflint.

Fe wnaethom ddarparu £45,000 ar gyfer y fenter hon fel gallai'r sefydliad elusennol Gofal a Thrwsio gynnig cyngor ynghylch ynni ac arian i'r cyhoedd. Fe wnaethom ni helpu 226 o gwsmeriaid, ac rydym ni'n bwriadu cyflwyno'r fenter hon mewn rhannau eraill o'n rhwydwaith.

HYRWYDDO CYMORTH CARTREFI CLYD

Gallwn ddarparu cysylltiadau nwy am ddim i bobl sy'n byw mewn mannau a ddiffinir fel rhai ble ceir tloidi tanwydd. Mae'n fuddiol iddynt oherwydd mae nwy gan amlaf yn rhatach na thanwydd arall i wresogi.

Fe wnaeth rhanddeiliaid yn ein Fforwm Cwsmeriaid Bregus ein hannog i wneud rhagor i wella ymwybyddiaeth o'n cynllun.

Dangosodd ein hymchwil fod rhai o'r bobl a ymgeisiodd, ac a fyddai wedi bod yn gymwys i gael gwaith am ddim, wedi cael eu hatal gan y system oedd yn nodi pris cysylltiad. Felly, fe wnaethom ni sicrhau newidiadau er mwyn nodi codau post ymgeiswyr mewn mannau ble ceir tloidi tanwydd, a chynigwyd y gwaith yn rhad ac am ddim iddynt. Cafwyd cynnydd yn nifer y cwsmeriaid cymwys sy'n llenwi eu ceisiadau.

Fe wnaethom hyrwyddo ein cynllun mewn 17 o ddigwyddiadau y llynedd, ac fe wnaethom symleiddio ymhellach yr wybodaeth amdano.

Cyflawni er budd ein cwsmeriaid

Gwasanaeth cwsmeriaid

Rydym yn dymuno cynnig gwasanaeth heb ei ail i gwsmeriaid bob amser, felly byddwn yn gwrandao ar beth fyddant yn ei ddweud ac yn gweithredu. Dyma negeseuon allweddol gan rhanddeiliaid:

- sicrhau fod cwsmeriaid yn gallu cysylltu â ni gan ddefnyddio'r dulliau maent yn eu ffafrio
- gwella cyfathrebu yn ystod gwaith sy'n aflonyddu.

Fe wnaeth ymgysylltu â rhanddeiliaid a chyngor ganddynt arwain at 84 o allbynnau yn cynnwys:

- llenyddiaeth newydd a hawdd ei deall ynghylch y gwasanaethau a ddarperir gennym
- rhagor o adnoddau i'n tîm cyfryngau cymdeithasol
- sefydlu digwyddiadau rhannu gwybodaeth am arferion gorau.

YMCHWIL YNGHYLCH CANFYDDIADAU

Yn ystod y flwyddyn, fe wnaethom ni gyflogi cwmni i asesu canfyddiadau o'n cwmni ymhlith dros fil o gwsmeriaid. Fe wnaeth ganfod fod 37% o'r sawl oedd wedi cael gwasanaethau gennym ni yn anghyfarwydd â'n brand, ac roedd hynny'n 39% ymhlith y sawl oedd heb gael unrhyw gyswllt â ni.

Ymhlith pethau eraill, fe wnaeth hyn arwain at ail-frandio ein cerbydau, gan gynnwys gwybodaeth benodol ynghylch ein gwaith a'n rôl fel y gwasanaeth argyfyngau nwy. Yn ystod y flwyddyn, cafodd 48 o gerbydau eu brandio o'r newydd ac mae'r broses yn parhau.

CYFATHREBIADAU NEWYDD

Yn 2015/16, fe wnaethom ni gynnal ymarfer "cerdded yn esgidiau ein cwsmeriaid". Nod hyn oedd rhoi cyfle i ni ddeall safbwynt y bobl rydym yn eu gwasanaethu. Fe



wnaethom ni adolygu pob agwedd o gysylltu a chyfathrebu, i geisio gwelliannau – yn enwedig yn ystod gwaith newid pibellau'r brif gyflenwad nwy.

Yn sgil cymorth gan randdeiliaid, mae hyn wedi arwain at frandio cryfach a gwybodaeth symlach mewn llythyrau a thafenni. Mae gan bob un ohonynt y Nod Crisial am ddefnydd o iaith glir.

Byddwn yn cynnal sesiynau gwybodaeth "galw heibio" i'r cyhoedd cyn cychwyn cynlluniau sydd ag effaith lleol. Byddant yn cynorthwyo pobl i holi'r cwestiynau a chael yr wybodaeth maent yn eu chwennych.

CYSYLLTIADAU

Dywedodd rhanddeiliaid wrthym y gallai ein ffurflenni cais am gysylltiadau a'r wybodaeth gysylltiedig fod yn well. Rydym wedi'u brandio o'r newydd a'u gwella, a dywedodd 97% o gwsmeriaid yn ddiweddarach eu bod yn hawdd eu llenwi. Gwahoddir cwsmeriaid i gynnig adborth i ni i gynorthwyo i sicrhau rhagor o welliannau.

SWYDDOGION CYNORTHWYO CWSMERIAID

Yn ôl dadansoddiad o fodlonrwydd cwsmeriaid, gellid gwella cyfathrebu pan gaiff pibellau'r prif gyflenwad nwy eu newid. Felly, fe wnaethom ni arbrofi ag ymarfer "curo ar ddrysau" er mwyn cyfathrebu wyneb yn wyneb â phobl y byddai ein gwaith yn effeithio arnynt. Roedd yn llwyddiannus iawn, ac ni chafwyd unrhyw gwynion yn sgil hynny. Rydym ni felly wedi creu pedair rôl Swyddog Cynorthwyo Cwsmeriaid, i gyfathrebu'n uniongyrchol â phobl mewn manau ble byddwn yn gweithio.

CYFRYNGAU CYMDEITHASOL



Bydd cwsmeriaid yn gwneud defnydd cynyddol o sianelau cyfryngau cymdeithasol i gyfathrebu â ni, felly rydym wedi ehangu ein tîm cyfryngau cymdeithasol. Trwy gydweithio'n agos â chydweithwyr mewn rhannau eraill o'r cwmni, gall y tîm ymateb i gwsmeriaid ar Twitter a Facebook 24 awr y dydd. Rydym yn monitro'r mewnflwch ymholiadau cwsmeriaid rownd y cloc.

Rydym ni hefyd wedi creu dangosfwrdd trin cwynion yn cynnig gwybodaeth amser real ynghylch ein hymdrechion, i sicrhau fod cwsmeriaid yn cael eu hysbysu'n llawn.

Ymateb brys

Mae ymateb yn gyflym ac yn effeithiol pan gollir cyflenwadau nwy ac yn ystod argyfyngau nwy yn un o ddyletswyddau hanfodol ein cwmni. Mae rhanddeiliaid wedi dweud wrthym ni y dylem ni:

- wybod rhagor am leoliadau cwsmeriaid sy'n wynebu amgylchiadau bregus, fel gellir eu blaenoriaethu mewn argyfyngau
- rhannu arferion da â rhwydweithiau nwy eraill
- bod yn barod bob amser am ddigwyddiadau mawr sy'n effeithio ar niferoedd mawr o gwsmeriaid.

O ganlyniad, rydym ni wedi:

- cynnal digwyddiad "Rhannu Arferion Da"
- adolygu ein tîm digwyddiadau sylweddol a phrosesau
- gwella ein cyfryngau cysylltu â chwsmeriaid.

CYFATHREBU GWELL

Rydym wedi sicrhau y gall ein canolfan galwadau ymdopi â'r nifer uchel o gysylltiadau y gellir eu disgwyl yn ystod digwyddiad mawr. Gallwn ymdopi â 120 o alwadau ar yr un pryd – ac mae gennym y gallu i gynyddu hynny i 600. Gellir ychwanegu tudalen ymateb i'n gwefan pan fydd digwyddiad mawr, i hysbysu cwsmeriaid.

Yn ystod digwyddiad mawr, efallai bydd yn ofynnol i gwsmeriaid ddiffodd eu cyflenwad nwy ac yna ei agor unwaith eto. Rydym wedi creu taflen cyfarwyddiadau syml a gaiff ei phostio trwy ddrysau mewn manau sydd wedi'u heffeithio.

RHANNU ARFERION GORAU

Rydym ni eisoes yn cydweithio â rhwydweithiau nwy eraill ac rydym ni bellach yn cydweithio â Sefydliad y Peiriannwyr a Rheolwyr nwy i ddatblygu safon i'r diwydiant er mwyn rheoli digwyddiadau mawr. Rydym ni wedi rhannu ein cynlluniau digwyddiadau mawr â gweithredwyr rhwydweithiau nwy eraill, ac rydym ni wedi dysgu o'u profiadau hwy hefyd.

Mae'r gwaith o ddatblygu'r safon hon yn mynd rhagddo.



Edrych tua'r dyfodol

Cydweithwyr

Mae ein cydweithwyr wedi dweud eu bod yn disgwyl i ni gynllunio i gyflawni disgwyliadau cynyddol cwsmeriaid yn y dyfodol ac i sicrhau perfformiad amgylcheddol rhagorol. Mae cynllunio ar gyfer blynyddoedd sy'n dod yn ffocws pwysig iawn yn y presennol.

RECRIWTIO GRADDEDIGION A PHRENTISIAID

Y llynedd, fe wnaethom ni recriwtio 24 prentis a dau unigolyn graddedig – ein peiriannwyr y dyfodol, fel rhan o gyfanswm o 127 o gydweithwyr newydd a benodwyd.

ANOGWYR PATHWAYS

Rydym yn cynnig hyfforddiant cymell mewnol, ac fel rhan o'r rhaglen, bydd 24 o gydweithwyr, sydd wedi'u hyfforddi fel anogwyr, yn rhannu eu profiad â

chydweithwyr eraill. Bydd hyn yn cynorthwyo i sicrhau fod setiau sgiliau cydweithwyr yn addas i'r dyfodol, ac yn datblygu pobl i gyflawni eu potensial llawn.

YMGYRCH MESURYDDION CLYFAR

Bwriedir i bob cartref yn y DU gael cynnig mesuryddion ynni clyfar erbyn 2020. Fodd bynnag, dywed cwsmeriaid yn ein gweithdai lleoliadol mae un rhwystr rhag eu cyflwyno yw dryswch ymhlith cwsmeriaid a diffyg dealltwriaeth o'u buddion posibl. I gynorthwyo i fynd i'r afael â hyn, rydym ni'n dymuno sicrhau fod ein cydweithwyr ein hunain, sy'n ymwneud â'r cyhoedd mewn sawl ffordd, yn wybodus iawn. Fe wnaethom ni greu ymgyrch "Dyfodol Clyfrach" fel byddant yn gwybod manylion allweddol eu rhaglen mesuryddion clyfar. O ganlyniad, bu cynnydd o 57% yn ymwybyddiaeth cydweithwyr o fesuryddion clyfar.

Ystadegau clyfar

Dyfodol clyfrach

Caiff
53 miliwn
o fesuryddion clyfar
eu gosod erbyn 2020

Mae
1.3 miliwn
o gartrefi wedi cael
eu cysylltu hyd yn hyn

Bydd
11,000
o beirianwyr yn gweithio'n
galed i osod pob un ohonynt

Bydd
30
miliwn o
gartrefi
yn elwa

2020
yw'r dyddiad a bennwyd
i gwblhau'r holl waith hwnnw

Mae Llywodraeth y
Deyrnas Unedig wedi addo

£11 biliwn

i sicrhau fod mesuryddion yn glyfar

Dyfodol cynaliadwy

Rydym ni'n wastad yn chwilio am ddiulliau i wella'r gwasanaethau a ddarperir gennym ac i leihau ein heffaith ar yr amgylchedd.

Mae rhanddeiliaid wedi dweud wrthym ni y dylem ni:

- wella ymwybyddiaeth o “nwy gwyrdd” – yn enwedig ymhlith ffermwyr a thirfeddianwyr a all ei ddarparu
- parhau i leihau ein heffaith ar yr amgylchedd
- gwneud rhagor i hyrwyddo buddion cyflenwad cynaliadwy o nwy.

Fe wnaeth hyn arwain at:

- gynnal Gweithdy ynghylch Nwy Amgen
- mynychu a siarad mewn cynadleddau ynghylch ein gwaith “dyfodol ynni”

- cynnal ymweliad gan Dîm Gwres Ynni Busnes a Strategaeth Ddiwydiannol y Llywodraeth i drafod y gwaith amgylcheddol a wneir gennym.

RÔL Y RHWYDWAITH NWY

Mae'r defnydd cynyddol o ynni adnewyddadwy yn dod â'r diwydiannau trydan a nwy, sydd wedi bod ar wahân yn draddodiadol, ynghyd. Rydym yn cydweithio i greu system ynni ddynamig, hyblyg ac integredig a wnaiff gynorthwyo i sicrhau fod y Deyrnas Unedig yn fwy gwyrdd.

Rydym yn cydweithio i rannu gwybodaeth ynghylch y technolegau a wnaiff gynorthwyo i gyflawni'r heriau amgylcheddol rydym ni'n eu hwynebu. Mae

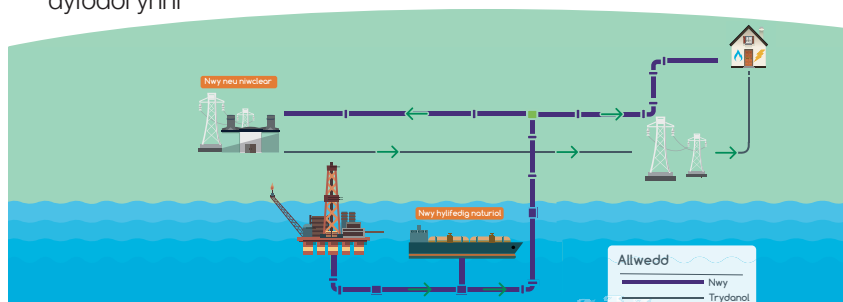
chwistrellu “nwy gwyrdd” i'n rhwydwaith, megis nwy a gynhyrchir o wastraff fferymydd, yn gam effeithiol tuag at gynaliadwyedd.

GWEITHDY NWY AMGEN

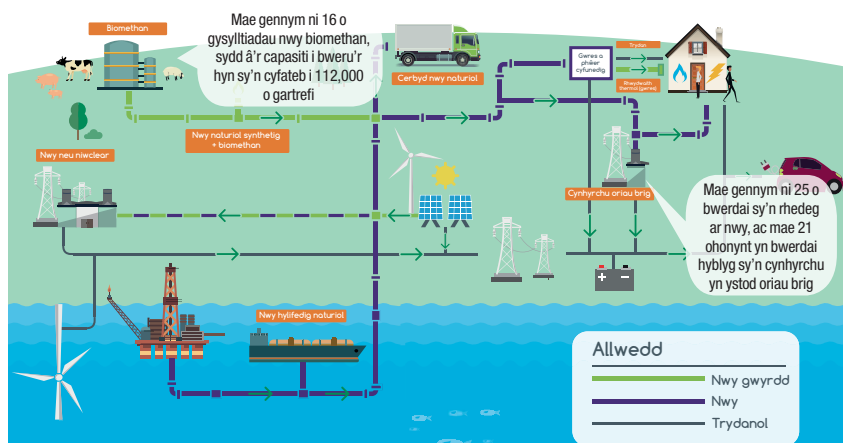
Fe wnaeth rhanddeiliaid yn ein gweithdai lleoliadol ein hannog i wella ymwybyddiaeth o gyflenwad nwy cynaliadwy. Felly, fe wnaethom ni gynnal Gweithdy Nwy Amgen cyntaf y diwydiant. Fe wnaeth ddenu pobl o 64 sefydliad, yn ogystal â ffermwyr, tirfeddianwyr, datblygwyr ac academyddion. Yn ôl ffurflenni adborth, roedd 100% o'r mynychwyr yn credu fod y digwyddiad yn “ddiddorol” neu'n “ddiddorol iawn”.

GWELLA EIN HEFFAITH AR YR AMGYLCHEDD

Rydym yn gwella ein perfformiad amgylcheddol trwy ein rhaglen adnewyddu pibellau'r prif gyflenwad nwy. Y llynedd, fe wnaethom ni fuddsoddi £64 miliwn i adnewyddu 433 km o bibellau'r prif gyflenwad nwy. Mae hyn wedi'n cynorthwyo i barhau i leihau gollyngiadau nwy o'n rhwydwaith.



Y gorffennol – rhwydwaith nwy a thrydan ar wahân



Y dyfodol – rhwydwaith ynni nwy/trydan integredig

CYHOEDDIADAU

Rydym wedi creu llyfryn ynghylch “nwy gwyrdd” i helpu pobl sy'n dymuno cysylltu eu cyflenwad o nwy adnewyddadwy i'n rhwydwaith. Gofynnwyd i rhanddeiliaid gynnig sylwadau ynghylch y llyfryn fel gellir ei adolygu.



Edrych tua'r dyfodol

Arloesedd

Rydym ni'n wastad yn chwilio am ddulliau newydd ac arloesol o wella'r gwasanaethau rydym yn eu darparu i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill.

Mae rhanddeiliaid wedi dweud wrthym ni y dylem ni:

- wneud rhagor i hybu arloesedd yn y diwydiant nwy
- cydweithio rhagor â rhwydweithiau eraill
- edrych ar bartneriaethau i adnewyddu'r gweithlu.

Fe wnaeth hyn arwain at:

- rannu syniadau arloesol mewn digwyddiadau
- cydweithio â rhwydweithiau eraill ynghylch nifer o brosiectau
- creu partneriaeth i sicrhau bydd gennym ni weithlu ymhell i'r dyfodol.

CYDWEITHIO AG ERAILL

Rydym yn cydweithio ag amrywiaeth o sefydliadau ynghylch prosiectau systemau ynni'r dyfodol. Yn 2016/17, fe wnaethom ni gyfranogi mewn 34 o gynlluniau arloesi. Un o'r rheiny oedd datblygu offeren sy'n torri "fffenestr" ym mhbellau haearn y prif gyflenwad nwy, sy'n golygu y gellir gosod pibellau plastig cryf yn eu lle yn haws ac yn

gyflymach. Un arall oedd mabwysiadu tyllwr cloddio sy'n lleihau dirgrynu yn sylweddol i'r defnyddwyr.

Mae ein cwmni yn aelod o banel ymgynghorol Flexis – prosiect Cymreig gwerth £25 miliwn a ariennir gan yr Undeb Ewropeaidd sy'n archwilio datblygiad systemau clyfar i ddosbarthu ynni.

Rydym ni yn un o gyd-arweinwyr prosiect FREEDOM, cynllun gwerth £5 miliwn sy'n mynd i'r afael â rhwystrau yn y farchnad sy'n atal gwres carbon isel rhag cael ei fabwysiadu.

Mewn partneriaeth ag eraill, fe wnaethom ni ddatblygu "efelychydd ynni" i fodelu gofynion cyflenwad a galw am ynni yn y dyfodol mewn lleoliadau penodol.

PARTNERIAETH SGILIAU YNNI A CHYFLEUSTODAU

Awgrymodd rhanddeiliaid yn ein gweithdai lleoliadol y dylem ni gydweithio â phartneriaid i sicrhau fod gennym ni weithlu medrus yn y dyfodol.

Trwy gydweithio â'r sefydliad Sgiliau Ynni a Chyfleustodau ac eraill, rydym ni wedi creu Strategaeth ynghylch Adnewyddu'r Gweithlu a Sgiliau. Mae'n canolbwyntio ar ddiwallu anghenion ein diwydiant am ddyfodol clyfar a chynaliadwy.



Nodiadau

A series of 20 horizontal dotted lines for writing notes.



WALES&WEST
UTILITIES

Wales & West House, Spooner Close, Celtic Springs, Coedcernyw, Casnewydd, NP10 8FZ
Trowch at ein gwefan: www.wwutilities.co.uk
Dilynwch ni ar Twitter [@wwutilities](https://twitter.com/wwutilities) Hoffwch ni ar Facebook yn facebook.com/wwutilities

