Adroddiad Blynyddol i Randdeiliaid

2019/2020

WALES&WEST UTILITIES

Amdanom ni

Y ni sy'n rhedeg y rhwydwaith pibelli yng Nghymru a de orllewin Lloegr a ddefnyddir i ddanfon nwy i bobl gan eu cyflenwr (y cwmni maen nhw'n talu eu bil nwy iddo). Mae diogelwch yn flaenoriaeth allweddol. Rydym yn ymateb yn ddiymdroi i argyfyngau nwy ac yn buddsoddi'n drwm i wella ansawdd ein rhwydwaith. Bob dydd mae ein cydweithwyr yn gosod pibelli newydd gwydn yn lle'r hen bibelli metel – ac yn gwella dibynadwyedd ein rhwydwaith, ac yn lleihau gollyngiadau am flynyddoedd i ddod.

Yn ystod y gaeaf, mae cyfran helaeth o'r gwres a'r pŵer a ddefnyddir gan gartrefi a busnesau yn dod o'r rhwydwaith nwy. Rydym yn gwneud yn siŵr ein bod yn gallu diwallu'r galw hwn yn y tymor hir, a darparu gwasanaeth dibynadwy, fforddiadwy a mwyfwy cynaliadwy.

Er mwyn helpu i lunio'r dyfodol hwnnw, yn ystod 2019/20 buom yn ymgysylltu'n helaeth â rhanddeiliaid gan ddefnyddio amrywiaeth o ddulliau a oedd yn cynnwys ymchwil i'r farchnad, cyfryngau cymdeithasol, digwyddiadau a'n sianeli ymgysylltu arferol. Mae'r adborth a gafwyd o'r ymgysylltu hwn, ynghyd â'r wybodaeth a dderbyniwn gan y miloedd o gwsmeriaid sy'n cysylltu â ni bob dydd, wedi helpu i lunio ein gwasanaethau a gweithgareddau presennol ac mae'n gwneud yn siŵr bod ein cynlluniau i'r dyfodol yn ystyried ystod eang o safbwyntiau.

Cynnwys

Cyflwyniad gan Graham Edwards	03
Gwobrau a chyflawniadau	04
Uchafbwyntiau'r flwyddyn	05
Ein dull a strategaeth ymgysylltu â rhanddeiliaid	06
Ein strategaethau gwasanaeth i gwsmeriaid a bregusrwydd defnyddwyr	07
Defnyddio data, ymchwil a dealltwriaeth i arwain ein blaenoriaethau	08
Defnyddio ymchwil a gwybodaeth i ddeall yr hyn sy'n bwysig i'n cwsmeriaid	09
Perfformiad yn erbyn categorïau allbwn wedi'u rheoleiddio	10
Mae dyfodol cynaliadwy yn golygu bod blaenoriaethau ein busnes yn adlewyrchu eich blaenoriaethau chi	12
Cynllunio ein dyfodol	13
Sicrhau gwasanaeth eithriadol	18
Mynnu diogelwch bob amser	20
Gwneud popeth y gallwn i ddarparu cyflenwad nwy dibynadwy a hyrwyddo cynaliadwyedd	23
Cyflawni gwerth am arian	24
Ffocws y dyfodol	25
Rhagor o wybodaeth	26

Cyflwyniad

Mae'n bleser gennyf eich croesawu i'n Hadroddiad Blynyddol i Randdeiliaid 2019/20, lle'r ydym yn dangos sut mae dealltwriaeth ac adborth yr ymgysylltiad wedi helpu i gyflawni canlyniadau cadarnhaol i gwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill.

Mae ein strategaeth ymgysylltu ddatblygedig wedi ein helpu i ganolbwyntio'n barhaus ar ymgysylltiad o safon uchel. Yn 2019/20 gwnaethom ymgysylltu â mwy na 32,000 o bobl, gan gynnwys mwy na 21,000 o sgyrsiau gyda chwsmeriaid ar garreg y drws; a drwy weithredu ar adborth rydym wedi cyflawni 152 o ganlyniadau i randdeiliaid.

Gwnaethom ddatblygu ein fframwaith o fesurau fel bod modd i ni, drwy osod targedau clir ar gyfer yr hyn rydym yn ceisio'i gyflawni a mesur a gwerthuso canlyniadau'n ofalus, ddal ein hunain yn atebol am ein cynnydd o ran ymateb i adborth gan gwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill – gweler mwy ar dudalen 24.

Mewn ymateb i geisiadau rhanddeiliaid i sicrhau bod diogelwch yn flaenoriaeth allweddol, eleni fe gawsom ein seithfed Wobr Aur gan RoSPA, ac am yr ail flwyddyn yn olynol fe wnaethom ennill Gwobr Sector Olew a Nwy RoSPA. Rydym yn parhau i geisio darparu gwasanaethau gwerth am arian i'n cwsmeriaid; yn ystod GD1 hyd yma – y cyfnod rheoli prisiau sydd wedi bod yn rhedeg am wyth mlynedd ers 2013 – bil cyfartalog pob cwsmer yw £133. Rydym wedi ymrwymo i gynnal y pris bil cyfartalog hwn ar gyfer cwsmeriaid yn y cyfnod rheoli prisiau nesaf, a fydd yn rhedeg am bum mlynedd o fis Ebrill 2021.

Mae'r rhanddeiliaid wedi rhoi arweiniad clir i ni ganolbwyntio ar gynaliadwyedd ac arloesedd, i gyflawni canlyniadau nawr ac i'r dyfodol er mwyn sicrhau llesiant – o safbwynt economaidd, amgylcheddol a chymdeithasol.

Rydym wedi croesawu ac ymgysylltu ar Nodau Datblygu Cynaliadwy y Cenhedloedd Unedig, a byddwn yn adrodd ynghylch ein cynnydd tuag at y targedau y cytunwyd arnynt, yn flynyddol – gallwch ddarllen mwy am hyn ar dudalen 23.

Rydym yn rhan o'r ddadl ehangach ar ynni, a'n prif nod yw sicrhau ei fod yn gynhwysol i'r holl gwsmeriaid a rhanddeiliaid. Mae safbwyntiau o ymchwil ehangach a gan lunwyr barn yn dangos nad oes un ateb i ddatgarboneiddio; bydd amrywiaeth o atebion a ddefnyddir ar sail ranbarthol yn cynnig y canlyniadau datgarboneiddio pwrpasol y mae cwsmeriaid a rhanddeiliaid arnyn eu heisiau a'u hangen – rydym yn chwarae rhan bwysig yn y maes hwn, a gallwch gael mwy o wybodaeth am hyn ar dudalennau 15 i 17.

Drwy hyfforddi cydweithwyr, a gefnogir gan ein cynlluniau a strategaeth lles, rydym yn paratoi ein gweithlu ar gyfer diwydiant ynni sy'n datblygu, yn ogystal â datblygu sgiliau ymhellach i gefnogi lles cwsmeriaid. Mae ein huchelgais, ein blaenoriaethau a'n gwerthoedd yn diffinio ein diwylliant, ac yn gosod ein cyfeiriad yn glir. Rydym wedi datblygu ein huchelgais, ond dydy ein gwerthoedd ddim wedi newid – rhoi cwsmeriaid yn gyntaf, ymfalchïo yn ein gwaith, gweithio fel tîm a defnyddio egni i lunio ein dyfodol.

Ein huchelgais yw mynd uwchlaw a thu hwnt i'r hyn mae pobl yn ei ddisgwyl gennym. Rydym am helpu cymunedau, busnesau a'r economi i ffynnu drwy ddarparu ynni dibynadwy, fforddiadwy a chynaliadwy ymhell i'r dyfodol. Ein nod yw arwain y ffordd, nid dim ond cyflawni heddiw.

Gan ein bod yn dathlu ein pen-blwydd yn 15 oed yn 2020, ac yn nesáu at y cyfnod rheoli prisiau nesaf, rwy'n eithriadol o falch o'r hyn mae tîm WWU wedi'i gyflawni – a'r hyn rydym yn paratoi ar gyfer ei gyflawni ar ran ein cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill wrth fynd ymlaen.

Gwobrau a chyflawniadau

Enillydd Gwobr Aur RoSPA – 7fed flwyddyn yn olynol	Enillydd Gwobr Sector Olew a Nwy RoSPA – 2il flwyddyn yn olynol	Achrediad Achilles gyda sgôr 100% – 6ed flwyddyn yn olynol	Sefydliad Gwasanaeth i Gwsmeriaid – Nod Gwasanaeth
BS 18477 Darparu Gwasanaeth Cynhwysol	IGEM – Cyd-enillydd Gwobr Gwasanaethau Cwsmeriaid	IGEM Prosiect y flwyddyn	IiP Achrediad arian tan 2020
Gwobrau Arloesi Ynni y DU EIC Enillydd y Prosiect Cydweithredol Gorau	Gwobrau Arloesi Ynni y DU EIC Enillydd y Dechnoleg Traws Fector Newydd Orau	Gwobrau Arloesi Ynni y DU EIC Enillydd yr Effaith Gymdeithasol Orau	ISO 45001 Systemau Rheoli ac Iechyd Galwedigaethol a Chanllawiau
ISO 14001 System Rheoli Amgylcheddol	ISO 55001 Rheoli Asedau		

Uchafbwyntiau'r flwyddyn

11,652
wedi cofrestru ar y Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth

57
o swyddogion cymorth cyntaf iechyd meddwl

83.99%
o gwynion wedi'u datrys mewn un diwrnod gwaith

99%
o alwadau nwy brys lle'r oeddem wedi cyrraedd cyn pen awr

Wedi ymgysylltu â mwy na
32,000
o randdeiliaid

93
yw'r sgôr meincnodi busnes y DU gan y Sefydliad Gwasanaethau i Gwsmeriaid

Wedi amnewid mwy na
429km
o brif bibelli

150
o fesuryddion rhad ac am ddim wedi'u gosod

4,783
o larymau carbon monocsid wedi'u dosbarthu

159
o gamau wedi'u cymryd yn dilyn adborth

Dim
dyfarniad gan yr ombwdsmon

Mwy na
£516,800
wedi'i ad-dalu gan ddefnyddwyr nwy heb gofrestru

9.17
yw'r sgôr gyffredinol ar gyfer boddhad cwsmeriaid

228
o syniadau arloesol wedi dod i law

51
o sesiynau diogelwch carbon monocsid gyda dros 2,700 o ddisgyblion

168
o gyflogeion newydd

Ein dull a strategaeth ymgysylltu â rhanddeiliaid

Ein ffocws ar gynaliadwyedd ar gyfer y busnes cyfan

Mae ein strategaeth a'r prosesau cysylltiedig yn gwneud yn siŵr ein bod yn casglu adborth yn barhaus gan ystod eang o randdeiliaid, ac yn ei adolygu ac yn rhoi cynlluniau gweithredu priodol ar waith er mwyn parhau i wella ein gwasanaethau.

Ar sail adborth, rydym bellach yn canolbwyntio mwy ar gynaliadwyedd ac rydym wedi datblygu ein hamcan i adlewyrchu hynny.

Ein hamcan

Rydym yn fusnes cynaliadwy, sy'n rhoi pobl a chymunedau wrth galon yr hyn rydym ni'n ei wneud. Drwy ddefnyddio ffyrdd wedi'u teilwra, rydym yn canfod anghenion a dymuniadau ein rhanddeiliaid yn ogystal â sicrhau ein bod yn ychwanegu'r gwerth gorau posibl i'n cwsmeriaid. Bydd yr adborth deallus a gasglwn yn arwain at ganlyniadau mae ein rhanddeiliaid yn eu dymuno ac yn y pen draw bydd yn dylanwadu ar y ffordd mae ein busnes yn gweithredu.

Ein hegwyddorion ymgysylltu arweiniol

Cefnogir ein hamcan gan dair egwyddor arweiniol sy'n adlewyrchu gwerthoedd ein busnes a'n dull ymgysylltu â rhanddeiliaid. Eleni, diweddarwyd ein hegwyddor gwelliant parhaus i gynnwys cyfleoedd yn ogystal â materion.

Tryloywder – arddangos yn gyson bod natur agored, gonestrwydd ac atebolrwydd yn arwain penderfyniadau'r sefydliad ac maen nhw wedi'u gwreiddio mewn mentrau ac allbynnau.

Cynhwysiant – annog ystod eang o gwsmeriaid a rhanddeiliaid amrywiol i gyd-benderfynu ar y prif faterion ac ymgysylltiadau, yn ogystal â lleisio barn ar fentrau busnes.

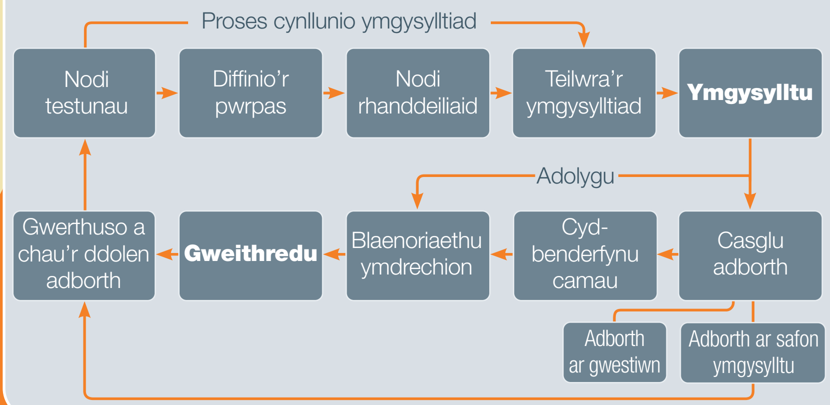
Gwelliant parhaus – y nod yw nodi materion rhanddeiliaid allweddol cyn iddynt godi a mynd ati'n rhagweithiol ac yn effeithiol i'w datrys pan fyddant yn codi; manteisio i'r eithaf ar gyfleoedd rhanddeiliaid a gweithredu arnynt, a rhoi gwybod am bob canlyniad i'r rhanddeiliaid.

Ymgysylltu â'n Panel Cyfeillion Beirniadol

Ein dull ymgysylltu

Mae ein dull ymgysylltu yn ddolen barhaus o gamau dilyniannol sy'n manylu sut rydym yn cychwyn, yn cynnal ac yn gorffen ein gweithgareddau ymgysylltu – ac mae'r gwerthusiad terfynol yn bwydo yn ôl i mewn i ymgysylltiad newydd.

STRATEGAETH YMGYSYLLTU Â RHANDDEILIAID AR WAITH



Yn gyntaf, rydym yn cynllunio – gweithredu ar adborth a gwybodaeth i ddeall y ffordd orau o fodloni anghenion rhanddeiliaid, a nodi pwrpas allweddol yr ymgysylltu.

Yn ail, rydym yn mynd ati i ymgysylltu.

Yn drydydd, rydym yn adolygu adborth yr ymgysylltiad ar y testunau a drafodwyd yn ogystal ag ansawdd a phriodolrwydd yr ymgysylltiad ei hun ac yn gweithio gyda rhanddeiliaid i gyd-benderfynu camau a blaenoriaethau.

Yn bedwerydd, rydym yn ymgymryd â'r camau a'r blaenoriaethau y cytunwyd arnynt.

Yn olaf, rydym yn gwerthuso'r ymgysylltu a wnaed i benderfynu a ydym wedi bodloni'r pwrpas ac wedi cyflawni canlyniadau. Rydym yn bwydo'r gwersi a ddysgwyd, safbwyntiau rhanddeiliaid a chyngor yn ôl i mewn i gynllunio rhagor o ymgysylltu, gan gwblhau'r ddolen.

Ein strategaethau gwasanaeth i gwsmeriaid a bregusrwydd defnyddwyr

Mae ein strategaeth ymgysylltu â rhanddeiliaid yn eistedd ochr yn ochr â'n strategaethau gwasanaeth i gwsmeriaid a bregusrwydd defnyddwyr, ac yn cyd-fynd â nhw. Mae'r tair strategaeth yn diffinio sut yr ydym yn mynd ati i ddeall a gweithredu ar ddymuniadau, dewisiadau ac anghenion ein rhanddeiliaid, er mwyn sicrhau canlyniadau cadarnhaol ar eu cyfer a hefyd ar gyfer ein busnes cynaliadwy.

Strategaeth gwasanaeth i gwsmeriaid

Mae ein strategaeth gwasanaeth i gwsmeriaid yn dangos sut mae ein huchelgais ac ymrwymiadau i gwsmeriaid yn cael eu cyflawni yn ein camau o ddydd i ddydd (gweler isod). Mae'r rhain yn cael eu galluogi gan ein pobl a'r gwerthoedd sydd gennym, ynghyd â'n diwylliant, ac mae'r gwaith o'u cyflawni yn cael ei gefnogi gan ein systemau a phrosesau.

CAMAU GWASANAETHAU I GWSMERIAID O DDYDD I DDYDD

Rhagfynegi	Asesu	Cyflawni
Rhagfynegi materion cwsmeriaid cyn iddyn nhw godi	Asesu'r gwasanaethau mwyaf priodol	Cyflawni gwasanaeth 10/10 ac ymateb yn gyflym
Ymgorffori dysgu	**Dysgu gwersi**	**Adolygiad dilynol**
Cyfathrebu'r hyn a ddysgwyd a mesur yr effaith a gafwyd	Nodi achosion sylfaenol y materion a godwyd	Gwneud yn siŵr bod camau'n cael eu gwreiddio mewn prosesau BAU yn y dyfodol

Gwnaethom sicrhau bod darparu gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid yn flaenoriaeth allweddol o gychwyn cyntaf ein bodolaeth fel busnes annibynnol a chydnabuwyd hynny yn yr adroddiad archwilio diweddaraf fel rhan o'n hail-achrediad Nod Gwasanaeth gan y Sefydliad Gwasanaethau i Gwsmeriaid.

* Diogelu'r holl gwsmeriaid agored i niwed drwy ganfod anghenion rhanddeiliaid er mwyn darparu cymorth arloesol ac sydd wedi'i deilwra sy'n mynd uwchlaw a thu hwnt i'n goblygiadau. Drwy weithio gyda phartneriaid amrywiol, byddwn yn monitro llwyddiant ein trefniadau diogelwch yn barhaus ac yn eu hadolygu'n flynyddol i sicrhau eu bod yn esblygu'n rheolaidd i ddarparu gwerth parhaus.

Ein huchelgais o ran gwasanaeth i gwsmeriaid
yw darparu gwasanaeth rhagorol i'n cwsmeriaid a busnesau drwy ragfynegi, asesu a theilwra ymatebion i anghenion cwsmeriaid. Drwy welliant ac atebolrwydd parhaus, ein nod yw arwain y ffordd mewn gwasanaeth i gwsmeriaid yn ein sector a thu hwnt.

Sylwadau'r asesydd ICS:

> "Rwyf wedi gweld digon o dystiolaeth i gefnogi'r ethos hwn o ganolbwyntio ar y bobl a gwneud y peth iawn i'r holl randdeiliaid. Roedd hefyd yn amlwg bod hyn yn cael ei wthio'n barhaus o frig y sefydliad – nid yn unig o drafodaethau gyda'r uwch dîm arwain ond hefyd o'm sgyrsiau gyda gweithwyr 'rheng flaen'. Roedd y rhai y cefais gyfle i sgwrsio gyda nhw yn sôn am deimlo'n rhan o bethau ac yn gysylltiedig â'r strategaeth fusnes, ac yn teimlo bod ffydd ynddyn nhw i wneud penderfyniadau a'u bod wedi'u grymuso i gynnig a mynd ar drywydd unrhyw awgrymiadau ar gyfer gwella."

Strategaeth bregusrwydd defnyddwyr

Mae ein strategaeth bregusrwydd defnyddwyr yn ychwanegiad ar wahân i'n strategaeth gwasanaeth i gwsmeriaid, ac mae'n disgrifio sut rydym yn nodi ac yn cefnogi cwsmeriaid sydd mewn sefyllfaoedd agored i niwed gyda gwasanaethau wedi'u teilwra mewn ffordd effeithiol a chost effeithlon.

Mae'r galluoedd sy'n cefnogi ein hamcan* yn gwneud yn siŵr ein bod yn gallu cyflawni am eu bod yn seiliedig ar ein camau bob dydd (gweler isod). Mae ein hoffer a phrosesau pwrpasol wedi'u dylunio i'n helpu i gefnogi dymuniadau ac anghenion ein cwsmeriaid o ran gwerth am arian.

AMCAN

- **Dadansoddi ac adnabod** Gwybod pwy sydd angen cymorth, pryd a sut
- **Partner** Gweithio gyda thrydydd partion i ddarparu gwasanaethau nad ydym ni'n gallu eu cynnig
- **Cyflawni** Darparu cyfres o wasanaethau cost effeithiol sydd wedi'u teilwra ac sy'n mynd i'r afael â bregusrwydd
- **Ymgysylltu** Deall pa gymorth y mae cymunedau ei angen a'i eisiau
- **Hwyluso** Rhoi sgiliau i gydweithwyr allu adnabod a rheoli cymorth ar gyfer cwsmeriaid sy'n agored i niwed
- **Gwerthuso** Sicrhau bod y gwasanaethau'n cael yr effaith a fwriedir ac yn parhau i fod y ffordd fwyaf addas o weithredu

Defnyddio data, ymchwil a dealltwriaeth i arwain ein blaenoriaethau

Rydym yn defnyddio ystod eang o ffynonellau data i ddeall dewisiadau ein rhanddeiliaid a sut y gallwn gynllunio a chyflawni yn well er mwyn bodloni eu hanghenion yn effeithiol. Mae hyn yn cynnwys adborth gan randdeiliaid, yn ogystal ag ymchwil allanol a gwybodaeth sydd ar gael yn gyhoeddus, megis o ffynonellau'r Llywodraeth.

Ymchwil cwsmer yn cyfeirio at opsiynau cymorth gwell

Rydym wedi bod yn defnyddio ymchwil i'n helpu i gael dealltwriaeth drylwyr o anghenion a dewisiadau cwsmeriaid sy'n byw mewn sefyllfaoedd agored i niwed fel ein bod yn gallu gwneud penderfyniadau gwybodus ynghylch y math o wasanaethau cymorth rydym yn eu cynnig. Cawsom ein darlun ymchwil drwy raglen ymgysylltu dros 18 mis, ac yn ystod y cyfnod hwnnw fe wnaethom ddefnyddio amrywiaeth o ddulliau ymchwil i fod yn addas i wahanol gynulleidfaoedd.

Gwnaethom siarad â phobl sy'n byw mewn sefyllfaoedd agored i niwed, gweithwyr achos cymorth bregusrwydd, gofalwyr proffesiynol ac amrywiaeth o gwsmeriaid eraill.

Yr hyn y gwnaethom ei ddysgu

- Roedd bregusrwydd emosiynol wedi dod i'r amlwg fel mater allweddol ym mhob sefyllfa bron, felly mae hynny'n ystyriaeth bwysig i ni wrth ddylunio gwasanaethau cymorth. Mae cyfathrebu'n effeithiol yn hanfodol yn hyn o beth yn ogystal â tharfu cyn lleied â phosibl ar drefniadau arferol cwsmeriaid er mwyn lleihau pryder.
- Gwnaethom ganfod bod ymwybyddiaeth ymhlith y rhai yr ymgysylltwyd â nhw ynglŷn â phwy ydym ni a'r gwasanaethau rydym yn gyfrifol am eu darparu, yn ogystal â Chofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth y diwydiant, yn isel. Fodd bynnag, unwaith y daeth pobl yn ymwybodol o'r rhain, roedd eu canfyddiadau'n gadarnhaol, ac amlygwyd y dylid rhoi blaenoriaeth i feithrin ymwybyddiaeth o'r Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth ymysg cwsmeriaid mewn sefyllfaoedd agored i niwed.
- Hefyd, gwnaethom ddarganfod bod fforddiadwyedd ac ymwybyddiaeth o gostau rhedeg offer gwresogi a choginio eraill pan fydd y cyflenwad nwy yn cael ei dorri, naill ai ar gyfer gwaith gwella hanfodol neu pan fydd gollyngiad nwy, yn arbennig o bwysig.
- Mae'n bwysig gweithio gyda thrydydd partion fel gofalwyr, teuluoedd a gweithwyr gofal iechyd i gefnogi pobl sy'n byw mewn sefyllfaoedd agored i niwed, ac mae defnyddio dulliau cyfathrebu priodol sydd wedi'u teilwra i unigolion yn allweddol.

Gwnaethom rannu canlyniadau'r ymchwil gyda'n cydweithwyr mewn gweithdy rhyngweithiol er mwyn edrych ar y canfyddiadau a sut gallwn fodloni anghenion cwsmeriaid yn effeithiol. Nodwyd ugain o gamau ar draws y tymor byr, canolig a'r hirdymor a fyddai'n gwella canlyniadau i gwsmeriaid, gyda 12 i'w cwblhau o fewn blwyddyn – a gwnaed cynnydd da ar y rhain.

Gweithredu ynghylch hyfforddiant

Un argymhelliad allweddol yw bod ein cydweithwyr yn derbyn hyfforddiant priodol i adnabod a deall anghenion y bobl sy'n byw mewn sefyllfaoedd agored i niwed, gan gynnwys ystyried deallusrwydd emosiynol.

Gwnaethom gymryd camau i gynhyrchu modiwlau hyfforddiant newydd ar ddeallusrwydd emosiynol a sgiliau meddal eraill, mewn amryw o fformatau i gyd-fynd â gwahanol arddulliau dysgu a chefnogi mynediad ehangach at yr hyfforddiant.

Y canlyniad i'n cwsmeriaid yw bod ein cydweithwyr yn fwy sensitif i anghenion amgylchiadau corfforol a meddyliol gwahanol y cwsmeriaid, a dywedon nhw wrthym eu bod yn teimlo'n fwy hyderus i gyfathrebu â chwsmeriaid mewn ffyrdd priodol.

Mae'n bwysig cyfathrebu'n effeithiol â chwsmeriaid

Defnyddio ymchwil a gwybodaeth i ddeall yr hyn sy'n bwysig i'n cwsmeriaid

Mae angen i ni wybod pwy yw ein cwsmeriaid, sut maen nhw'n teimlo am y gwasanaethau nwy rydym yn eu darparu a'r hyn sy'n bwysig iddyn nhw pan fyddan ni'n gweithio yn eu cymunedau. Mae hyn yn ein helpu i wella'r gwasanaeth rydym yn ei gynnig, gan wybod ein bod yn gweithio i ddiwallu disgwyliadau pobl.

Cafodd ein Swyddogion Cymorth i Gwsmeriaid fwy na 21,000 o sgyrsiau ar garreg y drws yn 2019/20 ac rydym wedi edrych ar gyfuno barn cwsmeriaid â chanfyddiadau o'r ymchwil cwsmer a oedd wedi nodi nodweddion personâu cwsmer gwahanol yn ein hardal. Wedyn, aethom ati i weithio gydag arbenigwyr i nodi a diffinio'r prif fath o gwsmer a'r personâu y gallwn ddisgwyl dod ar eu traws allan yn y maes (gweler yr ochr dde).

Mae hyn yn golygu ein bod yn gallu meithrin gwell dealltwriaeth o bwy yw ein cwsmeriaid, a gyda'r wybodaeth hon gallwn gefnogi ein cydweithwyr allan yn y maes yn ogystal â'r rhai yn y swyddfa, i ymdrin yn fwy effeithiol a hyderus â sgyrsiau wyneb yn wyneb a heriol gyda chwsmeriaid.

Personâu cwsmer allweddol

Aled, 27 oed
tra bydd ei wraig allan yn gweithio, mae Aled yn gweithio ar ei liwt ei hun gartref ac yn gofalu am eu hefeilliaid sy'n chwech oed.
"Mae gen i drefn gyda'r plant y mae'n rhaid i mi ei dilyn, felly mae'n bwysig mod i'n gwybod beth sy'n digwydd."

David, 35 oed
mae ganddo gyflwr meddygol sy'n golygu ei fod angen ychydig o gymorth ychwanegol.
"Mae'n bwysig i mi gael gwybod bod gen i gyflenwad nwy dibynadwy a bod unrhyw waith yn ystyried fy anghenion."

Maureen, 72 oed
symudodd i mewn i fyngalo ychydig o flynyddoedd yn ôl, ar ôl datblygu arthritis.
"Mae'n rhaid i mi gael gwybod mod i'n gallu mentro allan o'm cartref pan fydd angen a dibynnu ar y cyflenwad nwy pan fyddaf i gartref – yn enwedig yn ystod y gaeaf."

Sally, 32 oed
mae hi'n canolbwyntio ar ei gyrfa ac mae pethau'n mynd yn dda iawn iddi ar hyn o bryd.
"Dw i'n brysur iawn. Er fy mod yn gwybod y gallai'r gwaith fod er fy lles gorau, maen nhw'n gur pen os oes rhaid i mi wneud trefniadau arbennig."

Faraz, 41 oed
mae'n rhedeg caffi prysur a phoblogaidd mewn tref fawr. Bu'n gweithio'n eithriadol o galed i dyfu ei fusnes dros y pedair blynedd diwethaf, ac mae wedi torri drwodd i'r uned drws nesaf er mwyn ehangu ei gegin a gwneud lle i fwy o fyrddau.
"Mae fy musnes yn dibynnu ar y cyflenwad nwy. Ar ddiwrnod oer, mae pobl eisiau bwyd poeth! Mae mor syml â hynny."

Perfformiad ar draws categorïau allbwn wedi'u rheoleiddio

Categori allbwn	Diogelwch	Dibynadwyedd	Yr amgylchedd
enghreifftiau o gyflawniadau eleni	• Seithfed Wobr Aur RoSPA yn olynol. Enillydd Sector Olew a Nwy – ail flwyddyn yn olynol • Perfformio'n well na'n targed lleihau risg ar gyfer RIIO-GD1 gan 7.5% yn ystod saith mlynedd gyntaf y cyfnod rheoli prisiau • Methodd un o'n cydweithwyr weithio yn sgil anaf yn ystod 2019/20 • Aethom i fwy na 46,000 o ollyngiadau nwy heb eu rheoli cyn pen awr a hynny fwy na 98% o'r amser. Aethom i fwy na 24,000 o ollyngiadau nwy wedi'u rheoli cyn pen dwy awr a hynny fwy na 99% o'r amser	• Amser toriad arfaethedig i'r cyflenwad ar gyfartaledd yw 171.88 munud • Wedi cynnal gallu ein rhwydwaith nwy i ymdopi â chyfaint y nwy mae gennym gontract i'w ddarparu	• Wedi parhau i leihau nifer yr achosion o ollyngiadau nwy yn ein rhwydwaith • 19 o gysylltiadau biomethan yn ein rhwydwaith • Wedi lansio Cynllun Gweithredu Amgylcheddol
asesiad cyffredinol ar gyfer y flwyddyn adrodd	Rydym yn parhau i gyflawni neu ragori ar ein hallbynnau diogelwch	Rydym yn parhau i gyflawni neu ragori ar ein hallbynnau dibynadwyedd ac rydym wedi parhau i gynnig perfformiad blaengar yn y diwydiant ar gyfer ein cwsmeriaid	Rydym yn parhau i gyflawni neu ragori ar ein hallbynnau amgylcheddol
canlyniad disgwyliedig ar gyfer diwedd y cyfnod rheoli prisiau hyd 2021	Rydym yn disgwyl y byddwn yn parhau i gyflawni neu ragori ar ein hallbynnau diogelwch drwy gydol y cyfnod rheoleiddio	Gwelliant parhaus ac arweinyddiaeth diwydiant yn y maes hwn	Rydym ar y trywydd iawn i berfformio'n well na'n targed cyffredinol i leihau nwy sy'n gollwng o'n rhwydwaith dros y cyfnod rheoleiddio

Gwasanaeth i gwsmeriaid

- Y sgôr gyffredinol ar gyfer boddhad cwsmeriaid oedd 9.17 yn 2019/20
- Wedi datrys 84% o gwynion o fewn un diwrnod gwaith
- Mwy na £516,000 wedi'i ad-dalu gan ddefnyddwyr nwy heb gofrestru

Rydym yn parhau i gyflawni neu ragori ar ein hallbynnau gwasanaeth i gwsmeriaid a chanolbwyntio ar ychwanegu gwelliant graddol

Cymdeithasol

- Wedi dal gafael ar y Safon Brydeinig ar gyfer Darparu Gwasanaeth Cynhwysol (BS 18477)
- Mae mwy na 857 o aelwydydd wedi elwa ar ein cymorth "Cartrefi Iach Pobl Iach" ac mae wedi arbed £661 ar gyfartaledd i bob aelwyd
- Darparwyd mwy na 4,700 o larymau carbon monocsid i gwsmeriaid yn y sefyllfaoedd mwyaf bregus
- Cyfeiriwyd 11,652 o gwsmeriaid i'r gofrestr gwasanaethau blaenoriaeth ac maen nhw nawr yn gallu cael cymorth

Cysylltiadau

- 99.69% o'r dyfynbrisiau cysylltu wedi'u darparu o fewn safonau gwasanaeth y cytunwyd arnynt gan gynnwys 72% o ddyfynbrisiau safonol yn cael eu darparu ar y diwrnod cysylltu

Arloesi

- £12.8 miliwn wedi'i arbed yn sgil arloesi (Ebrill 2013 - Mawrth 2020)

Rydym yn parhau i gyflawni neu ragori ar ein hallbynnau ym mhob maes

Ar y trywydd iawn i gyflawni neu ragori ar ein targedau ar gyfer y cyfnod rheoleiddio

Mae dyfodol cynaliadwy yn golygu

bod blaenoriaethau ein busnes yn adlewyrchu eich blaenoriaethau chi

- Cynllunio'n **DYFODOL**
- Mynnu **DIOGELWCH BOB AMSER**
- Sicrhau **GWASANAETH EITHRIADOL**
- Gwneud popeth y gallwn i **DDARPARU CYFLENWAD NWY DIBYNADWY A HYRWYDDO CYNALIADWYEDD**
- Cyflawni **GWERTH AM ARIAN**

Ymgysylltu â'n rhanddeiliaid

Mae ein busnes yn cael ei lywio gan ein pum blaenoriaeth (ochr dde) – sy'n cyd-fynd â rhai ein rhanddeiliaid.

Rydym bob amser yn gofyn am adborth gan randdeiliaid er mwyn helpu i lunio ein cynlluniau busnes. Dros y flwyddyn ddiwethaf, fe wnaethom ddatblygu ein dulliau ymgysylltu er mwyn cael darlun manwl gan ein rhanddeiliaid er mwyn deall yn llwyr eu hanghenion, eu dymuniadau a'u dewisiadau i'n helpu i adeiladu dyfodol cynaliadwy iddyn nhw a'n busnes.

Mae gwrando ar safbwyntiau gwahanol ac ymateb i adborth wedi ein helpu i ddatblygu'r gwasanaethau sydd wedi cynnig buddion ychwanegol i'n cwsmeriaid.

Rydym yn falch o'r ffordd rydym yn meithrin cysylltiad â phobl, y gwerthoedd sydd gennym yn ein bywydau a'n gwaith bob dydd, a'r deilliannau gwerthfawr rydym ni wedi'u sicrhau ar gyfer pob un o'n rhanddeiliaid eleni.

Isod mae rhai enghreifftiau o'r bobl rydym wedi cysylltu â nhw, yr hyn maen nhw wedi'i ddweud wrthym a'r hyn rydym ni wedi'i wneud o ganlyniad i wrando arnynt a gweithredu ar eu hadborth.

Cynllunio ein dyfodol

Sut rydym yn addasu i effeithiau cyfredol newid yn yr hinsawdd

Effeithiodd llifogydd Afon Hafren ar Gaerloyw

Roedd pwysau'r dŵr wedi achosi wal i ddisgyn yn Old Furnace, Pont-y-pŵl

Wrth ymateb i bryderon ynghylch newid yn yr hinsawdd, fe wnaethom gymryd yr awenau, ochr yn ochr â chwmnïau Landmark ac Ambiental Risk Analytics, i ddatblygu offeryn arloesol i helpu cyfleustodau hanfodol ym maes nwy, trydan, dŵr a thelathrebu i gymryd camau i ddiogelu eu hasedau rhag mwy o berygl o lifogydd ac i gynnal gwasanaethau dibynadwy.

Yn dilyn treial peilot, lansiwyd y cynnyrch mapio i'r farchnad yn 2018, fel map llifogydd cenedlaethol cyntaf Prydain, sy'n cynnwys rhagfynegiad o senarios llifogydd cyfredol ac i'r dyfodol ar gyfer 2020 ac ymhell y tu hwnt.

Ni oedd y cyfleustod cyntaf yn y DU i ddefnyddio'r data fel rhan o'i ofynion Asesu Risg, Adrodd a Buddsoddi Newid Hinsawdd y DU. Gwnaethom ddefnyddio'r offeryn mapio i ddangos yn ystod ymweliad ar y cyd gan yr Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch ac Asiantaeth yr Amgylchedd yn ddiweddar i'n safle storio nwy ar wasgedd uchel na fyddai'n cael ei effeithio gan lifogydd ac achosi'r cynwysyddion storio i fod yn hynawf – hyd yn oed yn ystod storm unwaith mewn can mlynedd.

Mae'r offeryn mapio hefyd wedi ein helpu i weld y gallai rhai o'n pibelli nwy sydd ar ben y ddaear ac yn croesi afon fod mewn perygl petai glannau'r afon yn boddi. O ganlyniad i hynny, gwnaethom gymryd camau adfer ac mae'r mesurau diogelwch wedi gweithio'n dda iawn – er bod rhai problemau â llifogydd i fyny'r afon eleni a achoswyd gan Storm Dennis, ond ni fyddid wedi gallu rhagweld y rheiny.

Yn ystod stormydd Ciara, Dennis a Jorge, roedd cyflenwad nwy dibynadwy yn ystyriaeth bwysig i gwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill. Gyda llifogydd sylweddol yn Sir Fynwy, gwnaethom ymuno â'r Grŵp Cydlynu Gwaith Adfer a sefydlwyd yn gyflym i weithio gyda'i gilydd i nodi, cyfrif yr effaith a datrys problemau i'r gymuned leol.

Gwaith gosod prif bibelli newydd yn Taunton

Arloesedd Formula 1 yn lleihau rhagor o effaith newid yn yr hinsawdd

Cynaeafu ynni yw un o'r ffyrdd rydym wedi ymateb i adborth gan randdeiliaid i wneud mwy i warchod yr amgylchedd.

Mae ein gweithrediadau'n dibynnu ar ein fflyd o faniau. Yn dilyn ymchwil yn 2017, cyflwynwyd technoleg i gynaeafu'r ynni mae ein cerbydau'n ei greu er mwyn pweru'r cyfarpar trydanol a ddefnyddir gan ein peirianyddion.

Mae'r dechnoleg hon yn debyg i'r hyn a welir yn Formula 1, lle mae ynni gwastraff sy'n cael ei greu wrth i geir frecio yn cael ei drosi er mwyn rhoi hwb i'r pŵer.

Mae hyn yn golygu ein bod yn gallu storio'r ynni sy'n cael ei greu yn ystod ein teithiau er mwyn pweru cyfarpar ar y safle – mae hyn yn arbed costau, yn lleihau allyriadau a hefyd yn fwy tawel, ac felly mae'n lleihau'r tarfu ar ein rhanddeiliaid

Rydym wedi gosod 20 uned hyd yma, a bydd y fflyd gyfan yn cael ei huwchraddio dros y pedair blynedd nesaf.

FFAITH ALLWEDDOL:

Mae gostwng gadael i'r injan segura gan ddwy awr y dydd ar draws 10 cerbyd yn arbed 192 tunnell o CO_2 a £90,000 mewn tanwydd dros oes y cerbydau

Pathfinder Plus yn helpu cymunedau i ddeall effaith dewisiadau datgarboneiddio

Mae cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill wedi dweud wrthym fod datgarboneiddio cymunedau yn bwysig – a bod cyrraedd 'sero net' yn flaenoriaeth.

Er mwyn helpu cynllunwyr ynni i ddeall effaith yr opsiynau datgarboneiddio gwahanol, rydym wedi datblygu Pathfinder, sy'n dadansoddi data ynni cyfredol ac opsiynau i'r dyfodol, gan asesu hyfywedd unrhyw ddull datgarboneiddio. Mae'n diffinio goblygiadau cynlluniau buddsoddi mewn ynni, yn dangos eu heffaith ar ddibynadwyedd ynni, a'r allyriadau carbon, mewn ffordd sy'n hawdd i bobl y tu allan i'n diwydiant ei deall.

Erbyn hyn rydym wedi gwella'r model ac wedi datblygu Pathfinder Plus – sy'n gallu darparu cymariaethau cadarn o gostau cwsmeriaid ar gyfer pob senario ynni a fodelir. Rydym wedi rhannu'r model newydd gyda rhwydweithiau nwy eraill ac wedi ei gynnig i awdurdodau lleol – mae Energy Systems Catapult hefyd wedi gofyn amdano.

Mae ein model hefyd yn cael ei ddefnyddio i ddarparu prosiect Aberdaugleddau: Teyrnas Ynni mewn partneriaeth â Chyngor Sir Benfro yng ngorllewin Cymru, â'r nod o gyflymu'r newid i system hydrogen ac ynni adnewyddadwy integredig. Y canlyniad arfaethedig fydd glasbrint ar gyfer cynhyrchu ynni lleol yn fwy gwyrdd, a chyfrannu at nodau Llywodraeth Cymru a'r DU o sicrhau allyriadau sero net erbyn 2050.

Rhanddeiliaid rhanbarthol yn helpu i fireinio model Senarios Ynni'r Dyfodol

Drwy edrych ar sut mae ynni'n cael ei ddefnyddio a sut y bydd modd cynnal hynny neu beidio ar draws ein rhanbarthau, mae'n ein helpu i lunio cynlluniau hirdymor ar gyfer rhagweld faint o nwy y bydd angen i ni ei ddosbarthu o amgylch ein rhwydwaith.

Mae hyn yn bwysig er mwyn i ni wneud yn siŵr ein bod yn cynllunio'r capasiti nwy priodol ar sail barhaus i wasanaethu anghenion ein cwsmeriaid a'n bod yn gwneud hyn dros y tymor hir iawn – 20 mlynedd +.

Aethom ati i ddelio â hyn drwy ddefnyddio proses o gasglu data o'r 'gwaelod i fyny', dadansoddi system ynni ac ymgysylltu ag ystod eang o randdeiliaid. Dangosodd hyn nad oedd ein hamcangyfrifon cychwynnol ar gyfer defnyddio hydrogen yn ddigon uchel. Yn dilyn hynny, aethom ati i rannu ein canfyddiadau gyda'r National Grid i fwydo i mewn i'w strategaethau cenedlaethol, a ddangosodd bod cymryd dull lleol yn fwy priodol mewn rhai achosion ac y bydd yn arwain at ganlyniadau gwell i gymunedau.

Canolbwyntio ar hydrogen i gyrraedd sero net

Rydym yn ymateb i geisiadau rhanddeiliaid am fwy o atebion ynni cynaliadwy, ar ôl siarad â chynrychiolwyr rhanddeiliaid cymunedau lleol, arbenigwyr sector ynni allweddol a gwleidyddion, yn ogystal â'n cwsmeriaid. Rydym wedi bod yn gweithio ar y cyd, a byddwn yn parhau i wneud hynny, er mwyn edrych ar sut y gallwn ddefnyddio hydrogen 'gwyrdd a glas' yn ein rhwydwaith ac rydym yn gweithio i baratoi ein rhwydwaith i fod yn barod ar gyfer sero net.

Mae ffynhonnell yr hydrogen yn bwysig. Ar hyn o bryd, mae'n cael ei gynhyrchu'n ddiwydiannol o nwy naturiol yn bennaf, ac mae hynny'n creu allyriadau carbon sylweddol. Gelwir y math hwnnw'n hydrogen "llwyd". Fersiwn glanach yw'r hydrogen "glas", lle mae'r allyriadau carbon yn cael eu casglu a'u storio, neu eu hailddefnyddio. Yr un glanaf yw hydrogen "gwyrdd", sy'n cael ei gynhyrchu gan ffynonellau ynni adnewyddadwy heb gynhyrchu allyriadau carbon yn y lle cyntaf.

Rydym yn aelod cefnogi craidd o Gymdeithas Masnach Hydrogen Cymru, a lansiwyd yn 2020 yng Nghaerdydd. Cafodd ei lansio ar yr un diwrnod â thrafodaeth Llywodraeth Cymru am ddatgarboneiddio hydrogen, felly roeddem yn gallu meithrin cysylltiad â rhanddeiliaid gwybodus ynghylch y pwnc hwn. Roedd un o'n Cyfarwyddwyr wedi gwneud cyflwyniad yn ystod y digwyddiad, ac wedi rhoi sicrwydd o'n hymrwymiad i ynni fforddiadwy a chynaliadwy i'r dyfodol. Sefydlwyd y sefydliad hwn i fod yn eiriolwr a meithrin gallu i ddatblygu economi hydrogen Cymru.

Pan oeddem wedi ymgysylltu â chwsmeriaid yn y grwpiau ffocws archwiliad trylwyr o ynni yn 2019, roeddem wedi dweud wrthym y byddant yn derbyn hydrogen fel tanwydd, ond eu bod angen deall a chael sicrwydd ynghylch ei ddiogelwch. Felly, byddwn yn cymryd rhan mewn codi ymwybyddiaeth y choedd o hydrogen, ei bwysigrwydd fel nwy gwyrdd i'r dyfodol a sut gallant ddefnyddio hydrogen yn y dyfodol.

Un maes allweddol y buom yn canolbwyntio arno yn 2019/20 oedd cwblhau HyHy, sef astudiaeth dichonoldeb seiliedig ar fodel er mwyn asesu gofynion ynni cyfun Caerdydd i ddeall sut y gall defnyddio technoleg gwresogi hybrid, gyda chyflenwad hydrogen swmpus, gyrraedd targedau carbon cenedlaethol. Buom yn cysylltu â'n rheolydd Ofgem, BEIS a Phwyllgor y Deyrnas Unedig ar Newid Hinsawdd ynglŷn â'r prosiect hwn, ac rydym wedi gweithredu ar eu hadborth i gynnwys senario cynhyrchu ynni gwynt ar y môr hael yn y prosiect.

Yn ystod 2019/20 hefyd fe welwyd lansiad Clwstwr Diwydiannol De Cymru (SWIC) a fydd yn nodi opsiynau ar gyfer y broses i leihau allyriadau carbon, opsiynau ar gyfer Casglu, Defnyddio a Storio Carbon (CCUS) ac ar gyfer asgwrn cefn seilwaith i alluogi lleihau allyriadau CO2 ar raddfa fawr ledled Cymru a thu hwnt. Fel rhan o SWIC, rydym yn cydweithio ar brosiect a arweinir gan Tata Steel ar weledigaeth hydrogen de Cymru – nwy carbon sero. Ein rôl oedd rhannu arferion gorau o ran modelu dulliau system ynni gyfan a gweithio gyda rhanddeiliaid i gefnogi'r weledigaeth carbon sero.

FFEITHIAU ALLWEDDOL:

- Mae hydrogen gwyrdd yn cael ei greu o drydan adnewyddadwy, felly nid oes CO_2 yn cael ei ryddhau
- Mae hydrogen glas yn cael ei greu o nwy naturiol, ac mae allyriadau CO_2 yn cael eu casglu a'u storio

Chris Clarke, ein Cyfarwyddwr Strategaeth Ynni

Ein Prif Weithredwr yn siarad yn ystod lansiad rhanbarthol Adroddiad Pathways

Nwy yn troi'n Wyrdd – safbwynt rhanbarthol

Rydym yn cydweithio gyda rhwydweithiau nwy eraill ar brosiect Nwy yn troi'n Wyrdd / Gas Goes Green sydd wedi'i ddylunio i gyflawni gofynion rhanddeiliaid am rwydwaith cost isel, carbon isel ledled y DU.

Mae'r prosiect wedi cynhyrchu cynllun manwl i gyflawni system nwy dim carbon sy'n cynnwys y camau rheoleiddio, technegol a gweithredol sydd eu hangen i gyflawni hyn yn rhanbarthau'r DU lle mae pob rhwydwaith nwy yn gyfrifol amdanynt.

Ar gyfer ein rhanbarthau yng Nghymru a de orllewin Lloegr, daeth i'r casgliad y dylem gynllunio ar gyfer defnydd sylweddol o biomethan a systemau gwresogi hybrid, gyda hydrogen yn cael ei ddefnyddio mewn ardaloedd penodol, fel y clwstwr diwydiannol yn ne orllewin Cymru a dinasoedd mawr ar hyd coridor yr M4.

Ddechrau 2020, roeddem wedi cynnal lansiad rhanbarthol o adroddiad *Pathways to Net Zero* i rannu, trafod a chasglu adborth ar ei ganfyddiadau gyda rhanddeiliaid allweddol, gan gynnwys Gweinidog yr Amgylchedd a Materion Gwledig Llywodraeth Cymru.

Cafwyd adborth cadarnhaol iawn o'r digwyddiad, gyda rhai'n amlygu darpariaeth yr adroddiad o lwybr hyfyw ar gyfer datgarboneiddio nwy, sy'n cyfrif am fwy na 80% o'r gwres ar gyfer cartrefi a busnesau, ac a fydd yn cefnogi uchelgais Llywodraeth Cymru i gyflawni allyriadau carbon sero net.

Trydar digwyddiad Pathway

*Wales & West Utilities yn anelu i fod yn *barod ar gyfer sero net* erbyn 2035. Yn fwy uchelgeisiol na'r rhan fwyaf o sectorau.*

Sicrhau GWASANAETH EITHRIADOL

Sicrhau gwasanaeth eithriadol

Rydym bob amser yn gwneud ein gorau i ragori ar ddisgwyliadau ac i fodloni anghenion penodol ein rhanddeiliaid a'n cymunedau. Rydym yn gwneud hyn drwy amrywiaeth o ymgysylltiadau a gwelliannau i'r gwasanaeth – fel ein ap Fideo Iaith Arwyddion a mynd i Gaffis Dementia. Mae ein Swyddogion Cymorth i Gwsmeriaid yn cynnig cymorth un-i-un yn y gymuned.

Swyddogion Cymorth i Gwsmeriaid yn sicrhau bod cwsmeriaid yn cael yr wybodaeth ddiweddaraf

Er mwyn darparu gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid mae'n bwysig ein bod yn cyfathrebu'n iawn gyda chwsmeriaid – mae ein data ac adborth ymchwil cwsmer yn dangos y dylai hyn fod yn ffocws allweddol. Yn 2017, gwnaethom gyflwyno Swyddogion Cymorth i Gwsmeriaid i adeiladu perthnasoedd cymunedol, darparu gwybodaeth a sicrwydd i gwsmeriaid, gan gynnwys am ein gwaith amnewid pibelli nwy. Dair blynedd yn ddiweddarach, rydym wedi datblygu'r adnodd gwerthfawr hwn. Mae eu dealltwriaeth leol wedi helpu i nodi cwsmeriaid mewn sefyllfaoedd bregus yn ogystal â'u hanghenion penodol.

Mae ein Swyddogion Cymorth i Gwsmeriaid yn falch o'r hyn maen nhw wedi'i gyflawni, ac yn 2019 cyrhaeddodd David Carter y rownd derfynol yng nghystadleuaeth papur Person Ifanc IGEM 2019. Roedd ei bapur a'i gyflwyniad, *Improving communication during mains replacement work*, yn ymdrin â datblygiad rôl Swyddogion Cymorth i Gwsmeriaid.

David Carter, a gyrhaeddodd y rownd derfynol yng nghystadleuaeth papur Person Ifanc IGEM 2019

Cyfathrebu yn y ffordd briodol

Ymatebodd ein peiriannydd i alwad am ollyngiad nwy yng nghartref cwsmer â phroblem â'r clyw. Dangosodd y cwsmer oedrannus ffynhonnell yr arogl, ond roedd yn ei chael hi'n anodd cyfathrebu drwy negeseuon ysgrifenedig.

Galwodd y peiriannydd yr ap Fideo Iaith Arwyddion er mwyn galluogi galwad tair ffordd gydag arbenigwr Iaith Arwyddion Prydain, a wnaeth i'r cwsmer deimlo'n gyfforddus.

Dywedodd y cwsmer ei fod yn teimlo'n unig, doedd ganddo ddim ffrindiau'n lleol a oedd yn deall iaith arwyddion ac roedd yn teimlo'n ynysig gartref.

Cafodd ein peiriannydd ganiatâd gan y cwsmer i helpu drwy ddefnyddio'r ap, gwnaeth yn siŵr bod y cyfarpar nwy yn ddiogel, ac yna cysylltodd â'n tîm gwasanaethau blaenoriaeth a drefnodd i'r gwasanaethau cymdeithasol ymweld â'r cwsmer a darparu cymorth.

Gweithredu ar adborth i feithrin ymwybyddiaeth o'r Gofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth

Amlygodd sefydliadau partner bwysigrwydd cael pobl sy'n byw mewn sefyllfaoedd bregus ar y Gofrestr – er mwyn cael cymorth ychwanegol gan gwmnïau cyfleustodau.

Ein strategaeth newydd oedd ymestyn cyrhaeddiad at deuluoedd, cyfeillion a gofalwyr ein cynulleidfa darged – y bobl mae ein cwsmeriaid yn ymddiried ynddynt i'w cefnogi. Penderfynasom dreialu ymgyrch yn y cyfryngau cymdeithasol i hyrwyddo cofrestru ar y Gofrestr (gweler isod). Yn sgil hynny, mae nifer fawr wedi cofrestru, gyda 11,652 yn cofrestru yn ystod 2019/20.

Hysbysebion ffrwd newyddion Facebook

Cefnogi pobl sy'n cael anhawster talu eu biliau tanwydd

Mae llesiant yn dioddef pan fydd gan bobl broblemau ariannol, a dim ond un rhan o hynny yw mynd i'r afael â thlodi tanwydd. Yn ein profiad ni ac o adborth yr ymgysylltiad, rydym wedi canfod bod llawer o bobl sy'n byw mewn tlodi tanwydd ar incwm is ac yn cael trafferthion gyda phethau angenrheidiol o ddydd i ddydd – a all yn ei dro effeithio ar eu hiechyd.

Cartrefi Iach, Pobl Iach

Rydym yn ariannu rhaglen gymorth tlodi tanwydd, Cartrefi Iach, Pobl Iach, sy'n cymryd agwedd gyflawn at y broblem. Mae'n cael ei rhedeg drwy ein partneriaethau gyda Chymru Gynnes a'r Ganolfan Ynni Cynaliadwy, sy'n ganolog i'n helpu i ymgysylltu a diwallu anghenion grwpiau anodd eu cyrraedd.

Er mwyn ein helpu i ganolbwyntio ein gweithgareddau cymorth tlodi tanwydd, rydym yn defnyddio offeryn mapio bregusrwydd. Mae'n nodi 'clystyrau stryd' o gartrefi sy'n dlawd o ran tanwydd gan ddefnyddio setiau data eiddo, dadansoddiad o berfformiad ynni torfol a data Experian, sy'n ein helpu i flaenoriaethu, gydag Awdurdodau Lleol, pa ardaloedd i'w targedu. Bydd hyn wedyn yn cael ei ddwyn ynghyd gyda gwybodaeth leol ac atgyfeiriadau eraill i'w croeswirio, e.e. gan feddygon teulu, gweithwyr iechyd proffesiynol a grwpiau cymorth lleol.

Cydnabuwyd bod y dull hwn yn arfer da yng Ngwobrau Arloesi Ynni y DU yn 2019, pryd enillodd y categori Gwobr yr Effaith Gymdeithasol Orau.

Unwaith y bydd ardaloedd targed yn cael eu nodi, bydd ymgynghorwyr partner lleol yn cysylltu â phobl yn eu cartrefi er mwyn darparu arolygon pobl a thŷ cyfan, gan gynnwys archwiliadau hawl i fudd-dal ac effeithiolrwydd ynni.

Mae'r canlyniadau'n cael eu monitro a'u dadansoddi ac mae arbedion yr aelwyd, yn sgil yr ymyriad, yn cael eu cyfrifo. Er mwyn dod i ddeall gwerth y cymorth hwn yn well, rydym hefyd yn edrych ar fuddion cymdeithasol ehangach y dull hwn, a byddwn yn parhau i edrych ar effaith ehangach y cymorth wrth fynd ymlaen.

Mynnu diogelwch bob amser

Mae diogelwch yn flaenoriaeth allweddol i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid eraill, felly mae'n ffocws allweddol i ni.

Rydym yn ystyried pob agwedd ar ddiogelwch, gan gynnwys rhoi prosesau ac arferion gweithio diogel ar waith mewn perthynas â'n gwaith corfforol o ddydd i ddydd yn ogystal â llesiant cyffredinol ein cydweithwyr a'r gymuned ehangach.

Eleni, rydym yn falch o ennill Gwobr Aur y Gymdeithas Frenhinol er Atal Damweiniau (RoSPA) am y seithfed flwyddyn yn olynol, yn ogystal ag ennill Gwobr Sector Olew a Sector Nwy am yr ail flwyddyn yn olynol.

2020 RoSPA Gold Award

Cafodd canlyniadau ein gwaith i gadw cymunedau'n ddiogel ei ddangos pan gafodd Jaydee-Lee Wobr Pride of Britain am achub bywydau ei brawd bach a'i mam ar ôl iddi adnabod arwyddion gwenwyn carbon monocsid (CO) – ar ôl bod mewn un o'n sesiynau diogelwch nwy ar gyfer ysgolion cynradd.

Gwell rhwystro'r clwy na'i wella

Rydym yn rhagweithiol o ran delio â llesiant ac rydym yn cymryd yr awenau yn y maes hwn ac yn cadeirio Fforwm Iechyd Galwedigaethol rhwydwaith nwy. Drwy gysylltu'n rheolaidd â'r Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch, rydym yn gallu gwella ein prosesau ac adnabod risgiau'n gynt. Rydym hefyd yn edrych ar dueddiadau allanol ac yn chwilio am arferion gorau drwy ein Fforwm Lles.

Rydym wedi cydnabod ei bod hi'n bwysig i gydweithwyr gweithredol gael digon o gwsg ers tro byd, gan fod blinder yn y gwaith yn beryglus pan fydd cydweithwyr yn gweithio 'ar alwad' i ymateb i argyfyngau. Rydym wedi datblygu polisïau i godi ymwybyddiaeth a lleihau'r risg hwn – nid yn unig i fynd i'r afael ag effaith gwaith ar gwsg ond hefyd rhieni newydd a chyflyrau iechyd.

Rydym wedi rhannu'r dull gweithredu hwn gyda rhwydweithiau eraill, fel enghraifft o arfer da o ran ymateb i anghenion rhanddeiliaid.

Bob blwyddyn rydym yn rhedeg ymgyrch 'Be Winter Safe' i'n cydweithwyr sy'n canolbwyntio ar destunau perthnasol sy'n seiliedig ar wybodaeth; y gaeaf diwethaf roedd lles ac osgoi blinder yn nodwedd allweddol.

Cadw cymunedau'n ddiogel rhag risgiau carbon monocsid (CO)

Mae rhanddeiliaid wedi dweud wrthym am ddal ati i godi ymwybyddiaeth o risgiau CO ac i ganolbwyntio ein gweithgareddau yn yr ardaloedd lle gallwn sicrhau'r effaith fwyaf, mewn ffyrdd gwerth am arian.

Rydym yn canolbwyntio'n bennaf ar addysgu plant oed ysgol gynradd, ac mae hynny'n cynnwys ymweliadau Llysgennad Diogelwch Nwy ag ysgolion a sicrhau bod ein hadnoddau CO ar gael fel lawrlwythiadau digidol dwyieithog (Cymraeg a Saesneg).

Eleni rydym wedi cynnal oddeutu 50 o sesiynau diogelwch nwy CO wyneb yn wyneb i fwy na 2,700 o ddisgyblion ysgolion cynradd, gan ddefnyddio rhaglen Safety Seymour a gefnogir gan y rhwydwaith dosbarthu nwy cyfan.

Mewn ymateb i Covid-19, rydym wedi diweddaru ein hadnoddau gweithgareddau addysgol ar-lein sydd wedi'u cysylltu â'r cwricwlwm Gwyddoniaeth, er mwyn cefnogi dysgu gartref. Aethom ati i ddatblygu gwefan Safety Seymour ar y cyd â'r rhwydwaith nwy a oedd yn cynnwys deunyddiau addysgol fymryn yn wahanol, gan gynnwys ioga diogelwch, a gafodd ei hyrwyddo'n helaeth mewn ymgyrch yn y cyfryngau cymdeithasol.

Hefyd, rydym yn darparu larymau i'r bobl sydd yn yr amgylchiadau mwyaf bregus ac mae ein partneriaid – Gwasanaethau Tân ac Achub, Gofal a Thrwsio a Cymru Gynnes, Warm West – yn dosbarthu'r rhan fwyaf o'n larymau CO ac yn darparu'r cyngor cysylltiedig. Drwy gysylltu'n uniongyrchol â chwsmeriaid sy'n byw mewn sefyllfaoedd bregus o ddydd i ddydd, mae modd iddyn nhw asesu eu hanghenion, gosod larymau CO a darparu cyngor.

Rôl ehangach ar-lein i Safety Seymour

Rydym yn cefnogi rhaglen ymchwil newydd y Grŵp Hollbleidiol Seneddol ar CO ar sut gellir diogelu gofalwyr a gweithwyr iechyd yn well rhag risgiau CO yn ystod ymweliadau cartref. Y bwriad yw defnyddio profiadau ein sefydliadau partner a bydd canfyddiadau'r ymchwil yn helpu i sicrhau arferion diogelach wrth ymweld â chartrefi.

Cyflwyno sesiwn diogelwch nwy i ddisgyblion mewn ysgol gynradd

Cydweithio mwy

Mae arloesi yn ein galluogi i edrych ar y ffyrdd gorau o gefnogi anghenion y rhai mewn amgylchiadau bregus a chymryd camau mwy cynhwysol. Gallai hyn fod ar ffurf gwasanaethau newydd, arferion rheoli a data, thechnolegau neu bartneriaethau.

Mae lleihau effaith ein gwaith hanfodol ar y cyhoedd bob amser yn rhan flaenllaw o'r trafodaethau yn ein Cynhadledd i Gwsmeriaid bob blwyddyn, felly pan leisiwyd pryderon am y rampiau rydym yn eu defnyddio ar ein safleoedd, cododd y cyfle i arloesi.

> "Mae Whizz-Kidz yn falch o fod yn rhan o'r prosiect Ramp Up. Mae'n ein galluogi i rannu safbwyntiau a phrofiadau ynghylch pa mor anodd y gall bywyd fod o ddydd i ddydd i ddefnyddwyr cadair olwyn. Rydym yn credu ei fod yn bwysig i'n teuluoedd fod yn rhan o'r ymgyrch dros welliannau yn eu cymunedau ac mae'n bleser gennym fod yn rhan o'r canlyniadau."
>
> *– Jo Fashan, Cyfarwyddwr Cyswllt yn Whizz-Kidz*

Angen

Roeddem wedi canfod bod rhai o'n cwsmeriaid bregus yn gallu ei chael hi'n anodd mynd o amgylch ein gwaith stryd, felly aethom ati i chwilio am ateb arloesol. Y broblem oedd bod rampiau palmant traddodiadol a ddefnyddir o amgylch gwaith stryd yn gallu creu heriau i gwsmeriaid sy'n defnyddio sgwteri symudedd a chadeiriau olwyn.

Dull gweithredu

Rydym yn deall pwysigrwydd cydweithio, nid yn unig er mwyn gwneud yn siŵr bod dysgu'n cael ei rannu a bod dyblygu'n cael ei osgoi gyda'n partneriaid rhwydwaith ond hefyd i sicrhau ein bod yn gwneud defnydd llawn o'r arbenigedd a'r gallu yn ein cadwyn gyflenwi.

Mae'r prosiect hwn yn dod ag 11 partner ynghyd, dan arweiniad Wales & West Utilities a gyda chefnogaeth y Ganolfan Arloesedd Ynni, pedwar rhwydwaith nwy a thrydan, tri gweithgynhyrchwr, Frazer-Nash Consultancy a'r elusen i blant Whizz-Kidz.

Bydd yn creu ramp gwell i bontio i'r palmant, ac mae Whizz-Kidz yn bwriadu profi'r prototeipiau a gwneud argymhellion ynglŷn â pha un oedd yr hawsaf i'w ddefnyddio.

Buddion

Mae'r prosiect arloesol hwn yn dangos sut gall llawer o bartneriaid ddod at ei gilydd i fynd i'r afael â phroblem sy'n bodoli ledled y wlad.

Mae'n hanfodol ein bod yn gweithio gydag arbenigwyr, a thrwy weithio gyda Whizz-Kidz fe gawn gipolwg amhrisiadwy ar sut mae defnyddwyr cadair olwyn neu sgwter symudedd yn gweld ein gwaith stryd, rhywbeth a fydd yn helpu i feddwl am syniadau ar gyfer gwella hygyrchedd ym mhob agwedd ar ein gwaith. Mae cynnwys tri gweithgynhyrchwr yn galluogi i ni dyfu'r gadwyn gyflenwi, a allai arwain at ddyluniadau cynnyrch sy'n fwy cynhwysol, a chystadleuaeth.

Bydd graddfa'r cydweithio yn gwneud yn siŵr y bydd pobl ar hyd a lled y DU yn teimlo buddion ein hateb ac y bydd yr hyn a ddysgir yn cael ei rannu.

Gwneud popeth y gallwn i DDARPARU CYFLENWAD NWY DIBYNADWY A HYRWYDDO CYNALIADWYEDD

Gwneud popeth y gallwn i ddarparu cyflenwad nwy dibynadwy a hyrwyddo cynaliadwyedd

Yn 2019/20, buddsoddwyd £70m gennym yn ein rhwydwaith pibelli nwy, i osod pibelli newydd gwydn yn lle mwy na 429km o'r hen rai metel, ac mae'r rhain yn gallu cludo'r nwyon gwyrdd sy'n cysylltu â'n system, sydd wedi arwain at welliannau o ran dibynadwyedd, llai o allyriadau o ollyngiadau, a chynaliadwyedd hirdymor.

Creu dyfodol cynaliadwy

Mae cynaliadwyedd yn thema allweddol ar draws pob un o'n meysydd busnes – ac mae hynny'n adlewyrchu blaenoriaeth bwysig i'n rhanddeiliaid. Rydym wedi ymrwymo i gyd-fynd â Nodau Datblygu Cynaliadwy y Cenhedloedd Unedig (UN SDGs) i'n helpu i gyflawni hyn. Wrth gyfrannu at bob un o'r 17 UN SDGs, rydym yn canolbwyntio ar saith nod, a gafodd eu nodi drwy ymgysylltu â rhanddeiliaid a chydweithwyr.

Y saith nod allweddol yw:

- Ynni fforddiadwy a glân
- Twf derbyniol o ran gwaith a'r economi
- Diwydiant, arloesi a seilwaith
- Defnyddio a chynhyrchu yn gyfrifol
- Gweithredu ynghylch yr hinsawdd
- Bywyd ar y tir
- Partneriaethau ar gyfer y nodau

Rydym yn parhau i ymgysylltu ar ein cyfraniad manwl i bob nod.

Gwarchod ein hamgylchedd

Mae gwarchod yr amgylchedd yn fwyfwy pwysig i'n rhanddeiliaid ac rydym yn cydnabod bod gennym rôl allweddol i'w chwarae o ran helpu i ddiogelu ein hamgylchedd ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol. Yn 2019, cyhoeddwyd ein Cynllun Gweithredu Amgylcheddol, a luniwyd gan randdeiliaid. Er mai dyddiau cynnar ydyw yng nghyswllt rhoi'r cynllun ar waith, rydym wedi ymgymryd â gwaith helaeth i sefydlu llinell sylfaen o'n gweithgareddau yn y lle cyntaf drwy ddefnyddio metrig y Llywodraeth (Defra) ar gyfer Bioamrywiaeth a'n hofferyn Elw Cymdeithasol ar Fuddsoddiad (SROI).

Enghraifft: Gwelsom mewn adborth awdurdod lleol fod plannu coed yn bwysig iawn. Gwnaethom ddefnyddio ein hofferyn SROI i fesur y buddion net cymdeithasol ehangach gan gynnwys dal a storio carbon ac eraill fel gwerth amwynder a chysgod. Roedd y sector gwirfoddol wedi ein helpu i lunio'r ffordd orau o wneud hyn, ac fe wnaethom ymgysylltu ymhellach â'r elusen iechyd meddwl Growing Spaces er mwyn deall yn well beth yw'r buddion i les meddwl yn sgil gwarchod yr amgylchedd.

Cyflawni gwerth am arian

Cyflawni GWERTH AM ARIAN

Mae'n hanfodol bwysig sicrhau gwerth am arian i'n rhanddeiliaid – felly rydym yn mynd ati'n barhaus i werthuso a diweddaru sut rydym yn mesur, yn monitro ac yn adolygu effeithiolrwydd ymgysylltu, camau cysylltiedig a chanlyniadau.

Yn 2019/20 roeddem wedi ehangu'r defnydd o'n hofferyn SROI i ystod ehangach o weithgareddau busnes gan gynnwys ein model Pathfinder a rhannu data, Cartrefi Iach, Pobl Iach, dwyn nwy, plannu coed ac eraill. Mae'r diagram isod yn dangos y llif data sy'n gysylltiedig â mesur buddion yn y modd hwn.

EIN DULL ELW CYMDEITHASOL AR FUDDSODDIAD (SROI) I FESUR BUDDION

MEWNBYNNAU
- Costau rhagamcanol y mentrau sy'n cael eu hasesu
- Darperir buddion ariannol uniongyrchol i gwsmeriaid yn sgil menter
- Procsis ariannol a thybiaethau tebygolrwydd manwl ar gyfer buddion cymdeithasol a gyflawnir gan fentrau, a gefnogir gan adolygiad o lenyddiaeth helaeth o ffynonellau llywodraethol a sefydliadol a berchir

Y BROSES
- Dadansoddiad budd a chostau yn seiliedig ar fethodoleg SROI a gefnogir gan Swyddfa Cabinet y DU

ALLBYNNAU
- Gwerth Net Presennol o unrhyw fenter a'i hopsiynau cymaradwy sy'n ystyried buddion cymdeithasol ariannol ac wedi'u meintoli i gwsmeriaid, rhanddeiliaid a'r gymdeithas
- Cymhariaeth glir o'r buddion a gynigir gan opsiynau cymaradwy ar draws y metrigau allweddol – **mae hyn yn ein galluogi i ddewis yr opsiwn sy'n cynnig y gwerth mwyaf i gymdeithas**

Drwy fesur buddion ehangach ein gweithgareddau, rydym yn gallu blaenoriaethu'r rhai sy'n darparu'r gwerth uchaf.

Cymorth Cartrefi Iach, Pobl Iach

Rydym yn monitro effaith ariannol uniongyrchol ein cymorth Cartrefi Iach, Pobl Iach (gweler yr ochr dde) i wneud yn siŵr bod y cymorth a gynigiwn yn arwain at arbedion i aelwydydd unigol.

Cymorth Cartrefi Iach, Pobl Iach

2019/20	Arbedion	Aelwydydd a gynorthwywyd	Arbediad ar gyfartaledd am bob aelwyd
De Cymru	£278,899	369	£756
Gogledd Cymru	£151,640	186	£815
Cernyw	£121,400	233	£521
Hafren a Gwy	£14,384	69	£208
Cyfanswm	**£566,323**	**857**	**£661**

Rydym hefyd wedi cyfrifo SROI ehangach y cymorth hwn, a oedd yn dangos am bob £1 a wariwyd, fe sicrhawyd budd net ehangach o £8.66.

Mae'r ffordd yma o ddeall buddion ehangach wedi'i rhannu gyda phartneriaid yn y sector gwirfoddol; buom yn gweithio gyda Gofal a Thrwsio, gan ddefnyddio'r offeryn SROI, i ddeall buddion cymdeithasol ehangach ei brosiect clirio'r cartref, sef The Attic Project.

Ffocws y dyfodol

A ninnau bellach ym mlwyddyn olaf y cyfnod rheoli prisiau cyfredol, gyda'r cyfnod rheoli prisiau nesaf ar fin dechrau ym mis Ebrill 2021 ac i bara am y pum mlynedd tan 2026.

Rydym wedi gwneud nifer o ymrwymiadau i'n cwsmeriaid yn ein Cynllun Busnes newydd. I baratoi ar gyfer hyn, byddwn yn canolbwyntio'n bennaf ar y meysydd canlynol dros y misoedd nesaf:

- Parhau i ymgorffori ein diwylliant, lle mae cynaliadwyedd – gan gynnwys lles, arloesi ac ymgysylltu â rhanddeiliaid, yn ganolog i'n moeseg busnes.
- Parhau i adeiladu, datblygu a phrofi dulliau ymgysylltu newydd, i gyd-fynd â'r amgylchedd allanol sy'n newid. Byddwn hefyd yn datblygu fframwaith gwerthuso a mesur soffistigedig i sicrhau atebolrwydd.
- Adeiladu ar ein hyfforddiant ymgysylltu ledled y cwmni, gan ganolbwyntio ar ddysgu ar-lein i weddu â gweithio o bell.
- Defnyddio ein profiad o baneli a addysgir gan gwsmeriaid i ddatblygu Panel Dinasyddion gyda chynrychiolaeth ranbarthol.
- Gwerthuso ein Cronfa Gymunedol Diogel a Chynnes sydd newydd gael ei lansio – a chanolbwyntio ar ganlyniadau a ffactorau llwyddiant allweddol.
- Ymgysylltu ymhellach ynghylch gofynion o ran sgiliau cydweithwyr newydd, er mwyn diwallu anghenion amgylchedd allanol sy'n newid.

Rhagor o wybodaeth

Fyddech chi'n hoffi cael rhagor o wybodaeth am yr hyn rydym yn ei wneud neu leisio eich barn am ein gwasanaethau, sut y gallwn eu gwella, neu efallai sut y gallwn gydweithio'n well?

Gall fod angen cymorth ychwanegol ar ein cwsmeriaid am amrywiaeth o resymau: oherwydd bod eu cyflenwad nwy wedi ei dorri, maen nhw wedi datblygu cyflwr iechyd hirdymor neu efallai am eu bod yn gofalu am berthynas hŷn neu sy'n sâl. Beth bynnag y bo'r rheswm, rydym yn eich annog i gysylltu â ni i egluro eich anghenion a sut y gallwn ni helpu.

Os hoffech chi gymryd rhan yn un o'n paneli cwsmeriaid a rhanddeiliaid – er mwyn rhannu eich safbwynt a helpu i ddylanwadu ar y gwasanaethau a ddarparwn – gweler y manylion cyswllt isod.

Os hoffech gael y newyddion diweddaraf gyda'n **e-gylchlythyr i randdeiliaid 'Let's Connect'** a gweithgareddau ymgysylltu eraill gallwch gofrestru yn www.wwutilities.co.uk/stakeholderengagement.

Os hoffech chi gysylltu â'n **Tîm Rhanddeiliaid,** ffoniwch 02920 278536 neu anfonwch e-bost i engagement@wwutilities.co.uk. Mae eich sylwadau'n bwysig iawn i ni – ac edrychwn ymlaen at glywed gennych chi.

Os oes gennych chi syniad newydd ar gyfer cynnyrch, gwasanaeth neu ymchwil a allai fod yn berthnasol i'r hyn rydyn ni'n ei wneud, byddai ein **Tîm Arloesi** wrth eu bodd yn clywed gennych – ffoniwch 02920 278958 neu anfonwch e-bost i innovation@wwutilities.co.uk. Mae ein heriau ar ein gwefan yn www.wwutilities.co.uk/innovation

Gall ein **Cynllun Cymorth Cartrefi Cynnes** ddarparu cymorth ariannol â chysylltiadau nwy newydd a gallwch gael rhagor o wybodaeth drwy ffonio 02920 278713 neu anfon e-bost i warmhomeassistance@wwutilities.co.uk.

Os hoffech ymuno â'n tîm, mae ein swyddi gwag diweddaraf ar ein gwefan a gallwch gysylltu â ni drwy ffonio 02920 278628 neu anfon e-bost i recruitment@wwutilities.co.uk.

Mynnwch yr wybodaeth ddiweddaraf ar-lein drwy ddilyn ein tudalennau ar gyfryngau cymdeithasol:

facebook.com/wwutilities

@wwutilities

wwutilities

wales-&-west-utilities