



WALES&WEST
UTILITIES

Adroddiad blynyddol i randdeiliaid

Wales & West Utilities

1 Ebrill 2015

i 31 Mawrth 2016



Sut i gyfranogi gyda Wales & West Utilities

Cynllunnir ein hymroddiadau i roi cyflenwad nwy diogel i chi sydd yno i chi pan fydd arnoch ei angen. Rydym hefyd yn darparu gwasanaeth cwsmeriaid o'r radd flaenaf.

Gwerthfawrogwn eich barn yn fawr. Hoffem i chi barhau i'n cynorthwyo i lunio ein busnes dros y blynyddoedd nesaf.

Os ydych yn barod i'n cynorthwyo, buasem yn falch o glywed gennych. Mae sawl ffordd gallwch gysylltu a chyfranogi.

- A hoffech gyfranogi yn ein panelau cwsmeriaid?
- A hoffech ddod i un o'n digwyddiadau i randdeiliaid?
- A oes gennych unrhyw awgrymiadau ynghylch sut gellid gwella'r adroddiad hwn?
- Mae gennym gyllid ar gael i gynorthwyo 'prosiectau arloesi' sy'n cynorthwyo i gyflawni ein hymroddiadau. A yw hyn yn rhywbeth hoffech weithio â ni arno?

Angen rhagor o wybodaeth?

Trowch at ein gwefan www.wwutilities.co.uk a chofrestrwch eich diddordeb heddiw.

Os hoffech ragor o wybodaeth, ffoniwch ein tîm ymgysylltu â rhanddeiliaid ar **02920 278546** i sgwrsio am sut i gyfranogi neu e-bostiwch Elizabeth Warwick at elizabeth.warwick@wwutilities.co.uk

Edrychwn ymlaen at weithio â chi i barhau i lunio dyfodol ein busnes.

Am ddiweddariadau a gwybodaeth gyffredinol, dilynwch ni ar Twitter [@wwutilities](https://twitter.com/wwutilities) neu ar Facebook facebook.com/wwutilities

I holi am ein hacademi a gwasanaethau hyfforddiant, e-bostiwch trainingacademyenquiries@wwutilities.co.uk neu ffoniwch Theresa Williams ar **02920 278937**.

Os ydych yn cynnal gwaith, i holi am leoliadau ein peipiau, cadw'n ddiogel ac osgoi difrod, e-bostiwch dig@wwutilities.co.uk neu ffoniwch ni ar **02920 278912**.

Diddordeb mewn gyrfa yn Wales & West Utilities? Trowch at ein gwefan i weld manylion y swyddi gwag diweddaraf neu cysylltwch â'n tîm AD drwy e-bostio recruitment@wwutilities.co.uk neu ffoniwch Nicola Allan ar **02920 278628**.

A oes gennych syniad am gynnyrch neu ymchwil newydd a all fod yn berthnasol i'n blaenoriaethau busnes? Cysylltwch â'n tîm arloesi drwy e-bostio innovation@wwutilities.co.uk neu ffonio Lucy Mason ar **02920 278958**.

Am ragor o wybodaeth ar, neu i gael eich ystyried am ein cynllun Cymorth Cartref Cynnes i gael cymorth ariannol ar gyfer cysylltiad nwy newydd, cysylltwch â'n tîm drwy e-bostio fuelpoor@wwutilities.co.uk neu ffoniwch Stuart Neill ar **02920 278713**.

Os oes gennych ymholiadau cyffredinol, e-bostiwch enquiries@wwutilities.co.uk neu ffoniwch ni ar **0800 912 2999**.

Cynnwys

Ein hanes

Pwy ydym a beth a wnawn	04
Prif gyflawniadau 2013/2014 i 2015/2016	06

Sut ydym wedi perfformio

Crynodeb yn ôl categori allbwn Ofgem	09
Ffocws ar gyflawni	10
Ffocws ar gwsmeriaid bregus	13
Ffocws ar dlodi tanwydd	16

Canolbwyntio ar y dyfodol

Datblygu ein cydweithwyr	17
Mesuryddion Clyfar	17
Arloesi	18
Dyfodol gwres	18

Croeso gan ein Prif Weithredwr Graham Edwards

Mae cyflawni ein targedau ar gyfer ein holl randdeiliaid yn parhau yn ganolog i'n strategaeth fusnes.

Yn yr adroddiad hwn amlinellwn sut ydym wedi perfformio yn ystod 2015/2016, sef trydedd flwyddyn y cyfnod rheoli prisiau presennol. Gosodir y rheolaeth prisiau gan ein rheolydd, Ofgem. Gosoda Ofgem y targedau y dylem eu cyflawni a'r refeniwiau a gawn eu casglu.

Anogwn a chrosawsawn adborth o sawl ffynhonnell. Gwrandawn ac ymatebwn i beth a ddywed pobl wrthym. Cynorthwya hyn ni i wella'r gwasanaethau a ddarparwn i'n 7.5 miliwn o gwsmeriaid.

Mae ein ffocws parhaus ar berfformiad wedi dod â llwyddiannau sylweddol i ni. Rydym wedi'n cydnabod gan y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid â sgôr boddhad cwsmeriaid sy'n ein rhoi yn y categori rhagoriaeth. Rydym wedi parhau i gyflawni mwy na naw allan o ddeg yn arolwg boddhad cwsmeriaid cyffredinol Ofgem.

Mae gennym heriau o'n blaen yn y tymor byr a'r tymor hir. Ond gwnawn drin y rhain â chyfranogiad ein cwsmeriaid ac ystod o sefydliadau. Gyda chymeradwyaeth ein rhanddeiliaid, rydym yn canolbwyntio ar beth yw'r ffordd orau i ni gynorthwyo'r rhai hynny y mae arnynt ei angen fwyaf. Mae'r rhain yn cynnwys ein cwsmeriaid sy'n brwydro i dalu eu biliau a'r bobl fwyaf bregus yn ein cymdeithas. Rydym hefyd yn trin y peryglon a'r costau i gwsmeriaid yn sgil lladrata nwy.

Cynlluniwn i gymryd rôl arweiniol mewn darparu gwybodaeth ynghylch cyflwyno crynswth o fesuryddion clyfar sydd ar fin digwydd. Bydd hyn yn dechrau eleni.

Amlinellir beth ydym wedi'i wneud, sut y gwnaethom hynny, a'n camau nesaf ar y tudalennau canlynol.

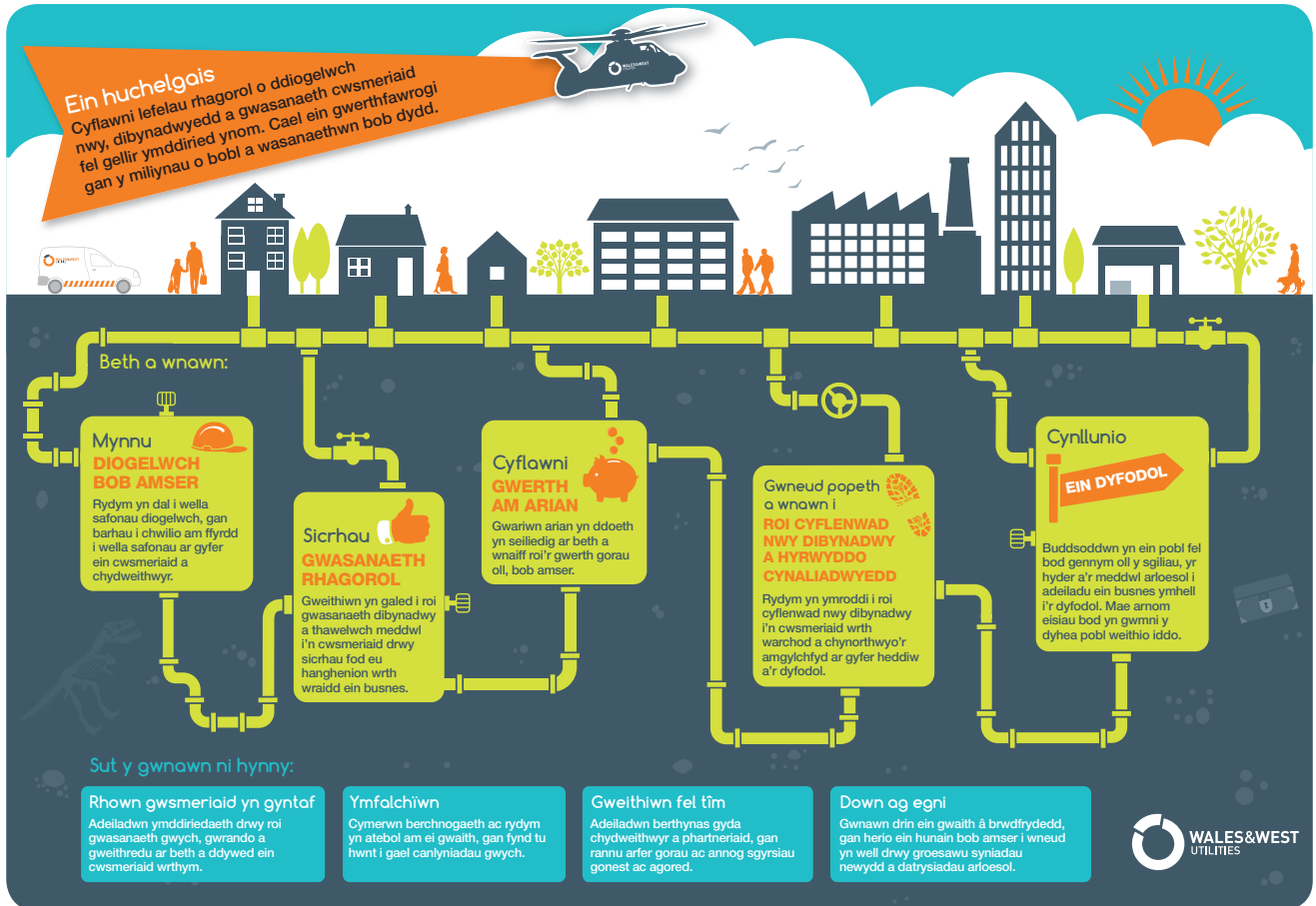


Graham Edwards
Prif Weithredwr



Pwy ydym a beth a wnawn

Rhown ein cwsmeriaid yn gyntaf bob amser. Dyma werth creiddiol ein cwmni. Mae ein huchelgais, ein blaenoriaethau a'n gwerthoedd wrth wraidd popeth a wnawn.



Bob blwyddyn byddwn yn...

- **Rhoi sylw** i fwy na 85,000 o achosion lle bydd nwy yn dianc – mae dros 80% yn namau mewnol yn eiddo cwsmeriaid ac nid ar ein rhwydwaith nwy. I'r rhai sydd ddim ar ein rhwydwaith, gwawn yn eiddo'n ddiogel. Os oes rhaid i ni ddatgysylltu cyflenwad am resymau diogelwch, gallwn roi cyfleusterau coginio a chynhesu eraill i'r cwsmeriaid mwyaf anghenus.
- **Amnewid** oddeutu 430 cilomedr o hen brif gyflenwad metel fel rhan o'n rhaglen. Dechreuodd hyn yn 2002 er mwyn amnewid holl beipiau metel sydd o fewn 30 medr i adeilad. Rydym yn newid beipiau metel am rai plastig cyfatebol sydd â hir oes iddynt. Gwnânt barhau am fwy na 80 mlynedd. Adnewyddwn hefyd 40,000 o wasanaethau bob

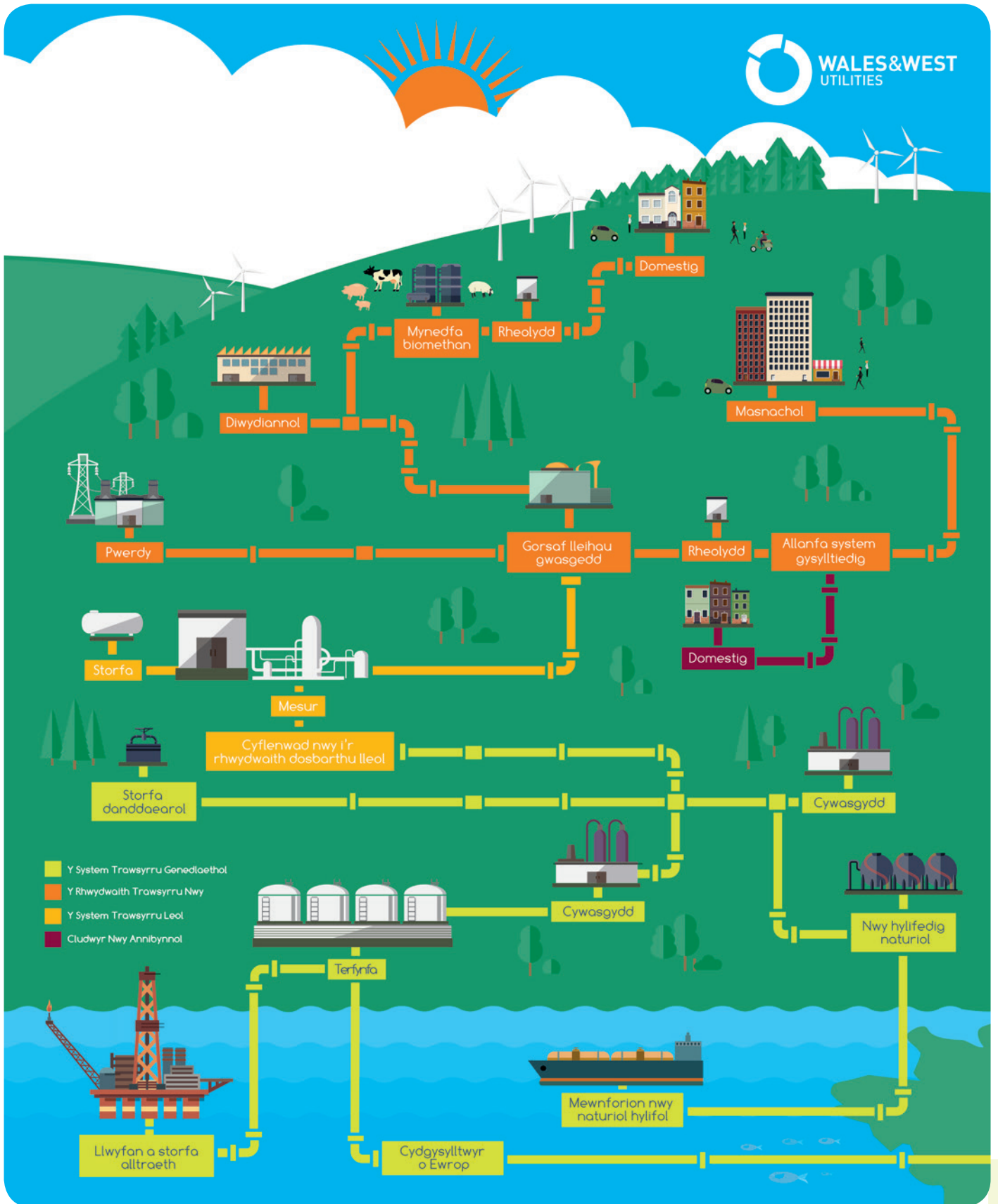
blwyddyn – y peipiau llai sy'n cludo nwy i eiddo unigol.

- **Buddsoddi** dros £120 miliwn i gynnal diogelwch a dibynadwyedd y rhwydwaith nwy – amnewid, ailwampio a chynnal rhwydwaith sy'n gofalu am bron i 20% o'r DU.
- **Cysylltu** dros 11,000 o gwsmeriaid newydd i brif gyflenwad nwy (oddeutu 50% o holl gysylltiadau nwy o fewn ein rhanbarth gweithredu). O'r rhain, derbyniodd 1,539 gyllid cynorthwyol drwy ein cynllun Cymorth Cartref Cynnes, wrth i ni wneud ein cyfraniad at leihau effaith cost gynyddol ynni.
- **Darparu** mesuryddion ledled ein rhanbarth ar ran cyflenwyr a pherchnogion mesuryddion. Rydym yn cystadlu am y gwaith hwn. Mae'n lleihau cost y gwasanaeth brys a ddarparwn i gwsmeriaid yn fawr iawn.

Ein gwaith yw darparu'r seilwaith i gyflenwi nwy yn ddiogel i 2.5 miliwn o gartrefi a busnesau ledled Cymru a de orllewin Lloegr. Nid ydym yn gwerthu nwy, rydym yn ei gludo. Dibynna 7.5 miliwn o bobl o fewn ein hardal arnom i wneud hynny.

Mae ein tîm ymroddedig yn rheoli rhwydwaith o dros 35,000 cilomedr o beipiau nwy i sicrhau y parhawn i ddarparu cyflenwad nwy diogel a dibynadwy am 24 awr y dydd, 365 diwrnod y flwyddyn. Mae hyn yn cynnwys ymateb i achosion brys nwy, cynnal ac amnewid ein rhwydwaith nwy, a chysylltu cwsmeriaid newydd.

Beth a wnawn



Mae ein prif gyflawniadau am y busnes dros dair blynedd gyntaf y cyfnod rheoli prisiau hwn, 2013/2014 i 2015/2016, yn cynnwys y canlynol:

- **Rydym wedi rhoi sylw i dros 240,000 o alwadau brys.**
- **Cysylltom fwy na 30,000 o eiddo newydd i'n rhwydwaith nwy.** Roedd dros 5,800 drwy ein cynllun 'todi tanwydd'. Darparai hyn gymorth i gwsmeriaid i'w cynorthwyo i arbed £450 y flwyddyn ar gyfartaledd ar gostau ynni drwy newid i nwy.
- **Amnewidiom dros 1,200 cilomedr (km) o'n hen beipiau nwy metel â pheipiau plastig** a all bara o dros 80 mlynedd, gan sicrhau cyflenwadau nwy diogel a dibynadwy i'n cwsmeriaid.
- **Hyfforddom 21 prentis** – gan gynorthwyo i ddarparu peirianwyr nwy i'r dyfodol.

Cyflawniadau pwysig 2015/2016

- Rydym wedi cyflawni'r **holl dargedau a osodwyd ar gyfer trydedd flwyddyn y cyfnod rheoli prisiau** yn effeithlon, ac wedi gwneud yn well mewn sawl achos wrth wario o fewn ein rhagolwg.
- **Rydym hefyd un ai ar y targed, neu o flaen y targed**, o ran allbynnau a fesurir ledled y cyfnod rheolaeth pris wyth mlynedd.
- **Rydym wedi'n cydnabod gan y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid (ICS) â gradd rhagoriaeth** mewn boddhad cwsmeriaid. Parhaom i gyflawni mwy na naw allan o ddeg yn arolwg boddhad cwsmeriaid cyffredinol Ofgem.



- Drwy weithio â phartneriaid, rydym yn **rhoi cymorth arloesol ac wedi'i dargedu i'r bobl fwyaf bregus ledled ein rhanbarth.** (Ystyr arloesol yw dulliau newydd a meddwl creadigol.)
- **Mae'r Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch (HSE) wedi cydnabod ein prosesau diogelwch sy'n arwain y diwydiant drwy roi gradd 'esiamp' i ni am reoli diogelwch ac arwain mewn damweiniau mawr.** Rhoddodd y Gymdeithas Frenhinol er Atal Damweiniau (RoSPA) 'Wobr Aur' i ni yn 2014, 2015 a 2016.



- **Rydym wedi derbyn ystod o wobrau** yn cydnabod ymroddiad ac ymrwymiad ein pobl. Rydym yn falch fod Busnes yn y Gymuned Cymru wedi'n cydnabod ni fel Busnes Mawr Cyfrifol y Flwyddyn yn 2016. Mae hyn yn ganlyniad hyfryd sydd wirioneddol yn adlewyrchu ein diwylliant.



Rydym wedi cyflawni hyn oll yn erbyn cefndir o ddarparu gwerth da parhaus i gwsmeriaid. Roedd y gost gyfartalog i'n cwsmeriaid, gan beidio cynnwys chwyddiant, ar gyfer 2015/16 o dan £121. Mae hyn yn llai na'r gost ar ddechrau'r cyfnod rheoli prisiau presennol, sef £126. Adlewyrcha hyn yr effeithlonrwydd rydym yn ei sicrhau. Parhawn i roi gwerth gwirioneddol am arian i'n holl gwsmeriaid a'n rhanddeiliaid.

Rydym hefyd ar y targed ar gyfer allbynnau a fesurir dros y cyfnod rheoli prisiau wyth mlynedd hyd at 2021. Wedi ymgynghori gyda'n rhanddeiliaid, rydym yn ymroddedig i gyflwyno gwerth ychwanegol yn yr meysydd a ddywedant a oedd bwysicaf iddynt. Dros weddill y cyfnod wyth mlynedd hyd 2021, gwnawn gyflwyno:

- **cyllid i ariannu 20% yn rhagor o gysylltiadau i gwsmeriaid mewn tloidi tanwydd nac a ganiatawyd yn wreiddiol** (tloidi tanwydd yw lle gadewir pobl ag incwm sy'n is na'r llinell dlodi swyddogol ar ôl talu eu costau tanwydd);
- **rhagor o gymorth wedi'i dargedu i gwsmeriaid bregus;**
- **gostyngiadau mwy mewn allyriadau erbyn 2021 nag a gynlluniwyd yn wreiddiol;** a
- **gostyngiadau ychwanegol mewn costau gallwn eu rheoli megis costau cyfleusterau** (er enghraifft, argraffu, deunydd ysgrifennu a theithio).

Parhawn i gyflawni yn erbyn ein hymroddiadau. Diolchwn i'n rhanddeiliaid (unigolion, grwpiau neu sefydliadau, a effeithir gan ein gweithrediadau, amcanion neu bolisiau busnes) am eu cymorth parhaus yn ystod y flwyddyn a thros weddill y cyfnod rheoli prisiau.

Grym pedwar

Rydym yn un o'r pedair rhwydwaith dyrannu nwy sy'n gwasanaethu pobl ledled y DU. Rydym wedi bod yn cydweithio ers 2005, pan ddaethom yn rhwydweithiau nwy annibynnol. Rydym yn cydweithio i gyflwyno canlyniadau a manteision gwych i'r cymunedau a wasanaethwn, ledled ystod o faterion. Mae'r rhain yn cynnwys:

- cynorthwyo pobl sydd mewn tloidi tanwydd;
- hyrwyddo ymwybyddiaeth o wenwyno gan garbon monocsid (CO) ac atal hynny;
- cynorthwyo cwsmeriaid bregus;
- cynnal prosiectau ymchwil ac arddangosiadau ar gyfer datrysiadau gwresogi cynaliadwy; a
- cyflwyno a rhannu arloesedd, rhoi manteision i gwsmeriaid a rhanddeiliaid nawr ac i'r dyfodol.

Ein huchafbwyntiau

Cynorthwyo i sicrhau **£25 miliwn** i awdurdodau lleol i gynorthwyo mentrau eraill.

Cyfathrebu'n rheolaidd â mwy nag **20,000** o landlordiaid preifat â negeseuon am garbon monocsid a thloidi tanwydd.

Gweithio ag eraill i annog cysylltiadau biomethan i'n rhwydweithiau.

Dyweddodd **39.4%** o bobl a arolygwyd eu bod yn fwy ymwybodol o garbon monocsid.

Sicrhau fod pobl yn ddiogel a lleihau effaith cyflwyno mesuryddion clyfar ar ein cwsmeriaid.

Rhoddwyd **14,715** o larymau carbon monocsid i gwsmeriaid bregus.

Sut wnaethom berfformio

Rydym wedi cyflawni perfformiad anhygoel arall yn nhrydedd flwyddyn y cyfnod rheoli prisiau wyth mlynedd hwn.

Rydym yn parhau i adeiladau ar welliannau perfformiad a gyflawnasom yn y ddwy flynedd gyntaf. Rydym wedi cyflawni a rhagori ar yr holl categorïau allbwn. Rydym yn dal ar y targed i gyflawni'n hallbynnau a fesurwyd ar draws y cyfnod rheoli prisiau o wyth mlynedd. Rydym wedi gwario o fewn y rhagolwg a roesom yn adroddiad y llynedd.

Mae Ofgem wedi gofyn i holl rwydweithiau roi crynodeb gyson o:

- **gostau gwirioneddol hyd yn hyn a rhagolwg o gostau hyd at 2021; ac**
- **allbynnau a gyflawnwyd hyd yn hyn a rhagolwg o berfformiad hyd at 2021.**

Gallwch weld ein crynodeb ar ein gwefan dan 'Ein Perfformiad' ar:
www.wutilities.co.uk/about-us/our-company/publications/

Y prif allbynnau a gyflawnwyd

929

o gwsmeriaid bregus a ychwanegwyd at gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth Gyflenwyr a Rhwydwaith

79,000

o gartrefi a gyflenwyd â nwy gwyrdd

100% o ran cydymffurfiaeth â rhwymedigaethau'r drwydded

Datblygu cynnyrch unigryw mapio effaith newid hinsawdd cyntaf y byd

70%

O GWYNIION WEDI'U DATRYS MEWN 24 AWR

NEWID YMWHYBYDDIAETH CARBON MONOCSID = CYNNYDD I 49% 97% O RAI A AROLYGWYD I WEITHREDU YMHELLACH I WARCHOD YN ERBYN CARBON MONOCSID

117 o brentisiaid newydd – 21 yn 2015

Rhoddwyd 1,559 o dalebau tloti tanwydd

188

o gydweithwyr wedi'u huwchsgilio

DIM DYFARNIADAU GAN YR OMBWDSMAN

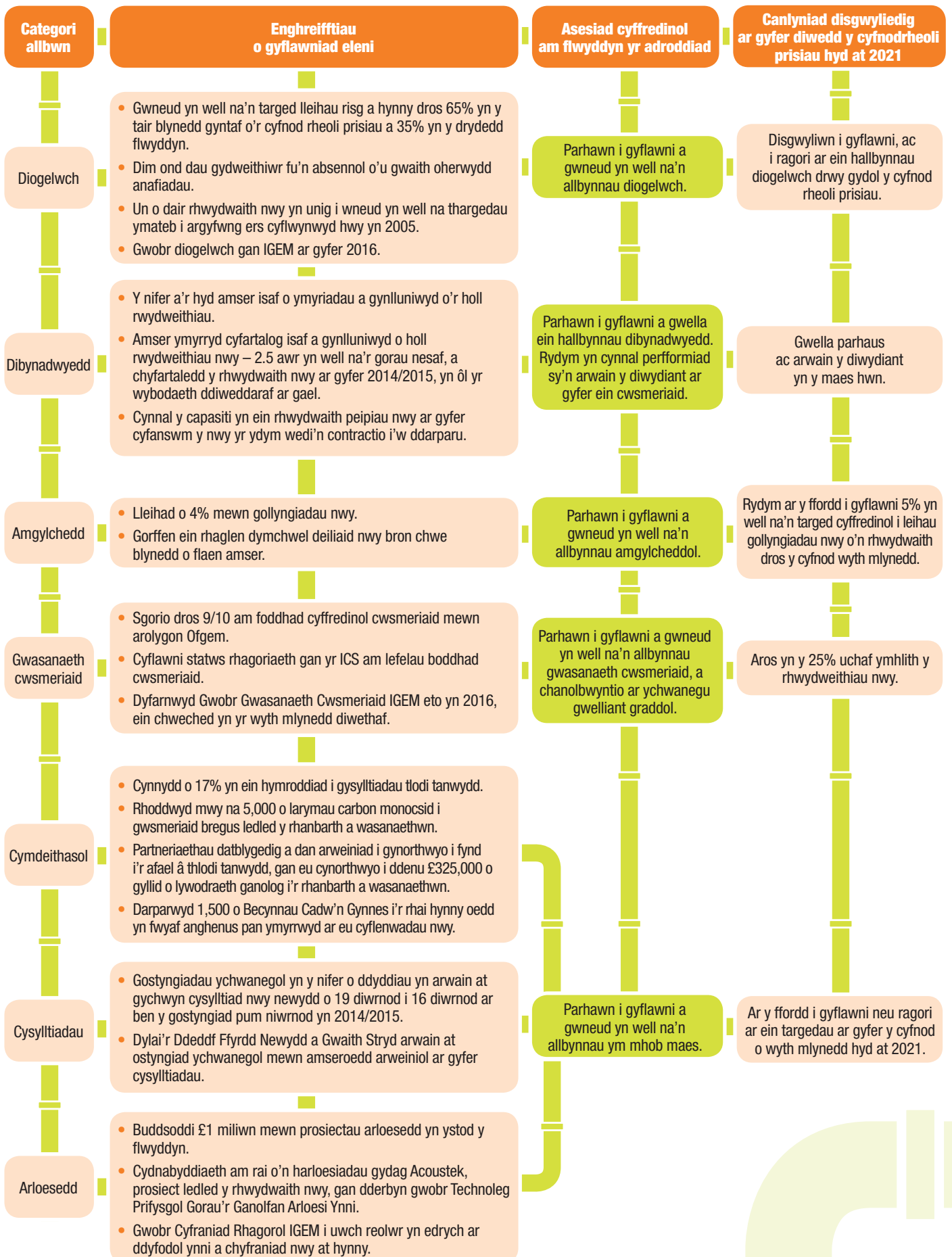
Amnewidir 430km o gyflenwad nwy haearn y flwyddyn

Rhoddwyd sylw i 85,000 o weithiau brys. 98.6% o fewn 1 awr

DOSBARTHWYD 5,262 O LARYMAU CARBON MONOCSID

Rhoddwyd 1,500 o Becynnau Cynnes

Ein perfformiad yn 2015/16 ledled ein categorïau allbwn rheoliadol



Ffocws ar gyflawni

Ein prif egwyddor yw rhoi cwsmeriaid yn gyntaf. Defnyddiwn gyfranogiad gan ein rhanddeiliaid i hysbysu a gwella ein gwasanaeth cwsmeriaid. Mae'r cyfranogiad hwn yn eang a chynhwysol. Ond bydd ganddo ffocws eglur bob amser ar weithredu i wella'r gwasanaethau a gyflwynwn.

Derbyniwn adborth gan fwy na 120,105 o gwsmeriaid bob blwyddyn. Dywedodd pobl wrthym mai adfer (sicrhau ein bod yn gadael ardaloedd yr ydym wedi gweithio ynddynt fel yr oeddent) a chyfathrebu gyda ni tra rydym yn gweithio yn y gymuned yw eu prif bryderon. Dywedodd cwsmeriaid a rhanddeiliaid wrthym hefyd fod colli arian drwy ladrad nwy yn bryder.

Dengys yr astudiaethau achos canlynol sut ydym wedi gwrando a gweithredu er mwyn darparu ein gwasanaethau yn well.

Roedd adennill arian a gollwyd drwy ladrad nwy yn flaenoriaeth i rhanddeiliaid. Felly cynyddom ein hymchwiliad yn y maes hwn. Fe wnaethom ni sefydlu ymchwiliadau i'r 100 gwasanaethau nwy byw uchaf, ond lle nad oedd cwsmeriaid cofrestredig. Mae hyn wedi arwain at adennill £497,000 gan 12 cwsmer am ladrad nwy yn 2015. Cynorthwya hyn ni i leihau ein costau cludo sy'n rhan o filiau nwy cwsmeriaid.

Astudiaethachos

Ymateb i ddigwyddiadau mawr: gwaith tîm yn datrys argyfyngau nwy

Ein nod

Ymhob achos o ddifrod i'n rhwydwaith na achosir gennym ni, bydd rhaid i ni wneud penderfyniadau ynghylch beth sydd orau i'n cwsmeriaid.

Yr her

Ym mis Mawrth 2016 roedd difrod damweiniol i brif gyflenwad nwy yng nghyffiniau Bridgwater. Collwyd y cyflenwad i 550 o gartrefi ym mhentref Nether Stowey. Roedd bygythiad o ostyngiad mewn pwysedd nwy i 700 o gartrefi eraill ym mhentref cyfagos Cannington. Y penderfyniad oedd p'un ai a ddylid parhau i gyflenwi nwy i Cannington wrth atgyweirio'r prif gyflenwad, er byddai hynny'n arafu'r gwaith atgyweirio.

Beth ddywedodd cwsmeriaid a rhanddeiliaid wrthym

Gwyddwn fod ein cwsmeriaid yn disgwyl i ni atgyweirio problemau yn sydyn, wrth sicrhau ein bod yn darparu'r diogelwch mwyaf. Hyn yw ein nod bob amser. Gwyddwn hefyd fod hysbysu cwsmeriaid yn bwysig iawn.

Sut fu i ni oresgyn y problem

Penderfynasom mai'r opsiwn gorau i bawb fyddai ynysu'r cyflenwad i Cannington. Caniataodd hyn i ni ddiffodd y nwy yn yr ardal ger y difrod. Roedd hyn yn ei gwneud hi'n waith atgyweirio haws. Ond golygai ein bod wedi colli cyflenwad i 1,250 o dai. Roedd rhaid i ni ei adfer yn gyflym.

Aeth ein timau amrywiol ati i drin y materion niferus yr oedd y difrod wedi'i achosi.

- Fe wnaethom ni hysbysu'r cyfryngau yn rheolaidd am gynnydd. Bu i ni hefyd ddefnyddio ein gwefan a chyfryngau cymdeithasol ar gyfer diweddariadau. Ymwelsom â chwsmeriaid, gan ddarparu offer coginio a gwresogi eraill i bobl anghenus.

Y canlyniad

- Fe wnaethom ni atgyweirio ac ailgysylltu ein prif gyflenwad pwysedd isel yn y ddau bentref. Yna ymwelsom â chwsmeriaid i ailgysylltu'r cyfenwadau a'r offer nwy.

- Ymwelsom â phobl fregus ar y Gofrestr Gwasanaeth Blaenoriaethol (PSR). O fewn 24 awr roedd yr holl eiddo wedi cael eu cyflenwad yn ôl.

- Dywedodd Andrew Hopkins, ein Cyfarwyddwr Gweithrediadau: "Mae'r ffordd yr ymatebwn i achosion brys, gan sicrhau fod ein cwsmeriaid – yn enwedig y rhai mwyaf anghenus – yn ddiogel, yn fy ngwneud yn falch o fod yn rhan o'n cwmni. Rwy'n falch hefyd o arwain ein Cyfarwyddiaeth Gweithrediadau. Gwnaeth yr holl gydwethwyr a gyfranogodd waith gwych."

Camau nesaf

- Dysgw'n o'r holl ddigwyddiadau fel rhain. Mae hyn wedi tynnu sylw at bwysigrwydd cyfathrebu amserol ar gyfer cymunedau, drwy sawl ffordd. Rydym yn adolygu sut allwn gyfateb ein gweithgarwch gweithredol gyda chyfathrebiadau cymunedol drwy'r holl weithgarwch a wnawn. Sicrhawn ein bod yn hysbysu ac yn diweddarau pobl. Tanlinella hyn hefyd bwysigrwydd lledaenu'r neges: 'ffoniwch cyn tyllu', fel na fydd pobl yn difrodi'n hoffer.

Ymatebion gan drigolion yn nigwyddiad Cannington a Nether Stowey...

“

Roeddwn yn credu fod y ffordd y gwnaeth eich tîm drin y toriad nwy i Cannington yn eithriadol. Roedd agwedd broffesiynol a chwrtais eich staff wrth ynysu, labelu diogelwch, ailgysylltu a phrofi yn wych. Roedd y cymorth a roesoch i bobl leol drwy ddsbarthu poptai microdon, gwresogyddion gwyntyll cludadwy a pheccynnau yn cynnwys blancedi, menig, hetiau, poteli dŵr poeth a chynheswyr dwylo microdon yn wych. Pasiwch fy nioch ymlaen at yr holl bobl o fewn eich sefydliad a weithiodd mor galed i wneud sefyllfa anodd yn oddefadwy.

”

“

Roeddwn yn pryderu am fy rhieni sydd ill dau yn eu nawdegau. Ond roedd eich gwasanaeth chwim yn sicrhau modd iddynt gadw'n gynnes a chyfathrebu cyson yn wych.

”

“

Mae'r gwasanaeth wedi bod yn anhygoel o ystyried fod hon yn sefyllfa nad oedd WWU yn ei disgwyl. Mae gan fy merch fabi ifanc. Darparwyd y cyfleusterau coginio a gwresogi bron yn syth.

”

Sylwadau ar Facebook



Saesneg yn unig

Keith Chesterton Thank you to all concerned for the prompt, efficient and helpful way this has been dealt with. Nether Stowey has been buzzing since early on with blokes turning supplies back on.
Like · Reply · 1 · March 4 at 10:21am

Wales & West Utilities Thanks Keith, that's good to hear. I'll pass the feedback on to the operational teams. Hope you're all sorted now. Reece.
Like · Reply · 1 · March 4 at 10:21am
View more replies

Kerry Henderson I wanted to say thank you to everyone at WWU utilities for their help today in Cannington. You are all doing a sterling job of looking after us while repairing the gas pipe. I only hope the people of Cannington and Nether Stowey have been kind in response to hearing the news that we are without gas. I've been really impressed by the care offered to us and the heater and hob we've been given. Well done all and please pass my thanks on to the engineers working hard to restore our gas supply.
Kind regards
Kerry Henderson
Sent from my iPhone
Like · Reply · 2 · March 3 at 9:01pm · Edited

Wales & West Utilities Thanks Kerry - I know the teams out on site will really appreciate the feedback and I'll pass this on to them. Best, Reece
Like · Reply · March 3 at 9:09pm

Karen Thacker Have just had the engineer turn us back on, thank you Wales & West 😊
Like · Reply · 1 · March 3 at 8:37pm

Wales & West Utilities Thanks Karen - good to hear that. Hope you didn't get too cold. Reece.
Like · Reply · March 3 at 8:39pm

Krissy Wilson reviewed Wales & West Utilities - 5 ⭐
10 hrs · 4

We lost our gas supply today and the assistance we got was amazing! Well done to all the men that were out and about till who knows what time sorting out our heating, your worth your weight in gold!
Like · Comment · Share

Sallie Hurley
10 hrs · Wembdon

Our gas is back on, Rodway Close. Well done to Wales and West Utilities, very polite and helpful workmen visiting homes and explaining the situation, obviously dealing with the cause of the problem, and returning so quickly to turn our gas supplies back on, excellent job, very thorough and efficient.
Like · Share

45

Katie Scott Absolutely great. Thank you Wales and West Utilities!
Like · 10 hrs

Fay Loveridge Shane Vaux reviewed Wales & West Utilities - 5 ⭐
8 hrs · 4

Thank you so much , to the whole team who have worked so hard to get the gas back on in Cannington, it is with some understanding the size and scale of the job you all had to take on , of which you done a fantastic job thank you .
Like · Comment · Share

Tiffany Boyland

Tiffany Boyland Second !!!!!!! Super!!
Like · Reply · 1 · 26 mins

Write a comment...

Yr Ystafell Ddigwyddiad yn Nether Stowey. Yn y tu blaen, goruchwyliad Clive Book, ein Pennaeth Argyfyngau, adfer cyflenwadau nwy a dosbarthu cyfleusterau gwresogi a choginio eraill.

Astudiaethachos

Cerdded yn esgidiau ein cwsmeriaid

Ein nod

Rydym yn dymuno deall yn llawn sut effeithia ein gwaith ar gwsmeriaid. Y ffordd orau o wneud hynny yw rhoi ein hunain yn eu hesgidiau. Pan ddeallwn yn llawn beth a ddisgwyliant gennym, gallwn sicrhau ein bod yn cyflwyno gwasanaeth gwych.

Yr her

Bob blwyddyn mae ein rhaglen amnewid prif gyflenwad nwy gwerth £70 miliwn yn effeithio'n uniongyrchol ar fwy na 2,400 o ffyrdd ac oddeutu 35,000 o gwsmeriaid. Byddwn hefyd yn darparu mwy na 10,000 o gysylltiadau nwy newydd. Sicrhawn fod y caiff ein cwsmeriaid brofiad da cyson. Mae hyn o fantais i ni hefyd.

Sut wnaethom ni gynllunio i'w oresgyn

Derbyniwn adborth cwsmeriaid gan ein apiau cwsmer, system wybodaeth 'Insight', ac arolwg. Dysgom fod lle i wneud gwelliannau posibl er ein bod yn perfformio'n dda.

Derbyniwsom yr adborth hwn, a gan weithio gyda rhwydweithiau nwy eraill, gweithiom ag arbenigwyr profiad cwsmeriaid, Hivemind, i'n cynorthwyo i gerdded yn esgidiau ein cwsmeriaid.

Beth ddywedodd cwsmeriaid a rhanddeiliaid wrthym

Adolygwn sgorau arolygon cwsmeriaid a sylwadau a dderbyniwn gan gwsmeriaid yn barhaus. Lle gwelwn dueddiadau a themâu, gweithredwn. Dywedodd cwsmeriaid eu bod bod yn dymuno taclusrwydd ar y safle, cyfathrebu syml â'r cwmni a'u cyflenwad yn ôl mor gyflym â phosibl.

Beth a wnaethom

Gan ddefnyddio dull strwythurol Hivemind i archwilio ein prosesau ac adborth cwsmeriaid, edrychom ar sut mae ein gweithgarwch yn effeithio cwsmeriaid a sut fyddai'r profiad hwn iddynt hwy.

Y canlyniad

O ganlyniad i'r gwaith hwn rydym wedi gosod nodau tymor byr, tymor canolig a thymor hir i'n cynorthwyo i wella profiad y cwsmer. Rydym wedi cyflawni rhai 'enillion cyflym' yn barod. Mae ein grŵp ffocws cwsmeriaid yn gweithio drwy'r heriau eraill.

Camau nesaf

Aseswn yr effaith drwy ein gwybodaeth rheoli ddyddiol gan 'Insight' a thrwy sgorau arolygon o adborth cwsmeriaid.

Nodau tymor byr, tymor canolig a thymor hir:

Tymor byr (llai na 3 mis)

Atgoffa cwsmeriaid bythefnos cyn i'r gwaith ddechrau. Rhoi union ddyddiad ar gyfer gwaith ar eu peipen gwasanaeth nwy.

Cynnig diweddariadau ar waith yn ôl angen y cwsmer.

Anfon neges destun at gwsmeriaid pan gwblheir gwaith. Holi am eu sgôr boddhad.

Tymor canolig (3 i 12 mis)

Neges destun a negeseuon ffôn safonedig ddiwrnod cyn i'r gwaith ddechrau, a diweddaru cwsmeriaid ar ddiwrnod y gwaith os bydds newid i'r cynllun gwaith.

Cynnig cyfle i eithrio o'r broses arolwg.

Tymor hir (mwy na 12 mis)

Cael gwybodaeth am enwau a chyfeiriadau fel gallwn ysgrifennu llythyrau personol at gwsmeriaid a effeithir gan ein gwaith.

Adferiad yn syth yn seiliedig ar wybodaeth a dderbyniwr yn syth gan gydweithwyr yn gweithio ar weithiau.

Astudiaethachos

Gwella adfer

Ein nod

Gwariwn £9 miliwn y flwyddyn ar ddychweyd ardaloedd i sut oeddynt cyn ein gwaith. Felly mae cael y rhan hon o'n gwasanaeth yn gywir i'n cwsmeriaid yn bwysig i ni. Roeddem yn dymuno canfod ffyrdd o ddarparu profiad mwy boddhaol i'r rhai a effeithiwyd.

Yr her

I leihau anghyfleustra, roeddem angen ymchwil cwsmeriaid. Gall yr wybodaeth a gawn ddylanwadu ar ffurf tendrau am waith ffordd wedi'i is-gontractio a chyflwyno gwell canlyniadau.

Beth ddywedodd cwsmeriaid a rhanddeiliaid wrthym

Penderfynasom redeg dau grŵp ffocws cwsmeriaid i'n hysbysu am beth oedd ar gwsmeriaid ei angen. Bu i ni hefyd gynllunio i drafod amcanion a syniadau gyda'n contractwyr ar sut gallwn wneud profiad cwsmeriaid yn well. Fe wnaethom holi ystod eang o gwestiynau gan ofyn am sylwadau. Dywedwyd wrthym fod blaenoriaethau yn cynnwys diogelwch, cyfathrebu effeithiol, mynediad i dramwyfeydd a pharcio, gan gwblhau gwaith yn sydyn a gwneud gwaith o ansawdd da.

Gweithio ag eraill

I drin y materion, fe wnaethom ni ddod â phawb at ei gilydd

mewn gwaith adfer – rhai o fewn y cwmni ynghyd ag isgontractwyr.

Beth a wnaethom

Fe wnaethom ni gynnal gweithdy â chontractwyr, cyn y rhyddhawyd ein gwahoddiad i dendro. Fe'i mynychwyd gan gwmnïau adfer, rheolwyr gweithredol ar draws ein busnes a'n partneriaid contractio, cydweithwyr gwasanaeth cwsmeriaid, a'r tîm adfer. Fe'i hagarwyd gan Rob Long, Cyfarwyddwr Rhaglen, sy'n gyfrifol am ein rhaglen amnewid peipiau'r prif gyflenwad nwy. Y nod oedd ymchwilio beth a ellid ei wneud i wella perfformiad. Bu i ni ymchwilio bob cyfnod o'r broses adfer, gan gynnwys yr holl feysydd a oedd yn ymwneud â'n cwsmeriaid.

Y canlyniad

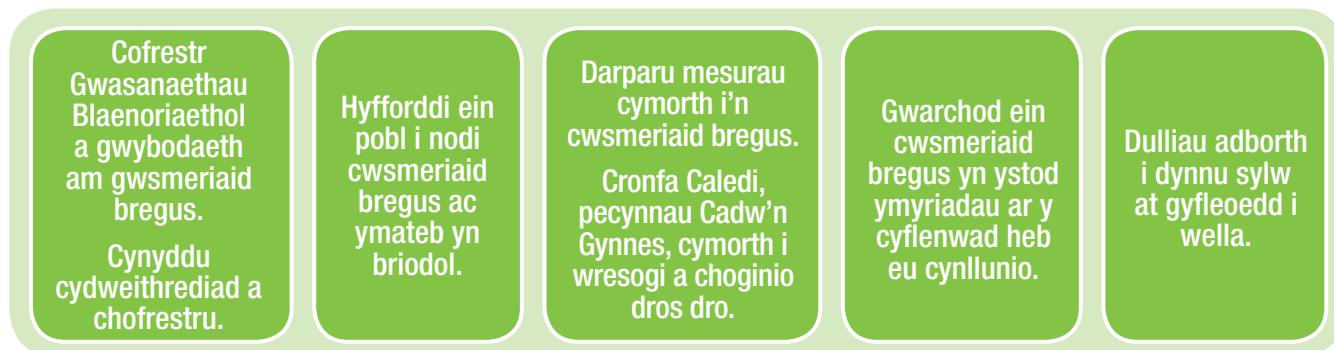
Cynorthwyodd allbynnau'r gweithdy, ynghyd ag adborth gan randdeiliaid, i lunio gofynion penodol a ellid eu cynnwys mewn tendrau adfer ar gyfer isgontractwyr. O ganlyniad, mae contractau newydd wedi'u cynllunio ac mae'r prosesau hefyd wedi'u newid.

Camau nesaf

Mae'r contractau newydd wedi dechrau ac rydym yn gweld gwelliannau yn barod. Rydym yn datblygu Cytundebau Lefel Gwasanaeth newydd i'w rhannu gyda rheolwyr gweithredol, goruchwylwyr adfer ac isgontractwyr. Bydd trafodaethau parhaus ynghylch cyfleoedd i wella perfformiad.

Ffocws ar gwsmeriaid bregus

Datblygir a llunnir ein strategaeth gan ein panel cwsmeriaid bregus. Mae ein ffocws ar y canlynol.

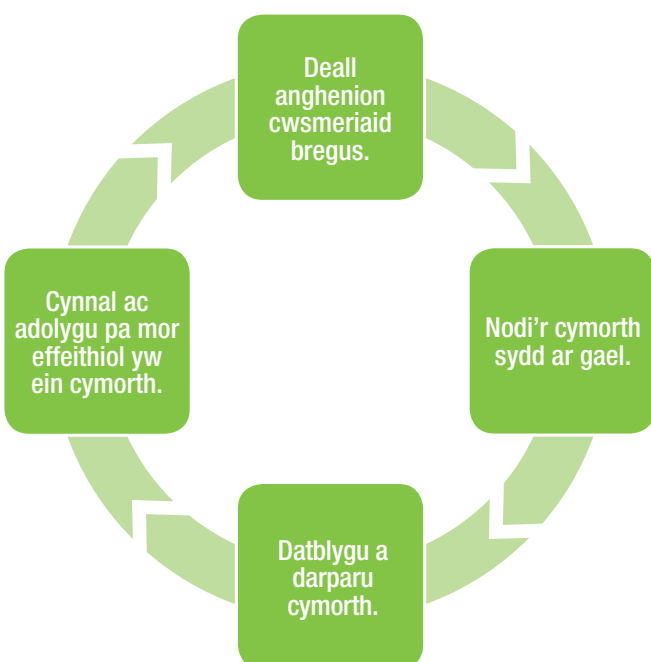


Mae nodau ein strategaeth fel a ganlyn

Tymor hir – Ceisio agwedd fwy cydgysylltiedig gan wasanaethau i gyflwyno gwell cymorth i'r cwsmeriaid mwyaf bregus. Ein nod yw sicrhau fod pob cwsmer bregus yn derbyn y cymorth mae arnynt eu hangen yn ystod unrhyw gysylltiad â'n cwmni.

Tymor canolig – Datblygu cyfeiriadur o sefydliadau a all ddarparu cymorth, tu hwnt i'n dyletswyddau fel rhwydwaith nwy. Byddwn yn cyfrannu at wella gwybodaeth am gwsmeriaid bregus a sut caiff ei defnyddio.

Tymor byr – Datblygu a hyfforddi ein cydweithwyr i roi hyder iddynt allu cynnig cymorth priodol, yn enwedig i gwsmeriaid bregus.



Beth rydym wedi'i wneud

Yn dilyn adborth a sicrhau y darparwn y gwasanaeth gorau posibl i'n cwsmeriaid bregus, fe wnaethom ni benderfynu rhoi hyfforddiant ychwanegol i gydweithwyr perthnasol i'w cynorthwyo i nodi cwsmeriaid a allai fod yn fregus. Gan weithio ag arbenigwyr, datblygom raglen hyfforddi wedi'i theilwra sy'n cael ei chyflwyno i fwy na 1,500 o gydweithwyr sydd â chysylltiad uniongyrchol â chwsmeriaid.

Er mwyn gallu sefydlu cronfa caledi i gwsmeriaid i wasanaethu pobl anghenus yn well, manteisiom ar arbenigedd pobl yn y fforwm cwsmeriaid bregus i'n cynorthwyo i osod y meini prawf. Mae'r gronfa nawr wedi'i gosod ar £20,000 y flwyddyn, ac mae cydweithwyr yn ymwybodol o sut caiff ei gweithredu.

Astudiaethachos

Gwella Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaethol (PSR)

Ein nod

Roedd arnom eisiau cynyddu ymwybyddiaeth gyhoeddus o'r PSR a chynyddu'r nifer o bobl sy'n cofrestru. Roeddem hefyd yn dymuno sicrhau fod yr wybodaeth a gasglwn ar gael i gwmnïau cyfleustodau eraill. O ganlyniad, gall cysylltu â chwsmer unwaith fanteisio unigolion a'r cwmnïau niferus sy'n eu gwasanaethu.

Yr her

Dengys ymchwil gan Ofgem fod ymwybyddiaeth gyhoeddus o'r PSR yn isel, â llai na 25% yn ymwybodol ohoni. Oherwydd hyn, mae'r rhan fwyaf o gwsmeriaid bregus yn annhebygol o chwilio am gymorth ar eu pen eu hunain. Mae dryswch ynghylch cyflenwad a dyrannu ynni yn golygu fod llawer yn annhebygol o gysylltu â'u gweithredydd rhwydwaith dyrannu trydan (DNO) neu rwydwaith dyrannu nwy (GDN) i holi am gymorth.

Sut wnaethom ni gynllunio i'w oresgyn

Fe wnaethom ni gytuno i weithio â chwmnïau nwy a thrydan eraill a chyfranogi mewn prawf casglu gwybodaeth yn 2015/2016.

Fe wnaethom ni hefyd benderfynu gwneud y defnydd gorau o sut ellir rhannu'r wybodaeth honno. Roedd arnom eisiau defnyddio ein hap boddhad cwsmeriaid presennol ar gyfer ffonau clyfar, a ddefnyddir gan ein gweithlu argyfyngau ac atgyweirio. Mae'n casglu manylion cysylltu a chofnodi caniatâd cwsmeriaid i rannu gwybodaeth.

Beth ddywedodd pobl wrthym

Tynna sylw adroddiadau gan Ofgem a DECC wedi stormydd y gaeaf at ddiffyg mynediad at wybodaeth cywir ynghylch cwsmeriaid, megis manylion cyswllt ffôn. Mae DECC wedi galw am weithredu gan y diwydiant. Dywedodd rhanddeiliaid y credant fod oblygiadau'r PSR i'r diwydiant yn ddryslyd.

Gweithio ag eraill

Gweithiom ag Ofgem, Grŵp Gweithiol Diogelu Cwsmeriaid, cwmnïau cyfleustodau eraill, a'n panel cwsmeriaid bregus.

Beth a wnaethom

Tra cytunodd rhwydweithiau nwy a thrydan eraill i ddefnyddio eu cysylltiad wyneb yn wyneb gyda chwsmeriaid i annog pobl i gofrestru ar gyfer y PSR, fe wnaethom ni benderfynu defnyddio ein hap ffôn clyfar i roi'r wybodaeth hon. Bu arbrawf am dri mis yn Torquay a Plymouth, Caerloyw a Chaerdydd a Chasnewydd yn 2015/2016.

Gwnaethom y penderfyniad i ymestyn cwmmpas ein harbrawf i rannu'r wybodaeth a gasglom gyda'r holl gyflenwyr nwy. Fel hyn, gellid ychwanegu cwsmeriaid i holl gofrestrfeydd gwasanaeth blaenoriaeth cwmnïau ynni yn dilyn un cyswllt. Mae hyn yn arbed amser, dyblygu ymdrech ac, yn anad dim, yn cynorthwyo i ddarparu gwasanaeth anhygoel i'r cwsmer. Wrth drin pobl mewn categorïau penodol (er enghraifft, rhai mewn oed pensiwn, rhai â salwch cronig,

rhai wedi'u cofrestru'n anabl), hyfforddom ein cydweithwyr i egluro'r PSR a'i manteision yn sensitif.

Y canlyniad

Ers mis Mai 2015 rydym wedi derbyn mwy na 929 o gysylltiadau cwsmeriaid drwy ein hap. Mae 869 o gwsmeriaid wedi'u cyfeirio at eu DNO i'w hychwanegu i'w PSR, ac 871 i'w cyflenwr ynni. Ar gyfartaledd, rhoddodd 96.90% o bobl ganiatâd i gyflenwyr rannu eu gwybodaeth yn y ffordd hon.

O fewn grŵp y rhwydwaith nwy, darparodd ein ap ffôn clyfar ganlyniadau gwell na ffurflenni papur neu alwadau ffôn. Ers hynny rydym wedi rhannu manylion ein hap â rhwydweithiau eraill.

Mae adborth gan gwsmeriaid wedi bod yn wych.

“ Cyrhaeddodd peiriannydd ifanc ... gofynnodd yn ofalus am statws anableded fy mam. Gyda'i chaniatâd, ychwanegodd ei manylion at restr blaenoriaethau gweithredu. ”

Camau nesaf

Yn ystod 2016/2017 byddwn yn ymestyn yr arbrawf hwn ledled ein rhwydwaith. Byddwn yn cynyddu'r nifer o gwsmeriaid y gallwn eu cynorthwyo. Disgwylwn gofrestru cymaint â 150 bob wythnos.

Ymestynnwn ein menter i rannu gwybodaeth gyda'r sector dŵr. Mae gan Dŵr Cymru Welsh Water ddiddordeb mewn arbrawf cychwynnol i ymestyn y gwasanaeth i'w gwsmeriaid.

**Cymorth i'n
cwsmeriaid
bregus**



**Hyfforddiant
i
gydweithwyr**

**Pecynnau
Cadw'n
Gynnes**



Copyright©123rf.com/dgl images

**Cronfa
caledi**

**Cymorth i
wresogi a
choginio**



Copyright©123rf.com/Luca Bertolli

Astudiaethachos

Gwella ein pecynnau Cadw'n Gynnes

Ein nod

Mae ein pecynnau Cadw'n Gynnes i gwsmeriaid yn ystod achosion brys yn cynnwys hanfodion amrywiol. Dosbarthwn hwy yn ystod achosion, ynghyd â darparu cyfleusterau gwresogi a choginio i'r rhai sydd arnynt eu hangen.

Yr her

Dylem sicrhau mewn digwyddiad nwy ein bod yn cynnwys y pethau mae cwsmeriaid yn eu gwerthfawrogi fwyaf wrth gynrychioli gwerth am arian. Byddwn yn newid y pecynnau o ganlyniad i adborth, a chadw cyflenwad sylweddol mewn storffeydd.

Beth ddywedodd cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill wrthym

Datgelodd ymchwil sgôr boddhad cwsmeriaid o 9.8 allan o 10. Wedi darllen y llyfryn gwybodaeth yn y pecyn, dywedodd 91% o gwsmeriaid cymwys nad oedd ar y PSR yn barod y byddent yn cofrestru.

Mae ein peirianwyr yn falch o gael cynnig rhywbeth i gwsmeriaid bregus. Nid yn unig fel mesur cymorth, ond fel arwydd o ewyllys da.

Beth a wnaethom

Yn seiliedig ar adborth a dderbyniwyd, newidiom gynnwys y pecyn i ddisodli eitemau oedd yn dyddio'n gyflym. Mae'r rhain wedi'u derbyn yn bositif. Cadwn 600 o becynnau yn ein storffeydd i'w defnyddio'n gyflym yn ystod achosion nwy.

Camau nesaf

Parhawn i fonitro beth a ddywed cwsmeriaid a chydweithwyr wrthym, gan wneud newidiadau ychwanegol i'r pecynnau o ganlyniad i'r adborth a dderbyniwn.



Astudiaethachos

Lleihau'r risg yn sgil defnyddio offer gwresogi a choginio dros dro

Ein nod

Cyflenwn offer gwresogi a choginio dros dro i gwsmeriaid yn ystod digwyddiadau nwy. Roedd arnom eisiau lleihau, cyn belled ag y bo modd, unrhyw risg yn sgil eu defnyddio.

Yr her

Roedd rhai cydweithwyr yn poeni am roi gwresogyddion gwyntyll trydanol a phlatiau poeth i rai cwsmeriaid bregus. Roedd pryderon posibl ynghylch diogelwch, felly roedd angen i ni edrych ar ffyrdd eraill.

Beth ddywedodd cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill wrthym

Cynghorodd therapydd galwedigaethol o elusen Dying to

- Keep Warm ni i roi gwresogyddion canolog olew i rai cwsmeriaid ar gyfer gwresogi. Hefyd, microdonau fel ffordd arall ddiogel yn hytrach na phlatiau poeth.

Beth a wnaethom

Rydym nawr yn cynnig gwresogyddion olew a microdonau i gwsmeriaid sydd ddim yn teimlo'n hyderus ynghylch defnyddio gwresogyddion gwyntyll a phlatiau poeth. Ar y funud, mae hyn yn arbrawf. Mae adborth gan beirianwyr a chwsmeriaid wedi bod yn bositif.

Camau nesaf

Rydym yn monitro'r sefyllfa. Mae ein peirianwyr nawr wedi'u hyfforddi i ddarparu offer, fel sy'n briodol, i gwsmeriaid unigol.



Ffocws ar dlodi tanwydd

Gweithio i gael gwared ar dlodi tanwydd

Rydym yn ymroddedig i wneud popeth a allwn i drin y broblem o dlodi tanwydd (lle caiff pobl anhawster i fforddio eu billiau gwres). Yng Nghymru, mae 30% o'r boblogaeth mewn tlodi tanwydd. Yn y de orllewin, mae 11.7% o gartrefi mewn tlodi tanwydd. Mae tlodi tanwydd yn broblem mewn ardaloedd trefol, ond yn benodol mewn rhai ardaloedd gwledig iawn sydd ddim wedi'u cysylltu â'r grid nwy.

Rydym yn ymwybodol fod canlyniadau bod mewn tlodi tanwydd yn fwy na dim ond rhai ariannol – cyfranna cartrefi a gynhesir yn wael at iechyd gwael. Mae arnom eisiau darparu cymorth ymarferol i bobl sydd mewn

- tlodi tanwydd. O ganlyniad, gweithiwn gydag ystod o sefydliadau eraill.

- Ein strategaeth i gyflawni hyn yw:

- gweithio gyda'n gilydd ledled y sector;
 - nodi cwsmeriaid mewn tlodi tanwydd;
 - rhoi cyngor eglur ar y cymorth sydd ar gael;
 - chwilio am gyfleoedd i brosiectau a chyllid i gyflwyno datrysiadau;
 - chwilio am bartneriaid mewn cynlluniau tlodi tanwydd; a
 - rhoi cyngor i awdurdodau lleol ac eraill i ddatblygu cynlluniau tlodi tanwydd.
- Gallwch weld sut rydym yn ei wneud isod.

Astudiaethachos

Hybiau tlodi tanwydd

Y nod

Rydym yn ymroddedig i gydlynu'r Gronfa Gweithrediadau Ynni (NEA) Cartrefi Cynnes ac Iach (WHHF) a'r gwasanaethau Atgyweiriwr Tŷ a Gofal ac Atgyweirio Un Stop. Y diben yw sicrhau y nodir a chynhigir cymorth i bobl â phroblemau iechyd a waethygir gan gartrefi oer a thamp.

Yr her

Mae strategaeth Cartrefi Cynnes y DU yn defnyddio canllawiau gan y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal sy'n cysylltu materion iechyd penodol â chartrefi oer a thamp. Mae'r NEA wedi derbyn cyllid ac mae'n cynorthwyo 10 prosiect yn y DU.

Canolbwyntia'r WHHF ar gynorthwyo prosiectau sy'n cynorthwyo defnyddwyr bregus sy'n profi amodau oer ac afiach. Yr angen oedd dangos sut gall asiantaethau lleol weithio â'i gilydd i dargedu adnoddau yn effeithiol. Caniatâ hyn i bobl fregus gadw'n iach mewn cartrefi cynnes, sych ac wedi'u hawyru'n iawn.

Sut wnaethom ni gynllunio i'w oresgyn

Aethom at yr NEA, ynghyd a'n partner Cymru Gynnes, i wybod sut allwn gynorthwyo orau. Gweithiom gyda

- chynghorau Caerdydd a Sir y Fflint, a oedd yn dymuno ceisio am gyllid o'r prosiect hwn i redeg prosiectau arbrofol.
- Fe wnaethom ni hefyd fynd at yr asiantaeth Gofal ac Atgyweirio, sy'n darparu gwasanaethau i gynnal asesiadau o bobl a'u cartrefi.

Beth a wnaethom

- Ynghyd â gweithio gyda'r cynghorau a restrir uchod, rhoesom gyllid i Gymru Gynnes i gynorthwyo partneriaid sy'n cyflwyno'r prosiect. Ar y cyd â Chymru Gynnes, bu i ni gynorthwyo yn y cais llwyddiannus am y prosiect WHHF a chreu swydd Atgyweiriwr Tŷ. Mae hwn yn wasanaeth un stop i drigolion bregus, mewn partneriaeth â Gofal ac Atgyweirio.

Y canlyniad

- Fe wnaethom ni ddarparu cymorth manwl i gynghorau Sir y Fflint a Chaerdydd yn y cais llwyddiannus i'r NEA, gan arwain at wobr o £325,000. Mae'r cyllid yn mynd i'r afael â thlodi tanwydd mewn nifer o ffyrdd.

Camau nesaf

- Byddwn yn parhau i gynorthwyo'r hybiau tlodi tanwydd drwy gyflwyno cyllid am gysylltiadau nwy newydd, lle bo'n briodol. Byddwn yn sicrhau ein bod yn rhannu ein gwersi gyda'r DECC a chyrrff eraill.

Astudiaethachos

Cais i Gronfa Gwres Canolog (CHF) y DECC

Ein nod

Roedd arnom eisiau sicrhau fod cyllid ar gael ar gyfer gwasanaethau nwy a systemau gwres canolog i gartrefi cymwys.

Yr her

Cyhoeddodd y DECC gronfa unwaith ac am byth gwerth £25 miliwn ar gyfer systemau gwres canolog newydd yn 2014. Roedd arnom eisiau cynorthwyo awdurdodau lleol yn ein hardal weithredu i geisio'n llwyddiannus.

Sut wnaethom ni gynllunio i'w oresgyn

Fe wnaethom ni benderfynu y byddem yn gwella ymwybyddiaeth trwy gyfrwng rhaglen cyfathrebu gydag awdurdodau lleol yn ein hardal – gan weithio gyda'n partneriaid yng Nghymru Gynnes, sy'n gofalu am Gymru a de orllewin Lloegr.

Beth ddywedodd awdurdodau lleol wrthym

- Trafodom y cyfle gydag awdurdodau lleol a gofynnodd sawl un am ein cymorth.

Beth a wnaethom

- Cynorthwyom y ceisiadau drwy gynniig gwybodaeth a chynghor y broses cais. Bu tri awdurdod lleol yn llwyddiannus (Dyfnaint, Caerloyw a Chernyw), gan sicrhau 24% o'r cyllid.
- Gweithiwn gyda thri phrosiect CHF yn y de orllewin i nodi cartrefi cymwys a sicrhau fod cyflenwadau nwy yn eu lle.

Y canlyniad

- Mae gwell ymwybyddiaeth nawr ymysg awdurdodau lleol o sut ddylid rheoli cynlluniau cysylltu nwy yn y gymuned.
- Mae 150 o gysylltiadau wedi bod hyd yma o dan y CHF.
- Rhagwelir 500 yn rhagor.

Camau nesaf

- Rydym yn gweithio â GDN eraill sy'n cynorthwyo awdurdodau lleol yn eu hardaloedd eu hunain i gyflwyno cysylltiadau CHF.

Canolbwyntio ar y dyfodol

Datblygu ein cydweithwyr

Ers i ni ddechrau gweithrediadau fel rhwydwaith nwy annibynnol yn 2005, rydym wedi recriwtio mwy na 600 o bobl.

Roedd arnom angen adfywio ein gweithlu i sicrhau gallwn barhau i gyflwyno gwasanaeth cwsmeriaid gwych ymhell i'r dyfodol. Mae'r nifer o brentisiaid a benodwyd gennym ers 2005 yn cyfateb i 15% o gyfanswm ein gweithlu gweithredol, gan gynrychioli buddsoddiad sylweddol mewn sgiliau. Rydym wedi recriwtio 117 o brentisiaid, a chafodd 21 eu recriwtio yn 2015. Mae gennym raglen ar y gweill i recriwtio 25 prentis arall yn 2016.

Rydym yn ymroddedig i ddatblygu ein cydweithwyr gan sicrhau fod gennym bobl fedrus wrth y gwaith i'n cynorthwyo i wynebu heriau'r dyfodol. Llynedd darparom hyfforddiant ychwanegol i 188 o gydweithwyr. Rydym hefyd wedi lansio hyfforddeiaeth 'Rheolwr Llinell Gyntaf' fewnol a rhaglen arweinyddiaeth eang ar gyfer uwch reolwyr presennol ac uchelgeisiol. Mae ein hymagwedd at hyfforddiant, gan weithio gyda hyfforddiant yn seiliedig ar y celfyddydau, wedi'i gydnabod gan nifer o wobrau allanol.

Ar ddiwedd 2015, fe wnaethom lansio ein rhaglen hyfforddi newydd sbon sef Pathways. Fe wnaethom ni recriwtio a hyfforddi 12 rheolwr i hyfforddi cydweithwyr ledled y busnes, i gynorthwyo'r unigolion hynny sy'n perfformio'n dda i ganolbwyntio ar a datrys eu heriau, fel gallant gyflawni eu potensial.

Mesuryddion clyfar

Ein nod

Mae arnom eisiau cynorthwyo'r gwaith o lwyddo i gyflwyno 2.4 miliwn o fesuryddion nwy clyfar ledled ein rhanbarth erbyn 2020.

Yr her

Mae dros 30 o gyf lenwyr wedi cael y gwaith o'u cyflwyno ar draws ein rhanbarth. Mae'n her fawr i'r sector ynni.

Beth ddywedodd ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid wrthym

Dywedodd cymorthfeydd ymroddedig, a gynhaliwyd fis Ebrill 2016 ac a fynychwyd gan fwy na 100 cynrychiolydd, y dylem ni ganolbwyntio ar ymwybyddiaeth a chydweithio drwy Smart Energy GB.

Gweithio ag erall

Rydym wedi gweithio gyda grwpiau penodol yn lleol a chenedlaethol i hyrwyddo llwyddiant. Mae enghreifftiau yn cynnwys:

- cyfarfodydd bob tri mis gyda DECC;
- adnoddau a rennir ledled yr holl rwydweithiau i gyfrannu'n effeithiol mewn chwe grŵp strategol cenedlaethol;
- Gwasanaeth Mesuryddion Ôl Argyfwng (ein gwasanaeth nwy allweddol). Rydym wedi bod yn chwilio am ddatrysiadau a fydd yn gweithio i gwsmeriaid ar ôl cyflwyno mesuryddion clyfar; a
- chyfarfod wyneb yn wyneb gyda Smart Energy GB i ddeall eu prif faterion a phryderon.



Beth a wnaethom

Rhagwelsom ein gofynion llwyth gwaith posibl ac fe wnaethom gadw nifer o dimau brys i sicrhau gallwn ofalu am lwythi gwaith ychwanegol. Rydym hefyd wedi sefydlu Grŵp Mesuryddion Clyfar i gynorthwyo gyda materion ynglŷn â'n cynllun gweithredu. Rydym hefyd wedi diweddarau ein systemau i nodi galwadau allan brys yn ymwneud â mesuryddion clyfar. Byddwn yn parhau i gynorthwyo'r grwpiau gwaith cenedlaethol i sicrhau ein bod yn dysgu gwersi dwyffordd.

Y canlyniad

Rydym yn barod i weithio gyda'r dechnoleg a ddefnyddir gan fesuryddion nwy clyfar. Rydym nawr yn paratoi ar gyfer y rhaglen gyflwyno fawr.

Camau nesaf

Yn dilyn adborth gan gwsmeriaid a rhanddeiliaid cysylltiedig eraill, rydym yn gwella ein hymdrechion i wella ymwybyddiaeth o gyflwyno mesuryddion clyfar. Dylai hyn ddechrau yn hydref 2016. Rydym yn paratoi ein hadnoddau ymwybyddiaeth y byddwn yn ei rhannu gan ddefnyddio sawl dull.

Rydym hefyd yn cynnal ymgyrch o fewn y sefydliad i hysbysu ein cydweithwyr am y gwaith cyflwyno. Rydym hefyd yn dylunio gwefan i gwsmeriaid.

Arloesi

- Byddwn yn parhau i wella ein hagwedd at arloesi. Cydbwyswn broblemau heddiw â chynllunio at ddyfodol y sector. Parhawn i ddarparu arloesedd technolegol yn ein rôl o ran chwilio am nwy yn y dyfodol.
- Derbyniodd ein gwaith prosiect gyda'r rhwydweithiau nwy eraill a Phrifysgol Manceinion wobr 'Technoleg Prifysgol Gorau' yng ngwobrau Arloesedd Ynni'r DU EIC am ein prosiect 'Acoustek'. Mae'n defnyddio tonnau sain i ganfod rhwystrau a phroblemau eraill mewn peipiau nwy.
- Gwnawn y defnydd gorau o'n gweithgareddau arloesi drwy weithio ag eraill. I sicrhau nad ydym yn dyblygu ymdrech, gweithiwn gyda'r diwydiant i rannu arfer gorau a datblygu agwedd a rennir lle bo'n bosibl. Yn 2016 byddwn yn cadeirio grŵp gwaith y diwydiant arloesi. Byddwn yn defnyddio'r safle i annog rhagor o weithio ar y cyd.
- Fe wnaethom asesu 145 syniad yn 2015/2016. O'r asesiad hwn rydym yn cyflwyno 17 prosiect newydd a'u hychwanegu at ein portffolio presennol o 15 prosiect byw. Ar y cyfan roedd gennym 32 o brosiectau Lwfans Arloesedd Rhwydwaith. Mae'r rhain yn brosiectau lle mae gennym gymhelliant ariannol i'w cynorthwyo i ddatblygu. Fe wnaethom weithio ar 20 o'r brosiectau hyn gydag o leiaf un rhwydwaith nwy arall. Ni oedd yr arweinydd blaenllaw yn achos chwech ohonynt. Bydd 14 o'r 32 wedi'u cwblhau erbyn diwedd y flwyddyn ariannol. Rydym wedi cynnal dros 18 o brosiectau byw hyd at flwyddyn reoliadol 2016/2017.

Dyfodol gwres

Ein gweledigaeth am y tymor hir hyd at 2050 yw darparu system ynni carbon isel a fydd yn sicrhau y gall pobl barhau i gynhesu eu cartrefi am bris rhesymol. I gyflawni hyn, rydym yn gweithio gyda'r diwydiant ynni sef 'grwpiau dyfodol ynni'. Credwn gallwn gyflawni hyn drwy greu system ynni cyd-gysylltiedig.

Ymwneud â rhanddeiliaid

Fe wnaethom ni gynnwys cyrff diwydiant megis yr Adran Ynni a'r Newid yn yr Hinsawdd, awdurdodau lleol, cynghorau sir, cynhyrchwyr nwy gwyrdd ac eraill i holi eu barn.

Beth a wnaethom

Roedd ymchwil i ddyfodol cynhyrchu ynni yn y DU yn gofyn am ddadansoddiad manylach o safbwynt y defnyddwyr. Gan weithio gydag arbenigwyr, fe wnaethom weithio ar y gofynion i gynhesu'r holl eiddo mewn tref ganolog arferol yn ein hardal – Pen-y-bont ar Ogwr yn ne Cymru.

Y canlyniadau

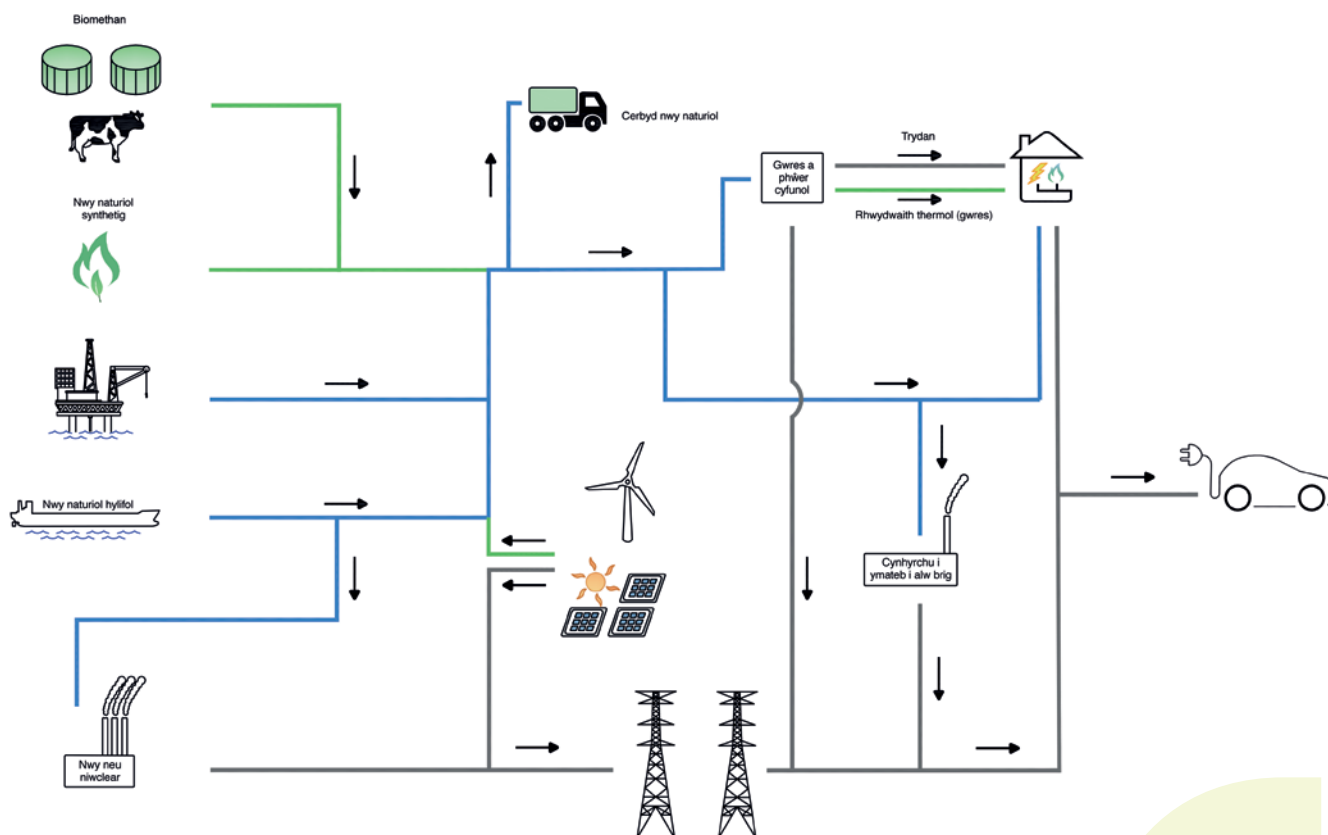
Canfu ein hymchwil fod nwy yn elfen ganolog i sicrhau fod y DU yn cyflawni ei thargedau gostwng carbon erbyn 2050. Mae hyn yn rhan o 'ddatrysiad ynni amlddewis'. I gyflawni hyn bydd hyn yn cynnwys buddsoddiad tymor hir yn y rhwydwaith nwy. Bydd hyn yn darparu ffynhonnell ynni dibynadwy sydd â chostau gweithredu is wrth i foderneiddio symud yn ei flaen.

Camau nesaf

Rydym yn cynorthwyo'r diwydiant ynni, gwneuthurwyr polisi'r diwydiant a'n cwsmeriaid i ddatblygu system ynni gwres, golau a phŵer gyflawn. Bydd hyn yn cynnwys cynhyrchu ynni o amrywiol ffynonellau gan gynnwys ynni adnewyddadwy.

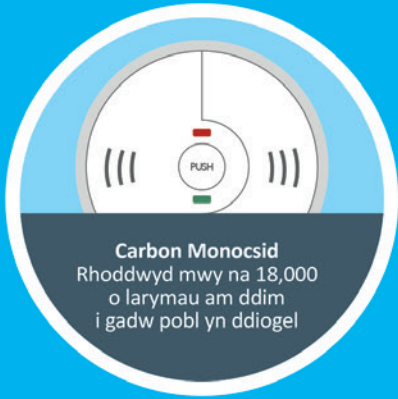
Mae arnom eisiau cynorthwyo rhanddeiliaid i weld beth yn union fyddai system ynni carbon isel. Edrychir hefyd ar ba fuddsoddiad fydd ei angen i gyflawni hyn a'r cynllun storio ynni unigryw a fyddai'n ofynnol fel rhan o'r datrysiad hwn. Mae hyn wedi'n harwain i edrych ar system ynni cyd-gysylltiedig a wnaiff ein cynorthwyo i ddatrys y tair her bwysig o sicrhau fod gan bobl gyflenwad ynni diogel a fforddiadwy. Bydd hyn yn ein caniatáu i symud i economi carbon is hyd at 2050 a thu hwnt.

Y weledigaeth: rhwydwaith ynni trydan a nwy integredig





Ynys Môn
10,000^{fed} cysylltiad nwy
Cymorth Cartref Cynnes, gan
arbed £500 y flwyddyn i
gwsmeriaid



Carbon Monocsid
Rhoddwyd mwy na 18,000
o larymau am ddim
i gadw pobl yn ddiogel



Rhewl Mostyn
500 o gysylltiadau nwy
newydd i gadw pobl yn
ddiogel a chynnes



Nwy Gwyrdd
12 o safleoedd yn chwistrellu
nwy i'n rhwydwaith (11 yn
y de orllewin). Mae hyn
yn ddigon i gyflenwi
79,000 o gartrefi



Bryste
Buddsodwyd dros
£250,000 mewn peipiau nwy
newydd i gynorthwyo'r
ddinas sy'n tyfu

 www.wwutilities.co.uk

 facebook.com/wwutilities

 @WWUtilities

