



CRYNODEB GWEITHREDOL

CYNORTHWYO EIN CWSMERIAID

EIN STRATEGAETH I WASANAETHU CWSMERIAID
SYDD ANGEN CYMORTH YCHWANEGOL



CRYNODEB GWEITHREDOL

Yn Dŵr Cymru, rydyn ni wedi ymrwymo i gynorthwyo cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol – boed hynny oherwydd anawsterau ariannol, anhwylderau iechyd, oedran, anabled, neu ffactorau eraill. Mae'r diweddariad yma i'n strategaeth yn amlinellu nid yn unig sut rydyn ni'n cydweithio â chwsmeriaid, partneriaid a rhanddeiliaid er mwyn sicrhau bod ein gwasanaethau'n gynhwysol, yn ymatebol ac yn agored i bawb, ond hefyd beth rydyn ni am ei gyflawni dros y pum mlynedd nesaf er mwyn sicrhau y gallwn gynnal ein lefelau uwch nag erioed o gymorth ar gyfer cwsmeriaid bregus.

Ers lansio ein strategaeth wreiddiol yn 2018, rydyn ni wedi gwneud cynnydd sylweddol:

- Mae 183,000 o gwsmeriaid ar ein Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth erbyn hyn (i fyny o 80,000 yn 2021).
- Mae 145,000 o gwsmeriaid wedi cael cymorth ariannol trwy gynlluniau pwrpasol (i fyny o 101,000 yn 2018).
- Fe gyflawnon ni achrediad ISO 22458:2022 ym mis Ionawr 2024, sy'n dangos rhagoriaeth wrth gynorthwyo cwsmeriaid bregus.
- Mae ein Cynllun Cymorth Cymuned arloesol – y cyntaf o'i fath yn y sector – yn mynd i'r afael â "bregustra dros dro" – gan gynorthwyo aelwydydd nad ydynt wedi bod yn gymwys am gymorth yn draddodiadol, ond sy'n cael pethau'n anodd oherwydd caledi economaidd sydyn.
- Mae ein Tîm Cymorth Arbenigol wedi tyfu, gan ymdrin â dros 55,000 o gysylltiadau cwsmeriaid y flwyddyn, a chynnig dull sy'n seiliedig ar reoli achosion a chyfeirio pobl am gymorth pellach.
- Mae ein Hyb Cymunedol a'n hymdrechion yn y gymuned wedi ehangu ein presenoldeb wyneb yn wyneb gan fynychu dros 1,400 o ddigwyddiadau a datblygu rhwydwaith o dros 300 o sefydliadau partner.

Mae hyn wedi bod yn bosibl diolch i'r llwyth o sianeli cyfathrebu a ddarparwn – gan gynnwys cymorth dros y ffôn, sgwrsio ar y we, cymorth wyneb yn wyneb, a'n gwefan ddwyieithog – gan sicrhau hygrychedd ar gyfer cwsmeriaid ag amrywiaeth o anghenion. Rydyn ni'n cynnig gwasanaeth enwebu, cymorth fideo BSL a thechnolegau cynorthwyl fel Recite Me hefyd.

Rydyn ni'n awyddus i fod yn weladwy yn y gymuned a wasanaethwn, ac mae ein strategaeth i ymgysylltu'r gymuned yn rhan o'n dull arobryn Cymunedau Gwydn o ran Dŵr o weithredu. Trwy weithio mewn ardaloedd o amddifadedd uchel ac ymgysylltiad isel, rydyn ni'n cydgyflawni cymorth wedi ei dargedu, ac yn buddsoddi mewn gweithgareddau addysg, effeithlonrwydd ac magu hyder ar draws y gymuned o dan sylw.

MEWNBWN CWSMERIAID A RHANDDEILIAID

Wrth ddiweddarau'r strategaeth hon, rydyn ni wedi cyflawni gwaith ymchwil gyda rhanddeiliaid a chwsmeriaid sy'n cadarnhau bod ein dull cyfredol o weithredu'n effeithiol, ond bod angen ei gywreinio mewn mannau:

- Teilwra cyfathrebu at wahanol fathau o fregustra yn ystod digwyddiadau.
- Cyflawni gwaith parhaus i godi ymwybyddiaeth am y cymorth sydd ar gael.
- Offer digidol mwy datblygedig fel teclynau dilysu cymhwyster a cheisiadau ar lein.
- Darparu hyfforddiant parhaus ar gyfer staff a thrydydd partion er mwyn clustnodi a chynorthwyo cwsmeriaid sydd mewn angen yn well.

Rydyn ni wedi gwrandao ar adborth cwsmeriaid, partneriaid, y llywodraeth a rheoleiddwyr, a byddwn ni'n parhau i esblygu ein cymorth mewn ymateb i anghenion cynyddol, pwysau economaidd a newidiadau cymdeithasol. Rydyn ni wedi ymrwymo i sicrhau bod ein holl gwsmeriaid, ac yn arbennig y rhai mwyaf bregus, yn cael y cymorth sydd ei angen arnynt – boed hynny'n gymorth ariannol, ymarferol neu emosiynol. Mae'r strategaeth hon yn sicrhau ein bod ni'n aros yn ystwyth, yn llawn empathi ac yn rhagweithiol – gan weithio wrth galon ein cymunedau, heddiw ac yn y dyfodol.



Mae ein strategaeth yn seiliedig ar bum sylfaen craidd, sef: Data a Dirnadaeth, Cymorth Hygyrch, Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth, a Phartneriaethau Cymunedol. Trwy'r dull yma o weithredu, ein nod yw darparu cymorth rhagweithiol wedi ei deilwra, a gwella ein gwasanaethau'n barhaus gan ddefnyddio deilliannau mesuradwy.



DATA A DIRNADAETH

Rydyn ni'n datblygu ein defnydd o ddata er mwyn clustnodi a chynorthwyo cwsmeriaid bregus.

Mae hyn yn cynnwys:

- Cydweithio â phartneriaid (fel y DWP, y GIG, rhwydweithiau ynni) i rannu data mewn ffordd gyfrifol a chlustnodi'r rhai sydd mewn angen
- Monitro boddhad ac effaith trwy adborth cwsmeriaid, dadansoddi lleferydd, mynegeion o amddifadedd, ac adolygu dyledion
- Ehangu mentrau rhannu data a lansio metrigau newydd er mwyn tracio effeithiolrwydd ein strategaeth yn well
- Yn sgil cyflwyniad graddol mesuryddion clyfar o 2025 ymlaen, ein nod yw rhannu gwybodaeth â chwsmeriaid i'w cynorthwyo i ddeall a gweithredu ar eu defnydd o ddŵr a'i fforddiadwydd

Y Targedau Allweddol erbyn 2030:

- 180,000 o gwsmeriaid yn cael cymorth trwy dariffau ariannol
- Cynnydd o 5% mewn defnydd o'r tariffau mewn ardaloedd o amddifadedd uchel
- 75% o ymdreiddiad o ran mesuryddion clyfar
- Cynnydd o 20% o ran lleihau dyledion yn sgil cymorth



CYMORTH HYGYRCH

Mae ein Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth (PSR) hirsefydlog a'n darpariaeth o ran cymorth ariannol yn cael eu hehangu er mwyn sicrhau cynwysoldeb a hyblygrwydd at anghenion ein holl gwsmeriaid, yn arbennig mewn cyfnodau o fregustra dros dro oherwydd salwch, profedigaeth neu golli gwaith.

Mae'r gwasanaethau'n cynnwys:

- Gohebiaeth ac ymateb wedi ei deilwra i ddigwyddiadau
- Tariffau cymdeithasol, cynlluniau talu a goddefgarwch
- Cymorth hygyrchedd (e.e. Braille, sain, cyfieithu, fformatau hwylus)
- Timau cymorth i gwsmeriaid pwrpasol a rhwydweithiau cyfeirio ymysg partneriaid

Mae'r gwelliannau sydd ar y gweill yn cynnwys:

- Cynyddu cymorth ariannol trwy ail-fuddsoddi gwargedion
- Ehangu cymorth ar gyfer darparwyr gwasanaethau hanfodol dibreswyl
- Gwella gwasanaethau digidol a phrosesau ymgeisio
- Cryfhau cyfathrebu adeg toriadau yn ein gwasanaeth

Y Targedau Allweddol erbyn 2030:

- 25% o gwsmeriaid wedi cofrestru ar y PSR
- Ceisio cysylltu â 90% a llwyddo i gysylltu â 43% o gwsmeriaid PSR
- Cysylltu â 100% o gwsmeriaid PSR adeg digwyddiadau
- Statws AA+ ar gyfer hygyrchedd y wefan



HYFFORDDIANT AC YMWHYBYDDIAETH

Mae ein holl weithwyr a phartneriaid yn cael eu taclu â'r wybodaeth a'r hyder i adnabod a chynorthwyo cwsmeriaid bregus yn effeithiol.

Mae'r mentrau cyfredol a rhai'r dyfodol yn cynnwys:

- Sgyrsiau Addysgu misol a hyfforddiant achrededig ar fregustra
- Hyfforddiant blynyddol gorfodol i bob aelod o staff a phartneriaid yn y gadwyn gyflenwi
- Cysylltiadau mewnol ac allanol a deunyddiau dysgu gwell
- Hyfforddiant ar lein ar gyfer rhwydweithiau partner

Y Targedau Allweddol erbyn 2030:

- 100% o gwsmeriaid a phartneriaid sy'n delio â chwsmeriaid wedi cael hyfforddiant
- Lefelau hyder cwsmeriaid ar raddfa o +4.5/5
- 80%+ o foddhad ymysg cwsmeriaid PSR yn sgil digwyddiad
- Cynnydd cadarnhaol mewn boddhad cwsmeriaid ac o ran defnydd o gynlluniau cymorth



Y GYMUNED A PHARTNERIAETHAU

Cydweithio yw'r allwedd i'n llwyddiant. Rydyn ni'n gweithio gyda dros 300 o sefydliadau partner sy'n ein helpu ni i godi ymwybyddiaeth, cyfeirio cwsmeriaid am gymorth, a darparu gwybodaeth werthfawr am anghenion y gymuned.

Mae ein rhaglen Cymunedau Gwydn o ran Dŵr a'n grantiau cymunedol yn ein galluogi ni i ddarparu gwerth cymdeithasol sy'n para. Byddwn ni'n ehangu'r partneriaethau hyn eto fyth, yn ehangu ymgyrchoedd yn y gymuned, ac yn casglu adborth strwythuredig gan bartneriaid er mwyn cyfoethogi ein gwasanaethau.

Byddwn ni'n:

- Parhau â'r gweithgareddau partneriaeth cyfredol ac yn datblygu 'clystyrau' newydd er mwyn helpu i dargedu cymorth
- Creu rhagor o brosiectau Cymunedau Gwydn o ran Dŵr
- Coladu a gweithredu ar sail adborth partneriaid ac asiantaethau ymchwil er mwyn helpu i lywio gwelliannau

Y Targedau Allweddol erbyn 2030:

- Cynnal rhwydwaith weithredol o 150 a mwy o bartneriaid dibynadwy
- Cynnydd o 5% yn y defnydd o dariffau cymdeithasol ar draws yr ardaloedd a dargedir
- Cynnal achlysur blynyddol i rannu arferion gorau ymysg partneriaid

CASGLIAD

Mae'r strategaeth hon yn gynllun cynhwysfawr ac uchelgeisiol sy'n seiliedig ar werthoedd. Mae'n darparu fframwaith byw a fydd yn esblygu trwy arloesi, adborth a chyd-ddysgu. Erbyn 2030, ein nod yw trawsnewid ein dull o edrych ar fregustra trwy ddefnyddio data mewn ffordd fwy clyfar, gwasanaethau cynhwysol wedi eu teilwra, a thimau hyderus sydd wedi eu hymbweru. Bydd y strategaeth hon yn sicrhau nad oes unrhyw gwsmer yn cael ei adael ar ôl, waeth beth fo'u hamgylchiadau.

Rydyn ni wedi ymrwymo i wneud i bob cysylltiad gyfrif — a darparu'r cymorth cywir, ar yr adeg gywir, ac yn y ffordd gywir. Mater yw hi o ddeall fod dealltwriaeth glir gennym fod ein pwrpas yn mynd y tu hwnt i ddarparu gwasanaethau dŵr a dŵr gwastraff yn unig, a'i fod yn ymestyn i gyfoethogi bywydau a chymunedau, a darparu gwerth ar gyfer y cyhoedd hefyd.

