Dŵr Cymru
Welsh Water

Cynllun Busnes 2010 – 2015

Rhan A Strategaeth y Cwmni

Crynodeb Gweithredol

RHAGAIR

Glas Cymru

Mae Dŵr Cymru yn cyflenwi gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth diogel a dibynadwy i'w gwsmeriaid, gan warchod yr amgylchedd ac, yn bwysig iawn, diogelu diwydiant dŵr Cymru - a'i wasanaeth cyhoeddus hanfodol - ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol. Daeth Glas Cymru, cwmni "nid-er-elw" cyfyngedig gan warant, yn berchennog Dŵr Cymru nôl yn 2001 ar ran y cwsmeriaid a dyna unig gyfrifoldeb y cwmni - nid oes unrhyw amcanion eraill gennym.

Ein Dyfodol Cynaladwy

Mae'r cynllun busnes hwn yn nodi ein blaenoriaethau dros y pum mlynedd nesaf. Mae'n cynnwys camau bras at gyrraedd amcanion "Ein Dyfodol Cynaladwy", dogfen a gyhoeddwyd yn 2007 sy'n amlinellu ein gweledigaeth hir dymor ar gyfer diwydiant dŵr ein rhanbarth. Ein nod yw sicrhau, gymaint â phosibl, bydd ein gwaith dros y blynyddoedd nesaf yn cynnwys y pecyn canlyniadau gorau posibl ac yn darparu gwasanaeth cyhoeddus bydd ein cwsmeriaid yn derbyn fel gwerth da am yr arian.

Cyfreithlondeb

Bydd yn bwysig iawn deall a derbyn cynlluniau Dŵr Cymru i godi am ei wasanaeth cyhoeddus. Yn sgil hynny byddwn yn gallu cynnal ein cyfrifoldebau beunyddiol yn fwy effeithiol a denu a chadw pobl alluog ac ymroddedig. Ac yn benodol, wrth ostwng risgiau rheoleiddiol a gwleidyddol gallwn gadw costau ariannu asedau Dŵr Cymru mor isel â phosibl – gan ddarparu gwerth da am yr arian ar gyfer cwsmeriaid heddiw ac yfory.

Cynllunio mewn cyfnod ansicr

Yn ein drafft gynllun busnes, a gyhoeddwyd yn Awst 2008, amlinellwyd ein barn ar y pryd o'r blaenoriaethau ar gyfer y pum mlynedd nesaf, yn cynnwys camau fforddiadwy at amcanion "Ein Dyfodol Cynaladwy". Nid yw ein strategaeth hir dymor nac ein barn o'r blaenoriaethau wedi newid yn sylweddol ers hynny.

Fodd bynnag, roedd rhaid llunio'r Cynllun Busnes terfynol hwn o fewn cyd-destun amgylchedd economaidd heriol ac ansicr, gyda'r busnes yn wynebu risgiau na fydd yn gallu rheoli ond yn gorfod ymateb iddynt. O ganlyniad, adolygwyd ein cynlluniau'n fewnol er mwyn sicrhau byddant yn darparu'r gwerth gorau i'n cwsmeriaid - gyda Bwrdd ac Aelodau Glas Cymru yn chwarae rhan lawn yn y broses honno. Bydd yn bwysig osgoi addo gormod yn nhermau beth allwn ddarparu'n ddiogel yn y cyfnod hwn a chadw elfen o hyblygrwydd er mwyn addasu'r cynlluniau os bydd amgylchiadau'n newid. Ein blaenoriaeth fydd osgoi rhoi pwysau ychwanegol ar gyllidebau cwsmeriaid pan fyddant eisoes o dan straen.

Biliau cwsmeriaid a buddsoddiad

Wrth bennu'r gwaith angenrheidiol dros y blynyddoedd nesaf, bydd rhaid cydbwyso beth fydd yn fforddiadwy ar un llaw ac ansawdd a dibynadwyedd y gwasanaeth ar y llall. Yn gyffredinol, bydd y diwydiant dŵr yn dibynnu ar asedau cyfalaf drud, gyda Dŵr Cymru yn defnyddio rhwydwaith o gronfeydd, gweithfeydd trin, gorsafoedd pwmpio a phibellau dŵr a charthffosiaeth fyddai'n costio oddeutu £25 biliwn i'w hadnewyddu heddiw - sef tua £20,000 ar ran pob cartref. Bydd llawer o'n gwaith beunyddiol i ddarparu gwasanaeth cyhoeddus dibynadwy o safon uchel yn golygu cynnal ein rhwydwaith asedau dros y tymor hir. Felly, mae perfformiad y rhwydwaith yn allweddol i'n gwasanaeth ar gyfer cwsmeriaid, ynghyd â'n gallu i ddiogelu'r amgylchedd rhag llygredd. Mae'n dilyn mai'r gamp fwyaf fydd cydbwyso'r elfennau fforddiadwy a buddsoddiad yn ein rhwydwaith asedau. Dyna pam mae llawer o'r Cynllun Busnes hwn yn trafod ein buddsoddiad dros y cyfnod rheoleiddio nesaf 2010-2015 (AMP5) a'r buddion bydd yn darparu ar gyfer cwsmeriaid a'r amgylchedd.

Gwasanaethau fforddiadwy

Mae bil preswyl cyfartalog Dŵr Cymru yn dal yn uwch na'r cyfartaledd - ond y rheswm am hynny yw bod arfordir estynedig y wlad yn mynnu bod Dŵr Cymru yn defnyddio mwy o asedau trin dŵr per cartref na'r rhan fwyaf o gwmnïau dŵr. Ar ben hynny, mae incwm cyfartalog per cartref yn is yng Nghymru nag yng ngweddill y DU. Rydym wedi llwyddo i liniaru'r anfantais hon drwy gyfrwng ein 'buddran cwsmeriaid' - sef £22 y cwsmer eleni - ond bydd cadw biliau'n fforddiadwy dros y blynyddoedd nesaf yn dal yn ystyriaeth allweddol i'r cwmni.

Ansawdd dŵr ac iechyd y cyhoedd

Nid oes unrhyw beth yn bwysicach na dŵr yfed diogel. Er bod ansawdd a dibynadwyedd dŵr yfed Dŵr Cymru yn uwch nag erioed, bydd rhaid datblygu ac uwchraddio cyfleusterau trin dŵr os am gynnal y safonau hynny. Yn benodol, rhaid taclo newidiadau i'r amgylchedd sydd wedi arwain at rywfaint o ddirywiad mewn ansawdd y dŵr crai byddwn yn tynnu ar gyfer cyflenwadau dŵr cyhoeddus ac ymateb i'r risgiau newydd sy'n bygwth diogelwch ac ansawdd ein dŵr yfed. Mae sgiliau a gallu ein pobl wrth reoli'r rhwydwaith yr un mor bwysig â'r rhwydwaith asedau wrth ddiogelu dŵr yfed, ac mae cynnal hynny hefyd yn un o'n hamcanion allweddol.

Adnewyddu & cynnal asedau

Elfen nodweddiadol arall o'n cynllun busnes yw datblygu dull seiliedig ar risgiau o gynllunio adnewyddu a chynnal asedau. Y nod fan hyn yw gweithio'n fwy pro-actif i gadw asedau mewn cyflwr dibynadwy. Bydd hynny nid yn unig yn osgoi problemau gwasanaeth a llygredd, bydd hefyd yn fwy cost effeithiol. Ond, hyd yn oed wrth bwysleisio adnewyddu a chynnal asedau, bydd ein rhwydwaith asedau gwerth £25 biliwn yn dal i fynd yn hŷn. Byddwn yn parhau i ddatblygu adnoddau rheoli asedau, rhywbeth a adlewyrchwyd gan ein tystysgrif PAS55:2008 diweddar, gan ddod yr unig gwmni dŵr i gyrraedd safon rheoli asedau diweddaraf BSi.

Rhaglen amgylcheddol

Bydd ein cynllun busnes yn darparu nifer o welliannau amgylcheddol statudol ac ymchwiliadau effeithiau amgylcheddol, diogelu rhag risgiau llifogydd, a buddsoddiad mewn prosesau trin llaid newydd yn gwella cost effeithiolrwydd hir dymor a gostwng allyriadau carbon. Mae'r cynllun busnes hefyd yn cynnwys darpariaeth i daclo risgiau llifogydd carthffosydd, sef y broblem waethaf i gwsmeriaid, wrth fuddsoddi mewn cynlluniau arbennig a dechrau strategaeth hir dymor i ostwng y dŵr arwyneb yn cyrraedd ein rhwydwaith carthffosydd (SUDS).

Biliau fforddiadwy a rhaglen fuddsoddi £1,356m

Wrth bennu targedau grymus ar gyfer arbedion effeithiolrwydd pellach yn y dyfodol, ac wrth barhau i ariannu'r rhaglen fuddsoddi'n effeithiol drwy gyfrwng ein model "nid-er-elw" unigryw, credwn byddwn yn gallu cyflawni'r rhaglen gyfalaf hon a'r buddion i gwsmeriaid heb godi biliau preswyl uwch (mewn termau real) yn 2015 nag ydynt heddiw - sef bil preswyl cyfartalog o £376 (ar sail RPI 2007-08 RPI), neu ychydig dros £1 y diwrnod.

Risgiau ac ansicrwydd

Bydd yr amgylchedd economaidd ansicr iawn yn cael effaith negyddol sylweddol ar ein busnes; er enghraifft wrth ostwng y galw yn arbennig gan gwsmeriaid busnes, drwg ddyledion uwch a chynyddu costau ariannu. Yn ogystal, gallai cynigion drafft gan y llywodraeth arwain at gynnydd sylweddol yn ein sylfaen gostau; gallai'r cynnig cychwynnol i gynyddu trethi busnes yn unig ychwanegu rhyw £10 y flwyddyn at fil pob cartref. Gallai penderfyniadau eraill gan y llywodraeth gael effaith ddramatig ar gostau cwsmeriaid dros y tymor hir, megis penderfyniadau gan Lywodraeth y Cynulliad o ran amseru a mabwysiadu carthffosydd preifat gan Dŵr Cymru. Cynnig arall o bwys arbennig yw'r un gan Asiantaeth yr Amgylchedd i ostwng lefelau tynnu dŵr o afonydd de Cymru, a allai alw am fuddsoddiad cyfalaf o ryw £180 miliwn. Byddwn yn gweithio'n galed i gael hyd i ddulliau cynaladwy o gyrraedd amcanion amgylcheddol, fydd hefyd yn para'n fforddiadwy i'n cwsmeriaid.

Cynllun Busnes Terfynol

Credwn bydd ein cynllun busnes terfynol yn cynrychioli pecyn rhesymol a chynaladwy fydd yn cydbwyso elfennau fforddiadwy a gwasanaethau ar gyfer cwsmeriaid heddiw ac yfory. Mae'n dilyn dadansoddiad manwl a helaeth o beth sydd angen ei wneud ac ymgynghori estynedig â rhanddeiliaid allweddol yn ardal weithredu'r cwmni. Seiliwyd blaenoriaethau'r cynllun ar ymchwiliadau manwl gan y cwmni. Yn wyneb yr amgylchedd economaidd anodd, bydd rhaid adolygu'r cynlluniau hyn yn barhaus er sicrhau byddant yn para'n fforddiadwy a chost effeithiol. Wedi dweud hynny, ym marn Bwrdd Dŵr Cymru mae'r cynllun busnes hwn yn un gall cwsmeriaid ei gefnogi a rhanddeiliaid ei gymeradwyo, fydd yn ei dro'n golygu byddwn yn gallu ei gyflawni ac ariannu'n effeithiol.

Nigel Annett
Rheolwr Gyfarwyddwr

Mae'r ddogfen hon yn crynhoi cynllun busnes Dŵr Cymru ar gyfer y cyfnod rheoleiddio nesaf, Ebrill 2010 i Mawrth 2015 (AMP5).

Lluniwyd y cynllun busnes hwn yn dilyn cyhoeddiad 'Ein Dyfodol Cynaladwy' ym mis Tachwedd 2007, yn amlinellu amcanion a strategaethau'r Cwmni am y 25 blynedd nesaf, a drafft gynllun busnes yn Awst 2008. Ar ôl cyhoeddi'r cynllun busnes hwn yn Ebrill 2009, bydd Ofwat yn pennu terfynau prisiau newydd ar gyfer pob cwmni dŵr rheoledig yng Nghymru a Lloegr ym mis Tachwedd 2009 (y Penderfyniad Terfynol).

Glas Cymru

Ers 2001, mae Dŵr Cymru wedi bod yn eiddo Glas Cymru, "cwmni cyfyngedig trwy warant". Mae Glas Cymru yn gwmni un diben a sefydlwyd i berchnogi, ariannu a rheoli Dŵr Cymru. Nid oes cyfranddalwyr gan y cwmni, felly mae'n gallu cadw unrhyw wargedion ariannol a'u defnyddio er lles cwsmeriaid Dŵr Cymru.

O dan berchnogaeth Glas Cymru, ariennir asedau a buddsoddiad cyfalaf Dŵr Cymru gan fondiau a gwargedion ariannol. Gwneir y rhan helaeth o'r gwaith beunyddiol gan bartneriaid contract arbenigol a gyflogir gan Dŵr Cymru yn dilyn proses gaffaelio gystadleuol. Nod model busnes Glas Cymru yw gostwng costau ariannu asedau Dŵr Cymru, sef cost fwyaf y diwydiant dŵr, a gwella safonau gwasanaeth wrth gyflogi'r partneriaid contract gorau ym mhob maes o'r busnes.

Hyd yma, defnyddiwyd arbedion effeithiolrwydd wrth ariannu asedau i adeiladu cronfeydd wrth gefn Dŵr Cymru, mater hanfodol er sicrhau bydd y busnes yn gallu cynnal ei hun drwy gyfnodau economaidd anodd, megis y dirwasgiad cyfredol. Yn ogystal, mae'r arbedion hynny wedi cyllido buddsoddiad ychwanegol i wella gwasanaethau a'r 'buddran cwsmeriaid' blynyddol, fydd wedi costio rhyw £150 miliwn erbyn Mawrth 2010.

Dŵr Cymru

O ran maint, Dŵr Cymru yw'r chweched cwmni dŵr a charthffosiaeth rheoledig yng Nghymru a Lloegr. Rydym yn darparu gwasanaeth cyhoeddus hanfodol i dros 3 miliwn yn byw yng Nghymru a rhai ardaloedd cyfagos yn Lloegr. Ein nod cyffredinol yw cael ein cwsmeriaid i'n cydnabod fel y cwmni dŵr gorau yn y Deyrnas Unedig.

Mae'r diwydiant dŵr yn gyffredinol yn rheoli asedau cyfalaf gwerthfawr, yn cynnwys rhwydwaith enfawr a chymhleth hir oes - yn costio oddeutu £25 biliwn i'w adnewyddu - i gyflenwi gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i'n cwsmeriaid. Ein prif gyfrifoldeb yw rhedeg, cynnal ac uwchraddio'r rhwydwaith yn effeithiol er mwyn darparu cyflenwad dŵr yfed diogel a dibynadwy ar gyfer cwsmeriaid ac yna cludo'r dŵr gwastraff i ffwrdd a'i drin er mwyn diogelu'r amgylchedd. Ers 1989, rydym wedi buddsoddi dros £5 biliwn (prisiau 2007-08) wrth gynnal ac uwchraddio asedau i wella ansawdd ein dŵr, yr amgylchedd a'n gwasanaeth cwsmeriaid - buddsoddiad ar lefel dair gwaith yn uwch nag yn y cyfnod cyn preifateiddio yn 1989.

Perfformiad cyfredol

Mae ein perfformiad wedi gwella'n sylweddol dros y blynyddoedd diwethaf:

- cydymffurfiad cyffredinol â safonau ansawdd dŵr yn 99.9%;
- rhai o afonydd Cymru o'r safon uchaf yn y Deyrnas Unedig, gyda 95.4% o safon gemegol 'da' neu 'da iawn';
- traethau a marinas Cymru wedi derbyn 47 Baner Las yn 2008, tua thraean o gyfanswm y DU;
- dros y 7 blynedd diwethaf, yn gyson yn well na'r cyfartaledd ar gynghrair 'perfformiad cyffredinol' Ofwat, gan ddisgwyl un o'r canlyniadau gorau erioed yn 2008-09;
- ymchwil rheolaidd o farn cwsmeriaid yn dangos boddhad cwsmeriaid dros 70%;
- wedi talu 'buddran cwsmeriaid' gwerth bron £125 miliwn hyd yma. Cyflwynwyd yn 2003, gan dyfu i £22 y cwsmer yn 2009-10 – yr unig gwmni o fewn y sector i roi buddran o'r fath;
- taclo arbedion effeithiolrwydd yn rymus wedi arwain at y perfformiad gorau ar ostwng costau gweithredu o blith cwmnïau dŵr a charthffosiaeth yn y cyfnod ers 2001;
- buddsoddi dros £2 biliwn ers 2001 – yn cyfateb i bron £2,000 ar ran pob cwsmer
- gosod y busnes ar sylfeini ariannol cadarn dros y tymor hir, ffaith a adlewyrchir gan ein graddfeydd credyd a lefelau gerio is.

Mae biliau cwsmeriaid wedi codi er mwyn helpu i ariannu'r cynnydd mewn buddsoddiad ar ôl 1989, ond mae gwelliannau cost effeithiolrwydd mawr wedi helpu i ostwng y baich ar gwsmeriaid. Bydd bil preswyl cyfartalog 2009-10 yn £376, o gymharu â £381 yn 1999-2000 (ar sail RPI 2007-08).

Tabl yn crynhoi perfformiad cyfredol Dŵr Cymru yn erbyn targedau'r cynllun monitro presennol ac yn nodi targedau 2015.

Mesurau perfformiad	Unedau	Canlyniad 2007-08	Targed cynllun monitro 2010	Targed BP 2015
Gwasanaeth dŵr				
Eiddo DG2 o dan risg o bwysedd isel	%	0.02	0.02	0.01
Perfformiad cyffredinol DG3 (ymyrraeth â'r cyflenwad)	%	0.54	0.08	0.03
Cyfyngu'r cyflenwad dŵr	Nifer.	0	0	0
Cydymffurfiad ansawdd dŵr parthau	%	99.93	-	99.95
Cydymffurfiad haearn 'ger y tap'	%	99.4	99.3	99.8
Gollyngiadau	Ml/d	204	195	184
Gwasanaeth carthffosiaeth				
Llifogydd mewnol, carthffosydd yn gorlifo	Nifer.	78	67	86
Llifogydd mewnol, achosion eraill	Nifer.	182	120	100
Eiddo o dan risg o lifogydd (1 bl o 10 + 2 o 10)	Nifer.	365	36*	196
Gorlifiadau carthffosydd (CSOs) cyfun boddhaol	%	94	94	100
% poblogaeth yn derbyn gwasanaeth gan waith cymwys (caniatâd LUT WRA)	%	99.8	100	99.9
Dŵr nofio – safonau canllaw/da	%	86	Stable	92.5
Gwasanaeth cwsmeriaid				
Ymateb i gysylltiadau bilio DG6 o fewn 5 diwrnod	%	99.99	100	100
Ymateb i gwynion ysgrifenedig DG6 o fewn 10 diwrnod	%	99.2	99.9	99.9
Biliau DG8 yn seiliedig ar ddarlleniadau cwmni/cwsmer	%	99.9	99.9	99.5

** Yn ystod AMP4 ad-drefnwyd y cofrestri llifogydd. Amcangyfrifwn bydd 219 eiddo ar yr ARR ar ddiwedd AMP4. O'r rheiny bydd 99 wedi'u lleddfu, 94 wedi'u hychwanegu at y gofrestr rhwng 2008 a 2010 a heb eu hymchwilio eto, a 18 yn gynlluniau nid cost effeithiol nad oes modd eu lleddfu. Bwriedir taclo'r wyth adeilad yn weddill yn ystod AMP5.*

Strategaeth gynaladwy Dŵr Cymru

Er mwyn cyrraedd y nod strategol o gael ein cwsmeriaid i'n cydnabod fel y cwmni dŵr gorau yn y DU, bydd angen strategaeth gynaladwy i ddarparu'r gwerth gorau am yr arian i'n cwsmeriaid. Rydym am argyhoeddi ein cwsmeriaid byddant yn derbyn gwasanaeth diogel a dibynadwy fydd yn cwrdd â'u holl ddisgwyliadau am bris fforddiadwy ac yn is na'r hyn a godir gan gwmnïau dŵr cyffelyb. Yn y ddogfen strategol 25 blynedd 'Ein Dyfodol Cynaladwy', nodwyd y byddai strategaeth gynaladwy yn gorfod cynnwys wyth elfen allweddol:

- **Diogelu iechyd y cyhoedd.** Cwsmeriaid yn gwbl hyderus o ddiogelwch eu dŵr yfed.
- **Gwarchod yr amgylchedd.** Wrth ddarparu gwasanaethau ar gyfer ein cwsmeriaid, byddwn yn gwarchod yr amgylchedd – gan edrych yn holistaidd ar effeithiau amgylcheddol ar lefelau lleol, basnau afonydd a byd-eang.
- **Ymateb i'r newid hinsawdd.** Byddwn yn addasu ein gwaith er mwyn taclo posibl effeithiau'r newid hinsawdd, tra'n gostwng 'allyriadau carbon' ein hunain fel cyfraniad effeithiol at ymdrechion ehangach yng Nghymru.
- **Diwallu disgwyliadau cwsmeriaid.** Rydym yn darparu gwasanaeth cyhoeddus hanfodol i iechyd y cyhoedd a diogelu'r amgylchedd. Byddwn yn diwallu disgwyliadau cynyddol cwsmeriaid, gan sicrhau byddant yn gallu dibynnu'n llwyr ar ein gwasanaeth.
- **Edrych ar ôl asedau.** Wrth gynllunio asedau dros yr hir dymor byddwn yn cynnal safonau er lles cenedlaethau'r dyfodol, ar sail y costau 'oes gyfan' isaf posibl.
- **Ariannu'r busnes.** Byddwn yn isafu baich y costau cyllido ar ein cwsmeriaid yn y blynyddoedd i ddod wrth gynnig credyd o safon uchel i fuddsoddwyr hir dymor.
- **Cyflogwr dethol.** Bydd y bobl orau'n falch o weithio gyda ni oherwydd ansawdd uchel ein gwasanaethau, cyfleoedd i ddatblygu gyrfaoedd a'r amgylchedd gwaith diogel.
- **Fforddiadwy a gwerth am yr arian.** Cwsmeriaid o'r farn fod ein gwasanaethau'n fforddiadwy ac yn cynrychioli gwerth da am yr arian, gydag amryw fesurau i helpu cwsmeriaid yn wynebu problemau talu biliau.

Strategaeth gynaladwy & canlyniadau AMP5

Er bydd dal angen buddsoddiad sylweddol i gynnal asedau a gwella'r rhwydwaith, ni fydd yn realistig gwneud popeth erbyn 2015 a byddai'n arwain at gynnydd mawr mewn biliau cwsmeriaid. Felly, roedd rhaid cymryd penderfyniadau anodd o ran beth oedd yn bosibl yn ystod y cyfnod hyd 2015. Bydd arloesi a gweithio'n barhaus i wella safonau'n bwysig iawn, ac yn thema allweddol wrth geisio darparu'r gwerth gorau am yr arian i'n cwsmeriaid. Mae ein cynllun busnes wedi ystyried cyfarwyddyd cymdeithasol ac amgylcheddol Llywodraeth y Cynulliad tua diwedd 2008 ac yn cynnwys pecyn o gynigion y credwn bydd cwsmeriaid a rhanddeiliaid yn cefnogi.

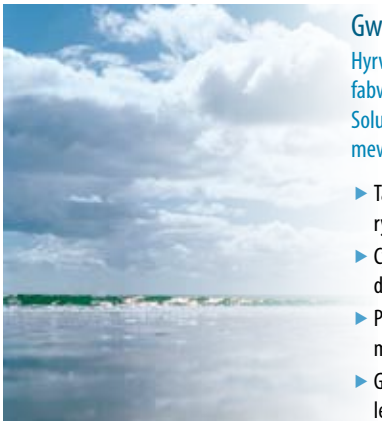
Yn ei datganiad polisi strategol ar ddŵr ym Mawrth 2009, darparodd Jane Davidson esboniad defnyddiol o safbwynt Llywodraeth y Cynulliad ar amryw faterion polisi'n gysylltiedig â dŵr a dŵr gwastraff. Ymhlith yr egwyddorion craidd oedd darparu dŵr yfed diogel a chynnal gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth ar brisiau fforddiadwy.

Disgrifir prif elfennau rhaglen arfaethedig AMP5 dros y dudalen, o fewn cyd-destun ein strategaeth gynaladwy hir dymor.

Diogelu iechyd y cyhoedd

Ein prif gyfrifoldeb yw darparu cyflenwad dŵr yfed diogel a dibynadwy ar gyfer ein cwsmeriaid ar bob amser. Byddwn yn gwneud gwaith sylweddol mewn 23 gwaith trin dŵr, yn cynnwys gosod triniaethau estynedig i daclo'r dirywiad mewn dŵr crai a risgiau cynyddol i safon y dŵr, gan ddiogelu ansawdd dŵr tua 215,000 cwsmer ar gost o £101 miliwn.

- Gweithredu cynlluniau diogelu dŵr yfed fydd yn destun adolygiadau parhaus, a buddsoddiad mawr mewn 18 gwaith trin dŵr yn gwasanaethu oddeutu 330,000 cwsmer ar gost o bron £90 miliwn.
- Datblygu adnoddau i ddiogelu a chynnal cyflenwadau dŵr yfed.
- Adnewyddu 410 cilomedr o brif bibellau dŵr er mwyn gwella golwg y dŵr yn dod allan o'r tap.
- Gostwng nifer y cysylltiadau gan gwsmeriaid am ansawdd ein dŵr.



Gwarchod yr amgylchedd

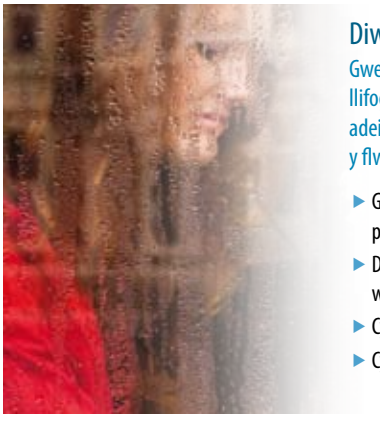
Hyrwyddo atebion hir dymor, carbon isel i wella ansawdd yr amgylchedd lleol. Byddwn yn gwneud hynny wrth fabwysiadu dull integreiddiedig, yn cynnwys atebion draenio trefol cynaladwy (Sustainable Urban Drainage Solutions - SUDS) a chynlluniau rheoli dalgylchoedd. Byddwn yn parhau i hyrwyddo defnydd effeithiol o ddŵr mewn modd cost effeithiol, er enghraifft drwy fenter 'Be Waterwise' (Doeth gyda dŵr).

- Targedu sero achosion llygredd difrifol a gostyngiad sylweddol mewn mân achosion ar y rhwydwaith carthffosydd i ryw 100 y flwyddyn erbyn 2015.
- Cynnal 29 ymchwiliad i werthuso gofynion y gyfarwyddeb fframwaith dŵr (Water Framework Directive - WFD) a deddfwriaeth arall i gael hyd i'r atebion gorau yn nhermau effaith ar yr amgylchedd.
- Parhau i wella safon uchel dŵr nofio a physgod cregyn wrth fuddsoddi ar 14 safle, gan gynnal nifer y traethau a marinas Baner Las ar hyd yr arfordir.
- Gwella triniaethau mewn 45 gwaith trin dŵr gwastraff fydd yn darparu nifer o fuddion, er enghraifft gostwng lefelau ffosffad afon Dyfrdwy.

Ymateb i'r newid hinsawdd

Gwella mesurau ynni effeithiol a gostwng carbon, yn arbennig wrth fuddsoddi mewn dulliau treulio llaid carthion datblygedig ar dri safle a chymryd camau i gyflawni hynny ar un safle arall, gan ddefnyddio'r nwy methan i gynhyrchu pŵer a gostwng "allyriadau carbon". Byddwn hefyd yn mabwysiadu mesurau i daclo effeithiau'r newid hinsawdd ar ein busnes.

- Ymestyn defnydd o ddulliau trin dŵr gwastraff carbon isel ac atebion rheoli dalgylchoedd.
- Edrych am ffyrdd o ostwng allyriadau carbon 25% erbyn 2015.
- Asesu 113 dalgylch pwysig a darparu pedwar cynllun peilot SUDS er mwyn gostwng y risg o garthffosydd yn gorlifo.
- Datblygu gallu asedau i wrthsefyll tywydd garw iawn mewn 15 gwaith trin dŵr allweddol a safleoedd gorsafoedd pwmpio, a diogelu'r asedau allweddol hynny a allai gael eu heffeithio gan lifogydd neu erydu ar yr arfordir.



Diwallu disgwyliadau cwsmeriaid

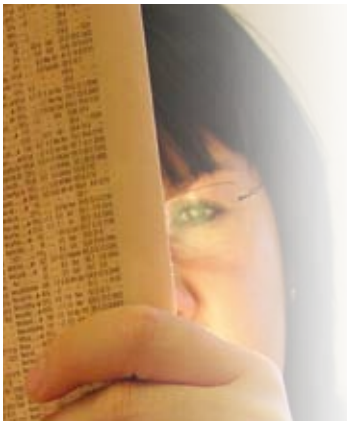
Gwella perfformiad y rhwydweithiau dŵr a charthffosiaeth. Byddwn yn gostwng y risg o gwsmeriaid yn dioddef llifogydd carthffosydd, gan daclo 461 problem llifogydd hydrolig hysbys a rhagweledig, a gostwng nifer yr adeiladau sy'n dioddef llifogydd bob blwyddyn oherwydd rhwystrau, cwympiadau neu fethiant offer o 120 i 100 y flwyddyn wrth dargedu buddsoddiad yn strategol.

- Gweithio i gynnal dibynadwyedd gwasanaethau hanfodol, gan ostwng ymyrraeth â chyflenwadau neu broblemau pwysedd isel.
- Defnyddio'r technolegau diweddaraf i ragweld ac atal methiant gwasanaethau a gwella cysylltiadau â chwsmeriaid wrth ganolbwyntio ar ddatrys problemau y tro cyntaf byddant yn galw.
- Cynnal isafswm safon o wahardd pibellau dyfrio ar lefel o 1 o bob 20 achos.
- Cyrraedd targedau gollwng economaidd a chymell cwsmeriaid i ddefnyddio dŵr yn ddoeth.

Edrych ar ôl asedau

Gwella prosesau ar draws y busnes wrth ddatblygu ein rhaglen 25 blynedd drwy gyfrwng system cynllun buddsoddiad strategol (Strategic Investment Planning System - SIPS). Mae SIPS yn cyrraedd gofynion y fframwaith rheoli asedau cyffredin a bydd yn ein helpu i wneud penderfyniadau cynllunio asedau hir dymor ar sail gwybodaeth ddibynadwy. Bydd yn teilwrio ein gwariant rheoli asedau a buddsoddi er mwyn darparu'r gwerth gorau i'n cwsmeriaid yn y dyfodol.

- Gweithredu strategaethau a phrosesau asedau hir dymor, a enillodd safon PAS55:2008 BSi yn ddiweddar.
- Cefnogi datblygiad economaidd o fewn ein hardal weithredu wrth fuddsoddi mewn asedau.
- Adnewyddu pedwar o'n gweithfeydd trin dŵr gwastraff mwyaf ar gost o £28 miliwn.
- Taclo problemau amgylcheddol oherwydd arllwysiadau ysbeidiol anfoddhaol ar 15 safle.
- Adnewyddu 129 cilomedr o garthffosydd er mwyn gostwng problemau gwasanaeth yn gysylltiedig â charthffosydd mewn cyflwr gwael.



Ariannu'r busnes

Byddwn yn parhau i fachu ar fuddion ein model busnes a mesurau cost effeithiol mewnol er lles cwsmeriaid, tra'n gweithredu rhaglen gyfalaf £1,356 miliwn AMP5. Erbyn hyn rydym wedi cynyddu ein gwariant gweithredu oddeutu 10% ers 2000-01 mewn termau real.

- Gwella gerio i oddeutu 70% a chredyd cyfradd 'A'
- Canolbwyntio ar roi gwerth am yr arian i gwsmeriaid drwy gyfrwng gwasanaethau a buddsoddiadau effeithiol – mesurau gweithredu effeithiol i arbed £21 miliwn pellach erbyn 2015.
- Mabwysiadu strategaethau ariannol arloesol er mwyn rheoli costau benthyca er lles cwsmeriaid.
- Cynnal cynlluniau buddsoddi hyblyg er mwyn ymateb i ddatblygiadau negyddol o fewn yr hinsawdd economaidd, heb danseilio gwasanaethau cwsmeriaid ac amgylcheddol hanfodol.

Cyflogwr dethol

Cefnogi ein pobl wrth newid prosesau, gan fuddsoddi rhyw £73 miliwn yn ystod ail gymal y rhaglen technoleg gwybodaeth (ITEC). Bydd hynny'n hwyluso datblygu'r busnesau craidd gyda'r nod o wella effeithiolrwydd a darparu gwasanaethau cwsmeriaid o'r radd flaenaf.

- Cynnal gweithlu galluog er mwyn rheoli asedau allweddol a rhwydweithiau'r busnes, a darparu gwasanaeth cwsmeriaid o'r safon uchaf.
- Gwella sylfaen sgiliau'r gweithlu wrth drefnu rhaglenni datblygu penodol.
- Darparu amgylchedd gwaith diogel ar ôl derbyn achrediad OHSAS 18001 (2007).
- Parhau i ddatblygu ein model busnes unigryw wrth gydweithio â'r partneriaid gorau yn eu dosbarth er rhannu'r arferion gorau wrth ddelio â chwsmeriaid a gwella effeithiolrwydd.

Gwasanaethau fforddiadwy a gwerth am yr arian

Bydd darparu gwasanaethau fforddiadwy'n flaenoriaeth ar bob amser. Biliau cwsmeriaid preswyl 2015 dim uwch na rhai heddiw, ar ôl ystyried newidiadau i'r RPI. Wrth wella ansawdd, gwasanaeth a dibynadwyedd, byddwn yn gwella gwerth am yr arian ar gyfer cwsmeriaid yn sylweddol. Byddwn hefyd yn ceisio datblygu pecynnau prisiau ar gyfer cwsmeriaid dan anfantais tra'n helpu i isafu costau.

- Cydweithio â'r llywodraeth er mwyn sicrhau bydd yn deall effeithiau newidiadau polisi a deddfwriaeth ar filiau cwsmeriaid, megis mabwysiadu carthffosydd preifat, cyflwyno'r Ddeddf Rheoli Traffig a'r posibilrwydd o gynyddu trethi busnes.
- Gweithio i arbed costau mewnol er gwella effeithiolrwydd ar draws y busnes.
- Cydweithio ag eraill i ddatblygu dulliau newydd a dyfeisgar i helpu cwsmeriaid sy'n wynebu problemau talu, gan adlewyrchu'r hinsawdd ariannol.
- Mesur lefelau boddhad cwsmeriaid preswyl a busnes o ran gwerth am yr arian wrth drefnu ymchwil rheolaidd.

Buddsoddiad cyfalaf AMP5

Mae'r tabl yn amlinellu'r rhaglen fuddsoddi i gyflawni'r cynllun busnes ac yn ei gymharu ag AMP4. Er mwyn cyrraedd amcanion ar gyfer cwsmeriaid, bydd angen buddsoddi oddeutu £1,356 miliwn yn ystod AMP5, rhyw £73 miliwn llai nag AMP4. Adolygwyd y cynllun yn rymus er mwyn cydbwyso elfennau fforddiadwy a gofynion buddsoddi.

Bydd cynyddu gwariant cynnal a chadw yn AMP5 yn adlewyrchu'r angen i gynnal ein sylfaen asedau a lefelau gwasanaeth uchel, yn benodol ansawdd dŵr a diogelu'r amgylchedd, a gostwng costau gweithredu asedau dros eu hoes.

Nodweddion rhaglen fuddsoddi AMP5 yn cynnwys:

- gwella triniaethau ar 23 safle er mwyn taclo risgiau i ansawdd dŵr yfed (£101 miliwn);
- buddsoddi ar 14 safle i gynnal safonau uchel dŵr nofio & pysgod cregyn (£33 miliwn);
- prosesau treulio llaid cyflawn ar 3 safle er mwyn gostwng costau ynni ac allyriadau carbon, a chamau i wneud hynny ar 1 safle arall (£88 miliwn);
- adnewyddu 529 cilomedr o brif bibellau dŵr mewn cyflwr gwael sy'n ymyrryd â chyflenwadau dŵr cwsmeriaid (£18 miliwn);
- rhaglen gychwynnol i ddechrau tynnu dŵr arwyneb o'n carthffosydd - SUDS (£15 miliwn);
- buddsoddiad parhaus i ostwng llifogydd o garthffosydd (£34 miliwn);
- cymal 2 o'r rhaglen technoleg gwybodaeth (ITEC) i wella effeithiolrwydd a gwasanaethau cwsmeriaid (£73 miliwn);
- buddsoddiad sylweddol i wasanaethu cartrefi newydd a chefnogi datblygiad economaidd (£70 miliwn).

Am y tro cyntaf, datblygwyd ein cynllun busnes drwy gyfrwng proses cynllunio asedau hir dymor a ardystiwyd o dan safon PAS55:2008, yr unig gwmni dŵr i gyrraedd safon rheoli asedau diweddaraf BSi. Yn awr, gallwn weithredu rhaglen fuddsoddi pum mlynedd, gan osgoi elfennau aneffeithiol cylchoedd buddsoddi cyfyng y gorffennol.

Ers cyflwyno drafft gynllun busnes yn Awst 2008, parhawyd i ddatblygu system SIPS (Strategic Investment Planning System) ac addasu cynllun buddsoddi AMP5. Yn y cyfnod, gostyngwyd y cynllun cyffredinol o £1,503 miliwn i £1,356 miliwn, ond mae'r targedau gwasanaeth arfaethedig yn dal yn debyg i raddau helaeth.

Prisiau 2007-08	AMP4 2005-10	AMP5 2010-15
Cyflenwi dŵr	**£m**	**£m**
Cynnal cronfeydd cadw	7	12
Cynnal pibellau rhwydwaith	21	15
Cynnal gweithfeydd trin dŵr	53	153
Cynnal rhwydwaith cyflenwi dŵr	131	199
Adnewyddu pibellau rhwydwaith	225	16
Rheoli gollyngiadau	36	36
Gwella gweithfeydd trin dŵr	72	96
Cyfarwyddeb mesurau diogelwch ac argyfwng	17	11
Mesuryddion (a'u cynnal)	31	35
Astudiaethau dalgylch & cynefinoedd	0	15
Atal llifogydd	0	6
Gwella adnoddau dŵr	19	1
Datblygiadau newydd & tyfiant	31	28
Cefnogi busnes	53	66
Cyfanswm	**696**	**689**
Trin carthion a dŵr gwastraff		
Cynnal rhwydwaith dŵr gwastraff	78	142
Cynnal gorlifoedd carthion	0	10
Cynlluniau draenio ardaloedd	7	16
Cynnal gweithfeydd trin	107	125
Cynnal gweithfeydd trin llaid	14	14
Taclo problemau llifogydd carthffosydd	67	34
Taclo aroglau drwg	14	9
Delio â dŵr arwyneb (SUDS)	0	15
Cefnogi datblygiad economaidd	48	42
Gwella gorlifoedd carthffosydd	226	41
Gwella gweithfeydd trin	103	75
Gwella gweithfeydd trin llaid	0	3
Treulio llaid datblygedig	0	88
Gwasanaeth carthffosiaeth cyntaf S101a	6	5
Trosglwyddo carthffosydd preifat	0	0
Cefnogi busnes	63	48
Cyfanswm	**733**	**667**
Cyfanswm AMP5	**1,429**	**1,356**

Effaith ar derfynau prisiau a biliau cwsmeriaid

O dan gyfundrefn reoleiddio'r diwydiant, ni fydd y refeniw a godir gan ein cwsmeriaid yn darparu digon o arian i gynnal rhaglenni buddsoddi. Codir gweddill yr arian, yn aml hyd at £100 miliwn y flwyddyn, wrth godi arian gan fuddsoddwyr ar y marchnadoedd cyfalaf. Telir costau gwasanaethu'r dyledion hyn, sydd wedi tyfu'n gyson i gynrychioli chwarter o'n gwariant blynyddol, gan gwsmeriaid wrth dalu biliau dŵr a charthffosiaeth.

Yn ôl asesiad ariannol, gan ddefnyddio methodoleg a model cronfeydd ariannol Ofwat, dylai biliau cwsmeriaid preswyl newid yn fras gyda chwyddiant (RPI) dros gyfnod AMP5. Ar hyn o bryd, credwn bydd cost cyfalaf ôl treth o 4.9% yn addas, yn unol ag astudiaeth ddiweddar NERA, a bydd hynny'n darparu proffil ariannol byddwn yn gallu ariannu. Fodd bynnag, bydd rhaid adolygu'r rhagdybiaethau hyn yn ystod gweddill y broses adolygu oherwydd ansicrwydd y marchnadoedd cyfalaf. Nodir y prif elfennau'n effeithio biliau cwsmeriaid isod:

	£ y flwyddyn
Bil preswyl cyfartalog 2010	376
▶ gwella effeithiolrwydd	–20
▶ cynnal gwasanaethau cyfredol	+3
▶ gwella gwasanaethau'r dyfodol	+17
Bil preswyl cyfartalog 2015	376

(Seiliwyd ar RPI 2007-08, at ddibenion cymharu Ofwat).

Fel y gwelir, bydd biliau cwsmeriaid ychydig yn uwch mewn termau real yn gynnar yng nghyfnod AMP5 oherwydd, yn benodol, effeithiau'r dirwasgiad economaidd difrifol. Fodd bynnag, erbyn 2015 bydd biliau cwsmeriaid wedi dychwelyd i lefel 2010 mewn termau real.

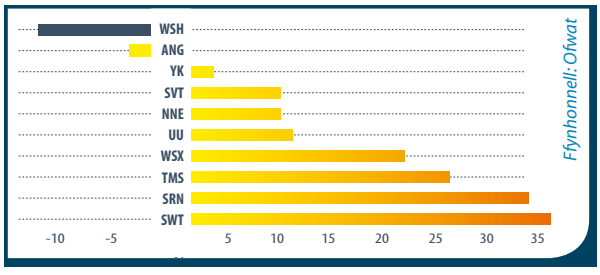
Llwyddwyd i gael y canlyniad positif yma oherwydd y targedau effeithiolrwydd heriol a'r rhagdybiaethau ariannol effeithiol yn ein cynllun busnes.

Mae darparu gwasanaethau fforddiadwy yn flaenoriaeth i ni. Yn sgil hynny, mae awgrymu bydd biliau cwsmeriaid preswyl 2015 yn ddim uwch nag yr ydynt heddiw, ar ôl ystyried newidiadau i'r RPI, yn ganlyniad positif i'n cwsmeriaid. Byddwn hefyd yn parhau i ddatblygu pecynnau prisiau newydd (megis dŵr uniongyrchol, casglu dŵr & cymorth Dŵr Cymru) er mwyn helpu rhai o'n cwsmeriaid mwyaf difreintiedig, sydd eisoes yn brwydro i dalu eu biliau, tra'n helpu i reoli costau casglu arian er lles cwsmeriaid yn gyffredinol.

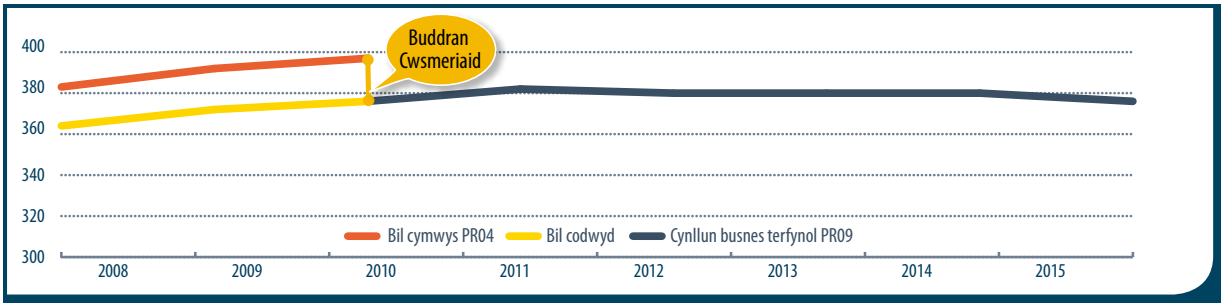
Bydd parhau i wella effeithiolrwydd ar draws y busnes yn allweddol i ariannu buddsoddiad heb gynyddu biliau cwsmeriaid. Mae'r graff isod yn dangos llwyddiant ein strategaeth cyflogi partneriaid allanol a mentrau eraill i wella effeithiolrwydd ar draws y busnes ers 2001. Yn ystod y cyfnod hwn, wrth fesur perfformiad yn erbyn y cwmnïau dŵr a charthffosiaeth eraill, llwyddodd y cwmni i gyflawni'r gostyngiad uchaf mewn gwariant gweithredu dŵr a charthffosiaeth mewn termau real.

Bydd targedau effeithiolrwydd grymus yn gostwng costau gweithredu £21 miliwn ymhellach erbyn 2015, ond bydd rhaid ystyried effeithiau costau uwch, yn benodol prisiau ynni, cyfraniadau pensiwn a chostau drwg ddyledion.

Costau gweithredu er 2001 (% cynnydd/gostyngiad)



Biliau cwsmeriaid



Risgiau ac ansicrwydd AMP5

Gallai bod mwy o bwysau i gynyddu biliau cwsmeriaid ar ôl 2010 oherwydd ffactorau economaidd tu hwnt i'n rheolaeth, yn cynnwys prisiau ynni, ansicrwydd marchnadoedd ariannol, effeithiau'r dirwasgiad ariannol a drwg ddyledion. Yn ogystal, bydd risgiau sylweddol y gallai mesurau gan y llywodraeth gynyddu ein sylfaen gostau, er enghraifft cynnig cychwynnol y Swyddfa Brisio i godi'n trethi busnes tua 75% yn 2010, fyddai'n awgrymu cynnydd o oddeutu £13 miliwn y flwyddyn yn ein bil trethi yn ystod AMP5 - yn cyfateb i gynnydd o £10 y flwyddyn mewn bil dŵr pob cartref. Nid ydym yn credu bod modd cyfiawnhau cynnydd mor ddramatig mewn byrdwn treth cwsmeriaid dŵr, yn arbennig yn ystod cyfnod economaidd anodd, ac felly rydym yn parhau i frwydro'n gadarn yn erbyn y cynigion hynny ac nid ydym wedi'u derbyn o fewn ein cynllun busnes.

Yn ogystal, gallai penderfyniadau eraill gan y llywodraeth a rheoleiddwyr gael effaith ddramatig ar gostau hir dymor cwsmeriaid. Yn ein cynllun busnes rydym wedi awgrymu proses o fabwysiadu carthffosydd preifat dros gyfnod, er mwyn isafu costau cwsmeriaid dŵr yn gyffredinol tra'n uchafu'r buddion i'r cartrefi penodol. Byddai trefn o'r fath yn unol â safbwynt Llywodraeth y Cynulliad yn ei ddatganiad polisi strategol ar ddŵr. Bydd yn bwysig cytuno manylion y broses mewn da bryd er mwyn cynnwys y costau gweithredu a buddsoddi o fewn Penderfyniad Terfynol Ofwat yn ddiweddarach eleni.

Gellid hefyd fynnu ein bod yn dilyn gofynion amgylcheddol ychwanegol yn ystod cyfnod y cynllun busnes. Yn benodol, mae Asiantaeth yr Amgylchedd wedi llunio cynigion i ostwng yn sylweddol y dŵr byddwn yn gallu tynnu o afonydd penodol yn ne Cymru, er mwyn cyrraedd amodau ei asesiad o ofynion y Gyfarwyddeb Cynefinoedd. Gallai hynny alw am fuddsoddiad mawr mewn adnoddau dŵr. Bydd yr amcangyfrif o £180 miliwn yn galw am gynnydd sylweddol mewn prisiau cwsmeriaid dŵr - rhyw £15 y flwyddyn i bob cartref. Ar hyn o bryd, nid ydym wedi cynnwys y buddsoddiad hwn yn ein cynllun busnes, ond rydym wedi cynnwys costau cynlluniau ymchwil amgylcheddol, y credwn fydd yn hwyluso asesiad o effeithiau amgylcheddol gwirioneddol ein gwaith tynnu dŵr ar y dalgylchoedd hynny, a chostau a buddion unrhyw waith adfer angenrheidiol. Credwn hefyd ei bod yn rhy gynnar ystyried buddsoddiad costus cyn i ni wybod yr effaith ar y dalgylchoedd hynny o gynllun i adeiladu argae ar draws yr Hafren, sy'n destun ymchwiliad ar wahân gan y llywodraeth.

Ar ôl cwblhau achos yn Llys Ewrop yn ddiweddarach eleni, efallai bydd oblygiadau i'n gweithfeydd trin dŵr gwastraff yn y gogledd os pennir gogledd ddwyrain Môr Iwerddon yn "ardal sensitif" o dan y gyfarwyddeb trin dŵr gwastraff trefol. Gallai hynny gostio tua £150 miliwn dros y tymor hir - neu £10 per cartref.

Byddwn yn gwneud pob ymdrech i gydweithio â'r llywodraeth a rheoleiddwyr i gael hyd i ffyrdd o gyrraedd amcanion cyffredin mewn modd cynaladwy fydd yn dal yn fforddiadwy i'n cwsmeriaid. Mae dal llawer o ansicrwydd o ran maint ac amseriad y fath ddatblygiadau ond, os byddant yn digwydd yng nghyfnod AMP5, byddem yn disgwyl defnyddio Protocol Newid AMP5 ac o bosibl y Penderfyniadau Interim i adlewyrchu costau unrhyw oblygiadau ychwanegol, gan arwain yn y pen draw at godi biliau cwsmeriaid.

Byddwn yn cefnogi cystadleuaeth pan fydd yn darparu canlyniadau gwell ar gyfer cwsmeriaid yn gyffredinol, ar ffurf prisiau is neu well gwasanaethau. Fodd bynnag, rydym yn pryderu na fydd opsiynau i ad-drefnu'r sector dŵr, fel y rhai a awgrymwyd gan Ofwat er enghraifft, yn dwyn llawer o fuddion i gwsmeriaid yn y pen draw a gallent arwain at filiau sylweddol uwch petaent yn tanseilio hyder buddsoddwyr yn y sector a chynyddu costau cyfalaf.

Tystysgrif PAS55:2008

Ar ôl AMP5

Bydd ein cynllun busnes yn ein galluogi i barhau i gamu at gyrraedd amcanion ein strategaeth gynaladwy 25 blynedd. Er ein llwyddiannau hyd yma, a'r cynlluniau o fewn y cynllun busnes, bydd angen buddsoddiad pellach mewn cyfnodau AMP y dyfodol er mwyn parhau â'r daith hon. Ar sail y drefn a sefydlwyd, ein gweledigaeth hir dymor yw bydd cwsmeriaid yn gallu edrych ymlaen at yr isod:

- safonau ansawdd uchel a dibynadwy – dŵr yfed, gwasanaeth cwsmeriaid a diogelu'r amgylchedd;
- darparu'r biliau cwsmeriaid isaf posibl yn y dyfodol - is na rhai cwmnïau dŵr cyfatebol y DU;
- parhau i fuddsoddi yn y dechnoleg ddiweddaraf, cynnal asedau'n effeithiol a hyfforddi pobl yn drwyadl, er cynnal llwyddiant y busnes dros yr hir dymor;
- gostwng nwyon tŷ gwydr yn sylweddol o'r lefelau cyfredol, sef i lawr 50% erbyn 2035, fydd yn galw am arloesi mawr a diweddaru triniaethau.

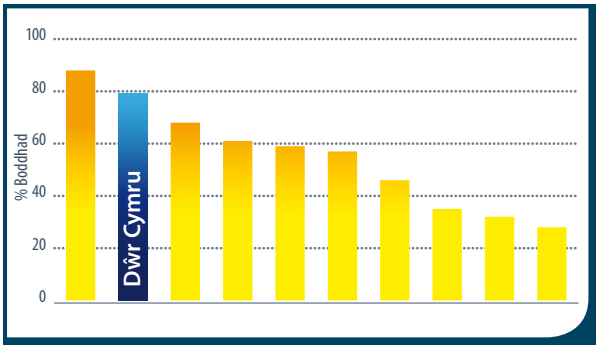
Blaenoriaethau cwsmeriaid & cysylltu â rhanddeiliaid

Bydd rhaid sicrhau bydd cynlluniau'r dyfodol yn adlewyrchu, gymaint â phosibl, dyheadau ein cwsmeriaid ac, yn benodol, yn cyrraedd y safonau ansawdd dŵr, ansawdd yr amgylchedd a gwasanaeth cwsmeriaid disgwyliedig, am brisiau bydd pobl yn fodlon talu.

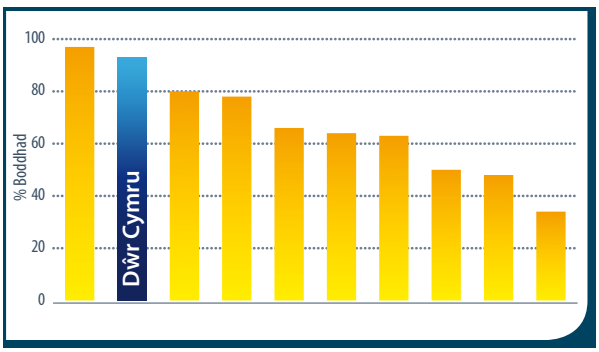
Rydym wedi cynnal ymchwil cwsmeriaid sylweddol, yn cynnwys ystyriaeth o barodrwydd i dalu, cyfweliadau wyneb yn wyneb gyda 1,000 cwsmer preswyl ar draws ein hardal weithredu a chyfweliadau ffôn manwl gyda 300 cwsmer busnes. Helpodd y canlyniadau i nodi blaenoriaethau cwsmeriaid a dadansoddi buddion costau.

Yn ôl ymchwil gan Ofwat a saith awdurdod rheoli arall yng Nghymru a Lloegr tua diwedd 2008 roedd cwsmeriaid Dŵr Cymru yn cefnogi ein drafft gynllun busnes. O ganlyniad, rydym wedi ceisio gymaint â phosibl i lynu at egwyddorion y cynllun hwnnw er yr heriau economaidd sydd wedi codi ers hynny.

Gwerth am yr arian



Derbynioldeb



Ffynhonnell: Ofwat a rhanddeiliaid eraill – ymchwil meintiol PR09 ar flaenoriaethau cwsmeriaid – adroddiad cyffredinol Ionawr 2009

Casgliadau

Datblygwyd ein cynlluniau ar gyfer cyfnod AMP5 o fewn cyd-destun gweledigaeth 25 blynedd "Ein Dyfodol Cynaladwy". Mae'n darparu fframwaith hir dymor i ddatblygu a chyrraedd amcanion tymor byr. Rydym yn cydnabod y risgiau ac ansicrwydd sy'n bodoli ar hyn o bryd ac yn ystyried bydd ein dulliau cadarn o wella effeithiolrwydd wrth barhau i arloesi a gwella'n hanfodol i lwyddiant ein cynllun.

Bydd ansicrwydd y dirwasgiad economaidd yn galw am elfen o hyblygrwydd wrth fframio a chyhoeddi'r Penderfyniad Terfynol.

Bydd ein cynllun busnes hyd 2015 yn sicrhau:

- cynnal y safonau gwasanaeth uchel cyfredol a thaclo risgiau i safonau ansawdd;
- meysydd i'w gwella'n adlewyrchu, gymaint â phosibl, blaenoriaethau cwsmeriaid, parodrwydd i dalu a chost effeithiolrwydd;
- pecyn i wella ansawdd dŵr yfed ac ansawdd yr amgylchedd yn cynrychioli gwerth da am yr arian i'n cwsmeriaid, gyda biliau cwsmeriaid preswyl 2015 dim uwch mewn termau real na rhai heddiw.

Bydd diogelwch dŵr yfed, ansawdd yr amgylchedd a dibynadwyedd ein gwasanaeth yn gwella yn AMP5 ac yn ein barn ni, bydd hynny, ar y cyd â'n proffil biliau, yn profi'n ganlyniad positif iawn i'n cwsmeriaid.