

Severn Trent Water

Adroddiad Perfformiad Blynyddol

13th Gorffennaf 2018

WONDERFUL ON TAP



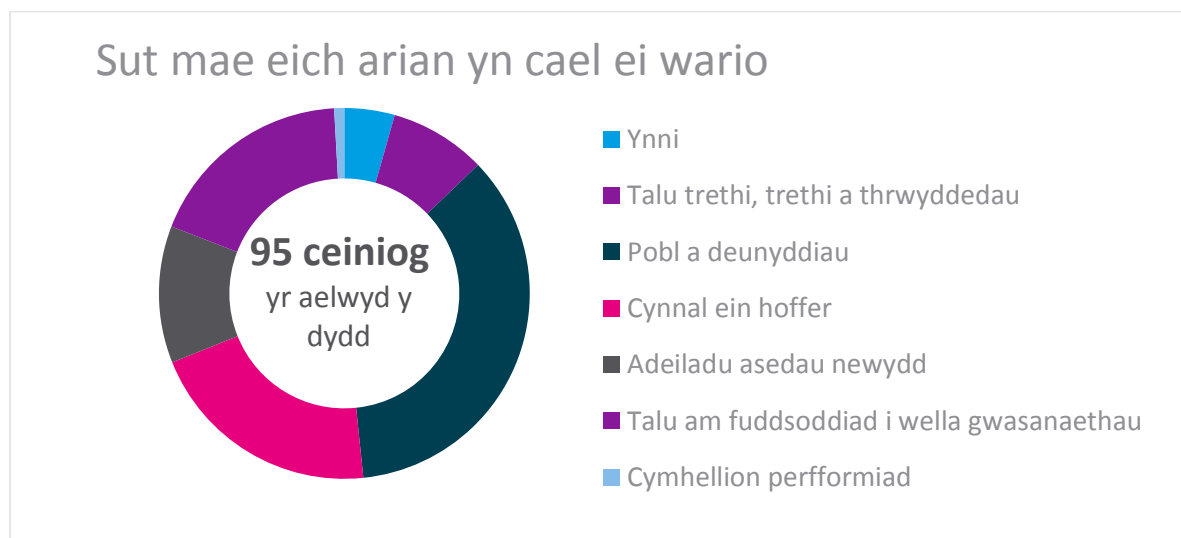
Adroddiad Perfformiad Blynyddol

Ynglyn â Ni

Y ni yw un o'r mwyaf o'r 11 cwmni dŵr a charthffosiaeth rheoledig yng Nghymru a Lloegr. Darparwn wasanaethau o ansawdd uchel i thua 4.3 miliwn o aelwydydd a busnesau yng Nghanolbarth Lloegr a Chanolbarth Cymru. Mae ein rhanbarth yn ymestyn ledled calon y Deyrnas Unedig, o Fôr Hafren i Afon Humber, ac o Ganolbarth Cymru i Ddwyrain Canolbarth Lloegr.

Yr hyn y talodd eich biliau amdano

Ein bil cyfartalog i bob aelwyd am ddŵr a charthffosiaeth yw £348 y flwyddyn, neu ddim ond 95 ceiniog y dydd. Ac rydym yn falch o ddweud mai dyma'r bil cyfunol isaf ledled Cymru a Lloegr i gyd.



Gwasanaethu'n cymunedau

Mae gwasanaethu'n 4.3 miliwn o gwsmeriaid a chymunedau wrth graidd popeth a wnawn.

Bob pum mlynedd, fe weithiwn gyda'n cwsmeriaid i ddatblygu cynlluniau busnes newydd rydym yn cytuno arnynt â'n rheolydd economaidd, Ofwat. Mae ein cynlluniau yn cynnwys ymrwymiadau i wella'n perfformiad. Mae'r ymrwymiadau hyn yn y meysydd gwasanaeth sydd bwysicaf i'n cwsmeriaid, ac maent yn cynnwys y gwelliannau y dywedsoch chi wrthym roeddech yn dymuno'u gweld.

Gwnaethom gyfanswm o 45 o ymrwymiadau yn ein cynllun busnes cyfredol dros bum mlynedd (ar gyfer 2015-20). Mae 38 o'r ymrwymiadau hyn i fod i gael eu darparu eleni, gydag eraill i fod i gael eu darparu yn y blynyddoedd i ddod.

Mae gan ein Fforwm Dŵr, sef grŵp annibynnol o randdeiliaid niferus, rôl bwysig mewn adolygu'n cynnydd drwy gydol 2015-20. Rydym wedi cynnwys y sylwadau a wnaethant am ein gwaith cyflawni eleni.

Ynglŷn â'r adroddiad hwn

Mae'r Adroddiad Perfformiad Blynyddol (APB) yn rhoi cyfrif clir a sicr o'n gwaith:

- perfformiad ariannol ar gyfer pob rheolaeth pris, yn seiliedig ar fframwaith cyfrifon rheoleiddio Ofwat's i alluogi rhanddeiliaid i asesu'n gyson ein perfformiad cymharol a pherfformiad absoliwt; a
- cyfrif clir, manwl a sicr o'n perfformiad ar draws ein 45 o ymrwymadau perfformiad ar gyfer 2015-20.

Mae ein hymrwymadau yn seiliedig ar y meysydd gwasanaeth sydd bwysicaf i'n cwsmeriaid, a'r gwelliannau y maent am eu gweld. Cyn i ni eu cytuno, cawsant eu harchwilio'n fanwl gan y Fforwm Dŵr ac Ofwat i sicrhau eu bod yn ddigon heriol, o ran buddiannau cwsmeriaid a'r hyn yr oeddent yn fodlon ei dalu.

Mae yna bedair prif adran yn yr adroddiad perfformiad blynyddol:

Adran	Cynnwys
1. Adrodd ariannol rheoliadol	Lefel llinell sylfaen o wybodaeth ariannol am gost hanesyddol sy'n gyson â'r ffordd y mae rheolaeth prisiau (ac ymrwymadau a chymhelliannau perfformiad rheoliadol cysylltiedig) wedi'u pennu.
2. Rheolaeth prisiau ac adrodd segmentol ychwanegol	Rhagor o ddadgyfuno refeniw a chostau, i ganiatáu rhanddeiliaid i adolygu'n perfformiad yn erbyn y penderfyniad terfynol.
3. Crynodeb o berfformiad	Adroddiad manwl o'n perfformiad, gan roi sylw i gynnydd ar y 45 o ymrwymadau perfformiad a ddefnyddiwyd i fesur cyflawni ar ein cynllun 2015-20.
4. Gwybodaeth reoliadol ychwanegol	Gwybodaeth ariannol ac anariannol ychwanegol, yn cynnwys polisïau cyfrifyddu ychwanegol, datganiad gallu ariannol, adrodd costau cyfredol, dadansoddiad o gyfanswm gwariant.

Rydym hefyd yn cyhoeddi:

- Datganiad cydymffurfio sy'n cadarnhau ein bod wedi cydymffurfio â'n holl rwymedigaethau statudol, trwyddedu a rheoliadol perthnasol ac ein bod yn cymryd camau priodol i reoli ac i liniaru unrhyw risgiau a nodir.
- Crynodeb sicrwydd data o ganlyniadau'r gweithgareddau sicrwydd data rydym wedi'i wneud i ddangos bod yr wybodaeth rydym wedi'i darparu i'n cwsmeriaid yn gywir.
- Mae Adroddiad Perfformiad Blynyddol gwahanol ynghylch wynebu cwsmeriaid sy'n crynhoi'n perfformiad mewn ffordd y mae ein cwsmeriaid wedi dweud wrthym sy'n diwallu'u hanghenion ac sy'n ei gwneud hi'n haws iddynt ein gwneud ni'n atebol.

Yn ychwanegol, fe gyhoeddodd Dŵr Hafren Trent eu Hadroddiad a Chyfrifon Blynyddol am y flwyddyn a orffennodd ar yr 31^{ain} o Fawrth, 2018, sydd ar gael ar ein gwefan (severntrent.com). Lle mae datgeliadau yn yr Adroddiad Blynyddol yn cyflawni gofynion ar gyfer yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol, rydym wedi darparu croesgyfeiriad yn y ddogfen hon yn hytrach na dyblygu'r wybodaeth.

Adrodd eglur a thryloyw

Rydym wedi grwpio'n hymrwymadau ar berfformiad i wyth maes - y gwasanaeth yn awr (dŵr, dŵr gwastraff ac adwerthu), iechyd asedau, yr amgylchedd, cadernid, cymuned a buddsoddi cyfrifol. Mae hyn yn ei gwneud hi'n haws i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ein gwneud ni'n atebol drwy fod yn gallu cymharu'n perfformiad â chwmnïau eraill yn haws.

Fe wnaethom hefyd ddefnyddio asesiad syml i ddangos p'un a ydym eisoes wedi cyrraedd ein targed ynteu a ydym ar y llwybr iawn i wneud hynny – coch, melyn goch a gwyrdd.

Mae'n bwysig ein bod yn adrodd ein perfformiad mor eglur a thryloyw â phosibl. Lle y gallwn, rydym wedi cymharu'n perfformiad â chwmnïau dŵr eraill mewn ymdrech i ddangos i'n cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid ymhle y safwn yn y diwydiant. Byddwn yn cyhoeddi fersiwn wedi'i diweddaru o'n Hadroddiad Perfformiad Blyneddol ar wynebu cwsmeriaid yn ddiweddarach yr haf hwn; fe fydd yn cynnwys asesiad mwy cymharol unwaith y bydd perfformiad cwmnïau eraill yn 2018 ar gael. Mae gwefan Darganfod Dŵr (Discover Water) hefyd yn darparu ffordd wirioneddol ddefnyddiol o gymharu perfformiad ledled y sector dŵr.

Sut mae ein mesurau'n cyd-fynd

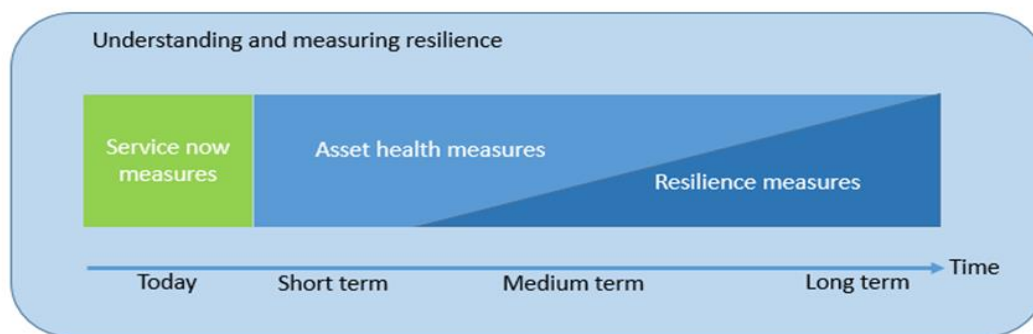
Mae ein mesurau'n cwmpasu gwahanol orwelion amser:

metrigau gwasanaeth yn awr. Mae'r rhain yn darparu gwybodaeth bwysig am gadernid gwasanaethau a gaiff effaith ar unwaith;

metrigau iechyd asedau. Mae'r rhain yn ymwneud â materion cadernid sy'n digwydd yn aml (hynny yw, lawer gwaith y flwyddyn); a

mesurau cadernid. Mae'r rhain yn canolbwyntio ar faterion cadernid sy'n digwydd yn llawer llai aml (e.e., sychder), neu sy'n esblygu dros gyfnod amser hir (e.e., peryglon llifogydd).

Dim ond pan edrychwn ar yr holl agweddau hyn gyda'i gilydd y gallwn ni wir ddeall ein lefel o gadernid cyffredinol.



Lle y gallwch ganfod mwy o wybodaeth am sut mae cwmnïau dŵr yng Nghymru a Lloegr yn perfformio:

Discover
Water.co.uk

Ein Blwyddyn yn Grynotal

Crynodeb o'n perfformiad:

Gwasanaeth nawr - gwastraff £86m taliad rhagoriaeth	Iechyd asedau £1m gosb tanberfformio	Gwydnwch	Amgylchedd £2m iad rhagoriaeth
Gwasanaeth nawr - dŵr £22m gosb tanberfformio	Gwasanaeth nawr - manwerthu	Gwasanaethu ein cymuned	Buddsoddiad effeithlon, adferadwy

Rydym wedi crynhoi'n 45 o ymrwymadau perfformiad mewn wyth maes i'w gwneud hi'n haws i gwsmeriaid a rhanddeiliaid ddeall ein perfformiad cyffredinol fel eu bod yn gallu'n dal yn atebol. Archwilir pob maes yn Adran 3 o'r adroddiad hwn.

Gwelliannau da a ddarparwyd i'n cwsmeriaid

Rydym wedi gwneud gwelliannau da i gwsmeriaid eleni - rydym wedi gwella ansawdd y dŵr y maent yn ei dderbyn, rydym wedi lleihau'r perygl o garthffosydd yn gorlifo i'w cartrefi a'u gerddi, ac rydym wedi gwella'r amgylchedd lle maent yn byw ac yn gweithio. Rydym wedi gweithio â chwsmeriaid a rhanddeiliaid ar adeiladu dyfodol gwyrddach ac fe wnaethom helpu'n cwsmeriaid sydd fwyaf agored i niwed oedd yn ei chael hi'n anodd talu'u biliau. Yn gyffredinol, rydym ar y llwybr iawn i gyflawni 80% o'n targedau - fe fyddai hynny'n ein gwneud yn chwarter uchaf yn seiliedig ar ddata 2017. Ac rydym wedi gwneud hyn i gyd gan barhau i fod â'r biliau isaf ar gyfartaledd i aelwydydd yng Nghymru a Lloegr.

Rydym wedi gwneud cynnydd ond mae gennym fwy i'w wneud

Roedd ein perfformiad o ran toriadau i'r cyflenwad yn eithriadol o siomedig – ein gwaethaf ers pum mlynedd. Gwnaethom brofi nifer fechan o fethiannau mawrion drwy gydol y flwyddyn, gan gyrraedd pen llanw gyda'r rhewi a'r dadmer ym mis Mawrth, 2018. Er ein bod wedi ymateb yn dda ym mhob achos, mae arnom angen bod yn fwy rhagweithiol wrth ymdrin â risgiau cyn iddynt ddigwydd. Gwnaeth ein perfformiad o ran gollyngiadau hefyd ddiodef o ganlyniad i'r rhewi a'r dadmer – yn enwedig a ninnau wedi bod ar y llwybr iawn i gyrraedd ein targed gydag ond wythnosau yn weddill.

Maes arall sy'n peri rhwystredigaeth oedd bod y nifer o safleoedd trin dŵr lle y canfuwyd coliformau wedi cynyddu o bump i wyth. Er bod coliformau'n facteria diddrwg, fe all eu presenoldeb fod yn arwydd nad yw ansawdd y dŵr mor uchel ag y dylai fod. Gwyddom fod ein strategaeth o fuddsoddi yn ein pobl a'n hasedau yn iawn oherwydd ei fod wedi cymell perfformiad cryf dros y ddwy flynedd diwethaf – yn cynnwys 38% o welliant mewn safleoedd lle y canfuwyd coliform er 2015 – ac fe gefnogir ein dull o weithredu gan yr Arolygiaeth Dŵr Yfed. Parhawn â'n strategaeth gan ganolbwyntio ar gysondeb ein gwaith cyflawni. Fe allwn, ac fe wnawn, wella.

Cymhelliannau sy'n adlewyrchu'n perfformiad

Rydym yn llwyr gefnogol i'r amgylchedd o gymhelliant y mae Ofwat wedi'i greu. Mae cysylltiad pendant rhwng lefelau'r gwasanaeth a ddarparwn a'r swm o arian a godwn ar ein cwsmeriaid wedi'n hannog ni i feddwl yn wahanol am sut rydym yn gweithio, ac i ddatblygu ffocws mwy eglur nag erioed ar wella gwasanaeth i gwsmeriaid. Y canlyniad yw bod yna berfformiad gwych wedi bod sydd wedi arwain at daliadau 'gwell perfformiad' sylweddol o £88 miliwn yn ein gwasanaeth dŵr gwastraff. Mae hyn yn adlewyrchu'r gwaith caled a wnaethom i wneud gwelliannau sylweddol i'r gwasanaeth y mae ein cwsmeriaid wedi'i dderbyn. Mae hyn yn neilltuol o wir o ran llifogydd carthffosydd lle rydym wedi gwneud llawer mwy o gynnydd yn llawer cyflymach nag a feddyliasom oedd yn bosibl. Mae'n dangos y buddion o fuddsoddi mewn pobl, asedau a data - rydym yn rhoi'r ddysg hon ar waith ledled pob ardal.

Caiff hyn ei wrthbwyso gan gosb tanberfformio o £23 miliwn am ein perfformiad gwael am wasanaeth dŵr eleni. Mae hyn yn ychwanegol at daliadau iawndal uniongyrchol i unigolion yr effeithiwyd yn uniongyrchol arnynt gan ddigwyddiad.

Gwasanaethu'n cwsmeriaid a'n cymunedau

Rydym yn falch o'n hymdrechion parhaus i wneud mwy bob blwyddyn i helpu cwsmeriaid sy'n agored i niwed sy'n ei chael hi'n anodd cael dau ben llinyn ynghyd. Yn ei drydedd flwyddyn, fe wnaeth ein cynllun Gwahaniaeth Mawr helpu 36,000 o gwsmeriaid i gael disgowntiau o hyd at 90%, gan ein galluogi i ragori ar ein hymrwymiad i helpu o leiaf 50,000 o gwsmeriaid gyda'u biliau bob blwyddyn.

Dywed profiad wrthym pan fo cwsmeriaid yn ei chael hi'n anodd talu'u biliau dŵr, mae yna yn aml drafferthion mewn agweddau eraill o'u bywydau, ac felly rydym wedi ehangu'n tîm gofal a chymorth i roi'r capasiti inni ymgysylltu ag asiantaethau, megis cymdeithasau tai, y GIG, Cyngor Ar Bopeth a chwmnïau cyfleustodau eraill. Drwy gydweithio, rhannu gwybodaeth a defnyddio ymagwedd gyfannol tuag at bobl sy'n agored i niwed, credwn y byddwn yn gallu gwneud hyd yn oed mwy i fod â rôl allweddol wrth graidd cymunedau lleol.

Gwnaethom barhau i berfformio'n dda ar fynegai Prydain y Sefydliad Gwasanaeth Cwsmeriaid, sy'n mesur bodddhad cwsmeriaid ledled y sector cyfleustodau, gan gyflawni'r safle chwartz uchaf am foddhad cwsmeriaid, sy'n gyfwerth â'r pedwerydd safle yn y sector Cyfleustodau. Fodd bynnag, mae ein sgôr Mekanwaith Cymhelliant Gwasanaeth Cwsmeriaid - y mae Ofwat yn ei ddefnyddio i annog perfformiad da - yn siomedig. Gweithiwn yn galed i wella cysondeb profiad ein cwsmeriaid. Mae yna eto fyth mwy i'w wneud, ond mae'n galonogol gweld bod ein hymdrech i wreiddio cwsmeriaid yng nghanol popeth a wnawn yn dwyn ffrwyth lle mae'n cyfri' fwyaf - yng nghalonau a meddyliau cwsmeriaid eu hunain.

Adeiladu dyfodol cadarn i ddiogelu gwasanaeth a'r amgylchedd

Gan gymryd safbwynt cyfnod hwy, rydym yn falch bod ein perfformiad ar fesurau amgylcheddol a chadernid yn dal yn gryf. Rydym wedi lleihau nifer y digwyddiadau llygru - yn cynnwys y digwyddiadau mwyaf difrifol. Mae ein mesurau cydymffurfio yn sefydlog ac rydym yn gwneud cynnydd da ar wella'n gweithfeydd trin dŵr i ddiogelu'n hamgylchedd. Roedd hi'n wych gweld yr holl gyflawniadau hyn yn dod ynghyd, ac fe ddisgwyliwn adennill marc perfformiad amgylcheddol eithriadol yn ein sector, sef statws y 4* a chwenychir oddi wrth Asiantaeth yr Amgylchedd yn ystod y flwyddyn.

Gall tynnu llai o ddŵr o'r amgylchedd, yn enwedig o ffynonellau sy'n amgylcheddol sensitif, helpu i ddiogelu cynefinoedd a rhywogaethau yn awr ac yn y dyfodol. Nid oes gan Fecanwaith Cymhelliant Tynnu Dŵr (SIM) y diwydiant dŵr fawr o effaith yn ein rhanbarth ni oherwydd y math o ffynonellau ddŵr rydym yn tynnu ohonynt. Fodd bynnag, rydym wedi bod yn gweithio'n agos ag Asiantaeth yr Amgylchedd i ddatblygu mesur

cyffelyb ar gyfer y dyfodol sy'n sicrhau ein bod yn hyblyg wrth dynnu dŵr er mwyn lleihau'r effaith ar ein ffynonellau dŵr mwyaf sensitif, lle bynnag y bo'n bosibl.

Ac fe wyddom y gall newid cynaliadwy, gwirioneddol ond digwydd os gweithiwn mewn partneriaeth ag eraill - rydym yn helpu amaethwyr i wneud newidiadau bychain a allai gael effaith fawr ar ansawdd ein ffynonellau dŵr, ac rydym yn addysgu cwsmeriaid - yn enwedig plant - am sut i ddefnyddio dŵr yn ddoethach a beth i beidio â'i roi i lawr eu toiledau. Mae'n hanfodol bod ein system yn ddigon cadarn i ymdrin ag ysgytiadau a phwysau – ac roeddem yn falch o fod wedi cyflawni cerrig milltir allweddol ar ein Rhaglen Cadernid Birmingham / Birmingham Resilience Programme.

Darparu gwelliannau hyd at 2020 a thu hwnt

Edrychwn ymlaen at her y flwyddyn sydd i ddod ac at weddill y cyfnod 2015-20.

Mae gennym lawer i'w wneud – mae angen i'n perfformiad ar doriadau ar gyflenwadau wella 77%, methiannau coliform 25% a chwynion am ansawdd dŵr 21%. Rydym yn buddsoddi'n gyfrifol i greu'r sylfaen ar gyfer llwyddiant. Rydym yn amcanu at gael pob maes i gyrraedd y nod – gan dderbyn y bydd yna rai agweddau y byddwn yn dal i weithio arnynt.

Cadw ymddiriedaeth a hyder ein cwsmeriaid

Mae ein cwsmeriaid yn disgwyl inni ymddwyn yn y ffordd iawn i sicrhau eu bod yn cael eu digolledu'n llawn os ydym yn tanberfformio. Er bod gennym gosbau awtomatig ar lawer o'n mesurau, weithiau mae'n amlwg bod arnom angen gwneud mwy i unioni'r cydbwysedd. 'Llynedd, fe wnaethom ragori ar ein targed gollyngiadau ond fe benderfynasom beidio â chymryd unrhyw daliadau 'gwell perfformiad'. Mae gollyngiadau'n anodd eu mesur ac fe awgrymodd ein dadansoddiad bod y lefel o wir golledion gwaelodol mewn gwirionedd wedi cynyddu flwyddyn ar ôl blwyddyn – roedd y gostyngiad cyffredinol oherwydd gwell data a newidiadau yn ein rhagdybiaethau adrodd.

Eleni, rydym wedi ymgasglu nad oedd ein penderfyniad 'llynedd wedi mynd yn ddigon pell. Yn ogystal â hepgor y taliad 'gwell perfformiad', rydym wedi penderfynu cyfrifo'r gosb am danberfformio yn seiliedig ar y newid mewn gwir golledion, a dychwelyd hyn i gwsmeriaid. O'r herwydd, fe wnawn dalu £1 filiwn yn ychwanegol o gosb tanberfformio eleni i ail-fantoli'r sefyllfa gollyngiadau hyd yn 2017/18. Rydym wedi dewis gwneud hyn oherwydd bod arnom eisiau sicrhau bod gan ein cwsmeriaid ymddiriedaeth a hyder y gwnawn bob amser wneud y peth iawn iddyn' nhw, ac mae arnom eisiau cefnogi gweledigaeth Ofwat ar gyfer dyfodol gollyngiadau.

Yr effaith ar filiau cwsmeriaid yn 2019/20

Caiff y taliadau 'gwell perfformiad' net ar gyfer perfformiad 2017/18 effaith ar filiau cwsmeriaid yn 2019/20, ac mae'n bwysig ein bod yn dryloyw â chwsmeriaid ynghylch hyn. 'Llynedd, fe wnaethom benderfynu ysgafnu'r effaith ar filiau, fel na chododd y bil cyfartalog fwy na 5%. Bydd effaith perfformiad eleni'n cael ei drafod fel rhan o'n hymgysylltu â chwsmeriaid a'r Fforwm Dŵr cyn inni roi'n hargymhelliad ffurfiol i Ofwat yn ddiweddarach eleni.