

CHWEFROR  
2010

# Cynllun Iaith Gymraeg

Paratowyd o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993



Dŵr Cymru  
Welsh Water

# Cynnwys

<b>1 Cyflwyniad</b>	<b>2</b>
<b>2 Cynllunio a Chyflenwi Gwasanaethau</b>	<b>2</b>
2.1 Polisiâu a Mentrau Newydd	2
2.2 Cyflenwi Gwasanaethau	3
2.3 Safon y Gwasanaeth yn y Gymraeg	3
<b>3 Delio â'r Cyhoedd sy'n Siarad Cymraeg</b>	<b>4</b>
3.1 Cyfathrebu Ysgrifenedig	4
3.2 Cyfathrebu dros y Ffôn	4
3.3 Cyfathrebu Wyneb yn Wyneb	5
3.4 Cyfarfodydd Cyhoeddus	5
<b>4 Delwedd Gorfforaethol (Wyneb Cyhoeddus y Cwmni)</b>	<b>5</b>
4.10 Cyhoeddi ac Argraffu Defnyddiau Cyhoeddus.	6
4.11 Gwefan y Cwmni	7
<b>5 Rhoi'r Cynllun ar Waith</b>	<b>7</b>
5.1 Staffio	7
5.2 Recriwtio	7
5.3 Dysgu Cymraeg	7
5.4 Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu	8
5.5 Gweithio mewn Partneriaeth	8
5.6 Gwasanaethau a Gyflenwir ar ran Dŵr Cymru gan ei Brif Gontractwyr	8
5.7 Cyfleusterau cyfieithu	8
<b>6 Gweithredu a Monitro</b>	<b>9</b>
6.1 Mae'r cynllun hwn wedi cael cymeradwyaeth law'n Bwrdd Gweithredol Dŵr Cymru.	9
6.2 Adolygu a newid y Cynllun	9
<b>7 Rhoi Cyhoeddusrwydd i'r Cynllun</b>	<b>10</b>
<b>Y prif dargedau ar gyfer cyflawni'r cynllun</b>	<b>11</b>

Cymeradwywyd y cynllun hwn gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg o dan Adran 14 y Ddeddf. Daeth yn weithredol ar 26/01/10, gan ddisodli'r cynllun a gymeradwywyd gan y Bwrdd ar 14/10/05.



BWRDD YR IAITH  
GYMRAEG • WELSH  
LANGUAGE BOARD

## Datganiad

Cyhoeddodd Dŵr Cymru Welsh Water gynllun iaith gwirfoddol ym 1997. Yn dilyn gorchymyn gan Lywodraeth Cynulliad Cymru, yn nodi bod cwmnïau sy'n darparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth ar gyfer cwsmeriaid yng Nghymru yn gyrff cyhoeddus at ddibenion Deddf yr Iaith Gymraeg 1993, mae Dŵr Cymru wedi paratoi Cynllun Iaith statudol.

Mae Dŵr Cymru wedi mabwysiadu'r egwyddor y bydd yn trin y Gymraeg a'r Saesneg ar y sail eu bod yn gyfartal wrth gynnal ei fusnes cyhoeddus ac wrth weinyddu cyfiawnder yng Nghymru. Mae'r Cynllun hwn yn nodi sut y bydd Dŵr Cymru'n rhoi'r egwyddor honno ar waith wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru.

## 1 Cyflwyniad

Mae Dŵr Cymru yn eiddo i Glas Cymru, sef cwmni un pwrpas sydd heb gyfranddalwyr. O dan berchenogaeth Glas Cymru, unig gonsŷrn Dŵr Cymru yw darparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth o safon uchel am y gost isaf i'r cymunedau y mae'n eu gwasanaethu. Mae Dŵr Cymru yn darparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i 1.3 miliwn o gartrefi a busnesau yn y rhan fwyaf o Gymru a rhai ardaloedd dros y ffin yn Lloegr. Mae'n gwasanaethu cyfanswm o ryw dair miliwn o gwsmeriaid dros ardal o tua 21,300 cilometr sgwâr.

Yn Nelson y mae prif swyddfa Dŵr Cymru ac mae swyddfeydd a safleoedd gweithredol eraill ledled Cymru.

Mae Dŵr Cymru yn ceisio rhoi gwasanaeth o'r un safon uchel i'w gwsmeriaid trwy gyfrwng y ddwy iaith, a bydd yn ceisio sicrhau bod cyfleusterau ar gael mewn safleoedd lle daw cwsmeriaid i gysylltiad â ni fel y gellir sicrhau bod cwsmeriaid Cymraeg eu hiaith yn cael gwasanaeth cyflawn yn yr iaith bob amser.

Bydd Dŵr Cymru'n gweithredu'r polisi hwn trwy fabwysiadu'r egwyddorion a ganlyn fel y gall cwsmeriaid yng Nghymru gynnal eu busnes gyda ni yn eu dewis iaith:

- rydym yn cydnabod y gall aelodau'r cyhoedd fynegi eu hanghenion a'u barn yn well yn eu dewis iaith;
- rydym yn cydnabod bod gwahodd y cyhoedd i ddefnyddio'u dewis iaith yn fater o arfer da a gofal da am gwsmeriaid;
- yn unol â'r ysbryd o gydraddoldeb a fynegir yn Neddf yr Iaith Gymraeg, rydym yn derbyn fod gan ein cwsmeriaid hawl i ddewis cyfathrebu â ni yn y Gymraeg neu'r Saesneg.

## 2 Cynllunio a Chyflenwi Gwasanaethau

### 2.1 Polisiau a

### Mentrau Newydd

**2.1.1** Pan fydd Dŵr Cymru'n cynllunio ac yn paratoi polisiau neu fentrau newydd, bydd yn asesu'r canlyniadau ieithyddol er mwyn sicrhau eu bod yn cwrdd â'r ymrwymadau a nodir yn y cynllun hwn. Bydd Dŵr Cymru'n defnyddio polisiau a mentrau newydd i hwyluso defnydd o'r iaith

Gymraeg lle bo modd ac i symud y sefydliad yn nes at weithredu egwyddor cydraddoldeb ar bob cyfle.

Bydd Dŵr Cymru'n sicrhau bod y mesurau sydd yn y cynllun hwn yn cael eu cynnwys mewn polisiau a mentrau newydd pan gânt eu gweithredu.

**2.1.2** Bydd Dŵr Cymru yn ymgynghori â Bwrdd yr Iaith Gymraeg cyn cyflwyno unrhyw bolisiau neu fentrau newydd a allai effeithio ar gynllun iaith y Cwmni.

**2.1.3** Bydd staff sy'n ymwneud â llunio a gweithredu polisiau a mentrau newydd yn cael gwybod am ofynion Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 a'r cynllun iaith. Rhoddir canllawiau i'r staff ynglŷn ag effeithiau tebygol datblygiadau newydd ar y cynllun a'r camau y mae angen eu cymryd i sicrhau y cydymffurfir â'r mesurau hyn.

**2.1.4** Mae Cyfarwyddwyr Dŵr Cymru yn hollol ymwybodol o ofynion y cynllun hwn a byddant yn sicrhau bod y gofynion hyn yn cael eu hadlewyrchu yn y ffordd y mae Dŵr Cymru, a'i brif gontractwyr, yn darparu

gwasanaethau i gwsmeriaid. Byddant yn sicrhau bod holl weithwyr Dŵr Cymru'n cael gwybod am ofynion y cynllun hwn.

**2.1.5** Bydd Panel Iaith Dŵr Cymru o dan gadeiryddiaeth Uwch Reolwr yn monitro'r cynllun hwn. Bydd y Panel yn adrodd wrth Fwrdd Gweithredol Dŵr Cymru.

## **2.2 Cyflenwi Gwasanaethau**

**2.2.1** Mae'r gwaith o gyflenwi gwasanaethau i gwsmeriaid yn amrywio, gyda rhai gwasanaethau'n cael eu darparu'n uniongyrchol i'r cwsmer ac eraill yn cael eu darparu o brif swyddfeydd, depos a gweithleoedd eraill.

**2.2.2** Nod Dŵr Cymru yw darparu gwasanaeth cyson a dibynadwy i bobl sy'n siarad Cymraeg ym mhob adran a maes. Mewn ardaloedd lle ceir nifer sylweddol o gwsmeriaid Cymraeg eu hiaith, bydd lefelau staffio ein gweithleoedd a'n darparwyr gwasanaethau yn ddigonol i ateb y galw a bodloni dymuniadau cwsmeriaid sy'n dymuno cyfathrebu yn y Gymraeg. Mewn ardaloedd lle nad yw'n debygol y bydd

angen gwasanaeth Cymraeg yn aml, bydd y Cwmni'n trefnu, dros y ffôn fel rheol, i gwsmeriaid gael gwasanaeth yn y Gymraeg yn ôl yr angen.

**2.2.3** Er na fydd yn ymarferol sicrhau bod rhai gwasanaethau arbenigol a thechnegol ar gael yn gyfan gwbl yn y Gymraeg, bwriad Dŵr Cymru yw darparu gwasanaeth cynhwysfawr. Bydd gweithwyr di-Gymraeg yn cael gwybodaeth am y gwasanaethau sydd ar gael a sut y mae cael gafael arnynt. Bydd yr holl weithwyr yn cael gwybod am y cynllun, yr ymrwymadau sydd ynddo a'r systemau, y gweithdrefnau a'r gwasanaethau sydd ar gael i fodloni'r ymrwymadau hynny. Bydd y gweithwyr yn cael gwybod am y cynllun trwy'r holl ddulliau cyfathrebu arferol, yn cynnwys cyfarfodydd briffio timau a phapurau newydd i staff.

**2.2.4** Mae Dŵr Cymru wedi gosod llawer o'i waith ar gontract, yn cynnwys gweithredu'r asedau dŵr a charthffosiaeth o ddydd i ddydd a rheoli'r gwaith yn yr adran biliau cwsmeriaid. Bydd Dŵr Cymru'n disgwyl i'w

brif gontractwyr sy'n cynnig gwasanaethau cwsmeriaid ar ei ran gydymffurfio â'r cynllun.

## **2.3 Safon y Gwasanaeth yn y Gymraeg**

**2.3.1** Mae Dŵr Cymru'n croesawu trafodaethau yn y Gymraeg neu'r Saesneg ac mae'n ceisio darparu gwasanaeth yr un mor effeithiol yn y ddwy iaith. Cyfeirir at yr egwyddor o gyflenwi gwasanaeth o'r un safon uchel yn y ddwy iaith mewn dogfennau allweddol fel adroddiadau blynyddol, adroddiadau i gwsmeriaid, cynlluniau busnes a dogfennau polisi.

**2.3.2** Nod Dŵr Cymru yw darparu gwasanaeth a gofal o safon uchel i gwsmeriaid ym mhob agwedd ar ei waith yn unol â'r ymrwymadau a geir yn y cynllun hwn. Caiff y safonau gwasanaeth eu hadolygu'n rheolaidd a bydd y Cynllun Safonau Gwasanaeth Gwarantedig yr un mor berthnasol i wasanaethau a ddarperir yn y Gymraeg a rhai a ddarperir yn Saesneg.

### **3 Delio â'r Cyhoedd sy'n Siarad Cymraeg**

#### **3.1 Cyfathrebu Ysgrifenedig**

**3.1.1** Mae croeso i gwsmeriaid ysgrifennu at Ddŵr Cymru yn y Gymraeg a bydd y sawl sy'n ysgrifennu yn y Gymraeg yn cael ateb Cymraeg ar bapur pennawd dwyieithog ac yn unol â Safonau Gwasanaeth Gwarantedig Dŵr Cymru.

**3.1.2** Os anfonir gohebiaeth at gwsmer o ganlyniad i sgwrs a gynhaliwyd yn y Gymraeg, wyneb yn wyneb neu dros y ffôn, caiff yr ohebiaeth honno ei hanfon yn y Gymraeg.

**3.1.3** Os ydym yn gwybod ei bod yn well gan gwsmer gael gohebiaeth yn y Gymraeg, byddwn yn sicrhau, os yw'n ymarferol, ein bod yn cysylltu ag ef neu hi yn y Gymraeg.

**3.1.4** Cedwir cronfa ddata o'r cwsmeriaid y mae'n well ganddynt dderbyn gohebiaeth yn y Gymraeg ar System Ffiliau Dŵr Cymru.

**3.1.5** Er mwyn hwyluso'r gwaith o ohebu gyda chwsmeriaid yn y Gymraeg, bydd Adran Gyfathrebu Dŵr Cymru yn cadw rhestr

o gyfieithwyr sydd wedi'u cymeradwyo. Bydd y rhestr hon ar gael i weithwyr y Cwmni.

#### **3.2 Cyfathrebu dros y Ffôn**

**3.2.1** Mae croeso i gwsmeriaid gynnal sgwrs dros y ffôn yn y Gymraeg os dymunant. Mae gan Ddŵr Cymru linell rhadffôn Gymraeg ar gyfer ymholiadau am filiau a chyfrifon. Mae'r rhif i'w weld ar flaen ein biliau gyda rhif cyffredinol ein hadran gyfrifon, ac yn ein llyfryn Safonau Gwasanaeth Gwarantedig a anfonir allan gyda'r biliau blyneddol.

**3.2.2** Mae dau rif rhadffôn 24 awr ar wahân ar gyfer materion gweithredol ym meysydd dŵr a charthffosiaeth. Os bydd cwsmeriaid yn ffonio'r naill rif neu'r llall, gallant ofyn am gael eu cysylltu â rhywun sy'n siarad Cymraeg. Er ein bod yn ceisio sicrhau bod rhywun ar gael bob amser, nid oes sicrwydd y bydd rhywun sy'n siarad Cymraeg ar gael y tu allan i oriau busnes arferol.

**3.2.3** Os bydd cwsmer yn dymuno trafod mater arbenigol ac nad oes neb ar gael i drafod y mater hwnnw

yn y Gymraeg, caiff neges y cwsmer ei throsglwyddo i berson perthnasol fel y gellir darparu ymateb ysgrifenedig wedi'i gyfieithu i'r Gymraeg. Gwneir hyn cyn pen yr amser a ganiateir yn gyffredinol ar gyfer delio â cheisiadau fel hyn.

**3.2.4** Ar yr adegau prin pan na all aelod o staff Cymraeg ei iaith ddelio â chwsmer ar unwaith ac y defnyddir dull arall o ateb yr ymholiad, dylai'r cwsmer deimlo bod pob ymdrech wedi'i gwneud i fodloni'r cais gwreiddiol.

**3.2.5** Bydd y staff yn cael canllawiau ar gyfer ymdrin â galwadau ffôn gan bobl sy'n dymuno siarad Cymraeg, yn cynnwys manylion gweithwyr sy'n gallu delio â galwadau yn y Gymraeg.

**3.2.6** Bydd negeseuon peiriannau ateb ar gyfer cwsmeriaid yn ddwyieithog, ac eithrio o dan amgylchiadau eithriadol lle defnyddir llinell dros dro am reswm penodol a bod y neges yn mynd yn rhy hir. Hysbysir Bwrdd yr Iaith Gymraeg o dan amgylchiadau felly.

### 3.3 Cyfathrebu Wyneb yn Wyneb

**3.3.1** Mae croeso i gwsmeriaid sy'n ymweld â swyddfeydd Dŵr Cymru yng Nghymru sydd ar agor i'r cyhoedd drafod eu busnes yn y Gymraeg os dymunant. Bydd Dŵr Cymru'n gwneud pob ymdrech i sicrhau bod gweithwyr sy'n siarad Cymraeg ar gael i ddelio ag ymholiadau yn y Gymraeg yn y swyddfeydd hynny. Os bydd yr ymholiad yn ymwneud â mater na all yr aelod o'r staff a welir gyntaf ymdrin ag ef, gwneir pob ymdrech i ddod o hyd i weithiwr priodol naill ai yn y fan a'r lle neu dros y ffôn. Os na ellir gwneud hyn, rhoddir cyfle i'r cwsmer drafod y mater yn Saesneg neu, fel arall, caiff ymholiad y cwsmer ei nodi a'i drosglwyddo i weithiwr priodol fel y gellir anfon ymateb ysgrifenedig wedi'i gyfieithu i'r Gymraeg at y cwsmer.

**3.3.2** Ar yr achlysuron prin pryd y trefnir i ymweld â chwsmert gartref neu mewn man arall heblaw un o ganolfannau'r Cwmni a bod y cwsmer yn dymuno i'r cyfarfod gael ei gynnal yn y Gymraeg, anfonir gweithiwr sy'n siarad Cymraeg os oes modd. Os nad yw'r gwasanaeth hwn ar gael,

trefnir i'r cwsmer gael siarad dros y ffôn ag aelod o'r staff sy'n siarad Cymraeg.

### 3.4 Cyfarfodydd Cyhoeddus

**3.4.1** Ar yr achlysuron prin pryd y cynhelir cyfarfodydd cyhoeddus lleol, cyhoeddir hysbysiadau dwyieithog a bydd trefnwyr y cyfarfod yn asesu a oes angen gwasanaeth dwyieithog ar sail anghenion ieithyddol y gymuned leol.

### 4 Delwedd Gorfforaethol (Wyneb Cyhoeddus y Cwmni)

**4.1** Bydd Dŵr Cymru a'i brif gontractwyr yn mabwysiadu delwedd gorfforaethol hollol ddwyieithog. Bydd yn gweithredu o dan yr enw Dŵr Cymru Welsh Water, ac yn sicrhau bod yr holl benawdau llythyrau, logos a sloganau yn ddwyieithog.

**4.2** Bydd yr holl hysbysiadiau cyffredinol a chyhoeddus, datganiadau i'r wasg a hysbysebion swyddi yn y wasg neu ar y radio neu'r teledu neu ar hysbysfyrdau, yn ddwyieithog.

**4.3** Bydd deunydd arddangos a gwybodaeth a ddefnyddir gan Ddŵr Cymru mewn arddangosfeydd a

digwyddiadau hyrwyddo yn ddwyieithog.

**4.4** Mewn sioeau ac arddangosfeydd, bydd Dŵr Cymru'n ceisio sicrhau bod gweithiwr sy'n siarad Cymraeg yn bresennol.

**4.5** Bydd yr arwyddion y tu allan i holl ganolfannau Dŵr Cymru yng Nghymru, ac ar bob cerbyd a ddefnyddir gan Ddŵr Cymru a'i brif gontractwyr yn ddwyieithog. Os bydd angen cael arwyddion ar wahân yn y Gymraeg a'r Saesneg, am resymau'n ymwneud â diogelwch neu ddiffyg lle neu i'w gwneud yn haws eu darllen, bydd y ddau arwydd yn gyfartal o ran fformat, maint, eglurdeb ac amlygrwydd. Os bydd arwydd yn dangos enw lle neu gyfeiriad ac mai'r enw Cymraeg yn unig a ddefnyddir fel rheol am y lle neu'r cyfeiriad hwnnw, bydd yr arwydd uniaith Gymraeg.

**4.6** Bydd pob arwydd mewnol sy'n rhoi gwybodaeth i gwsmeriaid yn ddwyieithog. Bydd pob arwydd mewnol arall yn ddwyieithog lle bo hynny'n briodol ac yn ymarferol. Os bydd angen cael arwyddion ar wahân yn y Gymraeg

a'r Saesneg, am resymau'n ymwneud â diogelwch neu ddiffyg lle neu i'w gwneud yn haws eu darllen, bydd y ddau arwydd yn gyfartal o ran fformat, maint, eglurdeb ac amlygrwydd.

**4.7** Bydd pob arwydd traffig ffordd a ddefnyddir gan Ddŵr Cymru, neu gan gontractwyr sy'n gwneud gwaith ar ei ran, yng Nghymru yn ddwyieithog ac yn unol â pholisï'r awdurdodau priffyrdd lleol.

**4.8** Bydd cyhoeddiadau brys neu rybuddion i gwsmeriaid a'r cyhoedd yn gyffredinol yng Nghymru yn ddwyieithog mewn ardaloedd lle bo'r sefyllfa ieithyddol yn gwneud hynny'n ofynnol. Y rheolwr fydd yn penderfynu hynny.

## **4.10 Cyhoeddi ac Argraffu Defnyddiau Cyhoeddus.**

**4.10.1** Pan fydd Ddŵr Cymru'n argraffu ac yn cyhoeddi defnyddiau ar gyfer y cyhoedd, y drefn arferol fydd gwneud hynny'n ddwyieithog.

**4.10.2** Mae'r dogfennau a gyhoeddir yn ddwyieithog yn cynnwys y rhai a ddsberthir i'r cyhoedd yn gyffredinol neu a fydd ar gael iddynt, ac sy'n:

- rhoi gwybodaeth am wasanaethau Ddŵr Cymru;
- esbonio ac yn rhoi arweiniad ar bolisïau, mentrau, datblygiadau a gwasanaethau newydd Ddŵr Cymru;
- ceisio barn y cyhoedd trwy ymgynghori.

**4.10.3** Ymhlith y defnyddiau a gyhoeddir yn ddwyieithog bydd pamffledi, llyfrynau, cylchlythyrau, penawdau llythyron, sliopiau cyfarch, llythyron safonol, cardiau apwyntiad, hysbysiadau am doriadau yn y cyflenwad a hysbysiadau eraill, gwybodaeth am filiau, cyhoeddiadau corfforaethol a dogfennau a gyhoeddir yn gyffredinol a'u dosbarthu i gwsmeriaid yng Nghymru gan Ddŵr Cymru neu ar ran Ddŵr Cymru. Mae'r ysgrifen gyffredinol ar y biliau yn ddwyieithog a gall cwsmeriaid ddewis cael y testun sy'n cyfeirio atynt hwy yn benodol, h.y. y wybodaeth am y taliadau a godir arnynt, yn y Gymraeg neu'r Saesneg.

**4.10.4** Mae'r ysgrifen gyffredinol ar y biliau am wasanaethau amrywiol heblaw gwasanaethau

ddŵr a charthffosiaeth yn ddwyieithog ond mae'r wybodaeth sy'n cyfeirio at y gwasanaeth yn Saesneg.

**4.10.5** Bydd pob cerdyn busnes, cerdyn adnabod, awdurdod i fynd i mewn i eiddo neu i fynd ar dir ac unrhyw ddogfen arall y gall gweithiwr ei chyflwyno i gwsmer yn cynnwys y Gymraeg a'r Saesneg.

**4.10.6** Lle nad yw'n bosibl neu'n briodol cynhyrchu defnyddiau print yn ddwyieithog, cynhyrchir fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân. Mewn achosion felly, bydd y ddwy fersiwn o'r un safon, cânt eu cyhoeddi ar yr un pryd a'u dosbarthu gyda'i gilydd, a bydd yr un mor hawdd cael gafael ar y ddwy fersiwn. Bydd neges ynddynt yn dweud bod fersiwn Gymraeg/Saesneg ar gael hefyd.

**4.10.7** Mae Ddŵr Cymru'n cadw'r hawl i gynhyrchu defnyddiau mewn un iaith yn unig os bwriedir hwy ar gyfer cynulleidfau arbenigol neu os byddant yn cynnwys testun gwyddonol neu dechnegol cymhleth.



## 4.11 Gwefan y Cwmni

**4.11.1** Mae gwefan Dŵr Cymru yn hollol ddwyieithog. Wrth fynd i wefan Dŵr Cymru, ceuwch ddewis gwasanaeth Cymraeg neu Saesneg.

**4.11.2** Bydd pawb sy'n dymuno cysylltu â ni yn y Gymraeg trwy'r wefan yn cael ateb Cymraeg.

## 5 Rhoi'r Cynllun ar Waith

### 5.1 Staffio

**5.1.1** Mae Dŵr Cymru'n cydnabod yr angen i gyflogi digon o weithwyr sy'n siarad Cymraeg ac sydd â'r sgiliau priodol fel y gallant weithredu'r cynllun hwn, ac yn arbennig gweithwyr sy'n dod i gysylltiad â chwsmeriaid yn rheolaidd a gweithwyr mewn canolfannau sydd ar agor i'r cyhoedd.

**5.1.2** Bydd Dŵr Cymru'n penderfynu ym mha leoedd, swyddi a swyddogaethau y bydd y gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol neu'n ddymunol a bydd yn sicrhau y gwneir penodiadau yn unol â hynny.

**5.1.3** Er mwyn hwylusio'r gwaith o weithredu'r cynllun hwn, bydd Adrannau Adnoddau Dynol Dŵr Cymru a'i brif gontractwyr yn cadw

rhestr o'r holl weithwyr sy'n gallu siarad Cymraeg. Byddant hefyd yn sicrhau bod hysbysebion am swyddi a disgrifiadau swyddi yn y cyfryngau yn adlewyrchu gofynion y cynllun hwn fel y bo'n briodol.

### 5.2 Recriwtio

**5.2.1** Os na ellir canfod ymgeiswyr addas sy'n siarad Cymraeg ar gyfer swydd lle mae'r Gymraeg yn ddymunol, caiff y sawl a benodir ei annog i ddysgu Cymraeg.

**5.2.2** Gellir penodi ymgeisydd di-Gymraeg i swydd y cyfrifir bod y Gymraeg yn hanfodol ar ei chyfer, ond dylid caniatáu amser i ddysgu'r iaith. Yn yr achosion hyn, nodir yn benodol bod dysgu'r iaith i'r safon ofynnol, o fewn cyfnod rhesymol y cytunir arno, yn un o'r meini prawf perfformiad.

**5.2.3** Os na ellir canfod ymgeiswyr addas sy'n siarad Cymraeg ar gyfer swydd y mae'r Gymraeg yn hanfodol ar ei chyfer (neu tra bydd ymgeisydd di-Gymraeg a benodwyd yn dysgu'r iaith) byddwn yn gwneud trefniadau dros dro i ddarparu gwasanaeth

Cymraeg (er enghraifft, trwy ddefnyddio staff Cymraeg eu hiaith o rannau eraill o'r cwmni i ddarparu rhannau o'r gwasanaeth).

### 5.3 Dysgu Cymraeg

Bydd Dŵr Cymru'n annog ac yn cefnogi aelodau o'r staff sy'n dymuno dysgu Cymraeg neu loywi eu Cymraeg a bydd yn annog gweithwyr sy'n siarad Cymraeg i ddefnyddio'r iaith ar bob achlysur pan fydd hynny'n ymarferol.

**5.3.1** Bydd Dŵr Cymru'n cynnal asesiad o anghenion hyfforddi ei weithwyr er mwyn canfod pa aelodau o'r staff fydd yn elwa o raglenni hyfforddi a sefydlir gan Ddŵr Cymru gyda'r bwriad o:

- helpu gweithwyr sy'n siarad Cymraeg ac y mae angen iddynt ddatblygu eu sgiliau iaith er mwyn gwneud eu gwaith;
- sicrhau bod gan weithwyr Cymraeg eu hiaith y sgiliau gweinyddol, technegol neu weithredol y bydd arnynt eu hangen er mwyn darparu gwasanaeth Cymraeg i gwsmeriaid;
- rhoi gwybodaeth benodol ar agweddau o'r gwasanaethau a ddarperir.

- datblygu'r gallu i ddefnyddio'r Gymraeg ymhlith gweithwyr di-Gymraeg.

**5.3.2** Bydd Dŵr Cymru'n cyflwyno mesurau i fonitro cynnydd y sawl sy'n datblygu a/neu'n dysgu sgiliau yn y Gymraeg a bydd Adrannau Adnoddau Dynol Dŵr Cymru a'i brif gontractwyr yn cadw cofrestr o'r gweithwyr sy'n siarad neu'n dysgu Cymraeg.

## **5.4 Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu**

**5.4.1** Wrth i ni ddatblygu, dylunio a phrynu dyfeisiau a gwasanaethau ym maes technoleg gwybodaeth a chyfathrebu, byddwn yn ystyried yr angen i gynnig gwybodaeth a gwasanaethau yn y Gymraeg, ac i weithredu yn unol â'r cynllun hwn.

**5.4.2** Byddwn yn addasu ein systemau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu presennol lle bo hynny'n briodol er mwyn sicrhau y gallwn gynnig gwybodaeth a gwasanaethau yn y Gymraeg – a weithredu yn unol â'r cynllun hwn.

**5.4.3** Wrth i ni ddatblygu a phrynu systemau TGCh, byddwn yn ystyried Canllawiau a Safonau Meddalwedd Dwyieithog y Bwrdd.

## **5.5 Gweithio mewn Partneriaeth**

**5.5.1** Pan fyddwn ni'n arweinydd strategol ac ariannol mewn partneriaeth ffurfiol, byddwn yn sicrhau bod pob agwedd o'r gwasanaeth sydd ar gael i'r cyhoedd yn cydymffurfio â'r cynllun hwn.

**5.5.2** Pan fyddwn ni'n ymuno â phartneriaeth ffurfiol o dan arweiniad sefydliad arall, bydd ein cyfraniad ni at yartneriaeth yn cydymffurfio â'r cynllun hwn a byddwn yn annog y partneriaid eraill i gydymffurfio ag ef hefyd.

**5.5.3** Pan fyddwn ni'n bartner mewn consortiwm, byddwn yn annog y consortiwm i gydymffurfio â'r cynllun hwn. Pan fyddwn ni'n gweithredu yn enw'r consortiwm, byddwn yn gweithredu yn unol â'r cynllun hwn.

## **5.6 Gwasanaethau a Gyflenwir ar ran Dŵr Cymru gan ei Brif Gontractwyr.**

**5.6.1** Bydd Dŵr Cymru'n sicrhau trwy ei drefniadau contractio bod yr asiantaethau neu'r contractwyr yn gweithredu holl elfennau perthnasol y cynllun wrth ddelio â chwsmeriaid neu'r cyhoedd yn gyffredinol.

**5.6.2** Gwneir darpariaeth fel rhan o'r trefniadau monitro safonol i sicrhau bod Dŵr Cymru a'i brif gontractwyr yn cydymffurfio â'r rhannau perthnasol o'r cynllun hwn. Bydd hyn yn cynnwys cael adroddiadau perfformiad yn rheolaidd gan y prif gontractwyr ac asiantau trwy gynrychiolwyr y contractwyr ar Banel yr Iaith Gymraeg.

## **5.7 Cyfleusterau cyfieithu**

**5.4.1** Bydd Adran Gyfathrebu'r Cwmni yn cadw:

- rhestr o lefarwyr swyddogol sy'n gallu cynrychioli'r Cwmni yn yr iaith Gymraeg
- rhestr o gyfieithwyr swyddogol sy'n darparu gwasanaethau sydd ar gael i weithwyr wrth ddelio ag ymatebion i gwsmeriaid ac wrth baratoi defnyddiau a gyhoeddir

- mynegai o gyflenwyr offer cyfieithu ar y pryd i'w ddefnyddio mewn cyfarfodydd cyhoeddus
- cyfeiriadur cyfrifiadurol o eiriau ac ymadroddion swyddogol, technegol ac eraill a pharagraffau safonol mewn Cymraeg clir. Bydd y cyfeiriadur hwn ar gael i weithwyr sy'n delio â chwsmeriaid trwy gyfrwng y Gymraeg.

## 6 Gweithredu a Monitro

### 6.1 Mae'r cynllun hwn wedi cael cymeradwyaeth lawn Bwrdd Gweithredol Dŵr Cymru.

**6.1.1** Mae Cyfarwyddwyr Dŵr Cymru'n hollol ymwybodol o ofynion y cynllun hwn a byddant yn sicrhau bod y gofynion hyn yn cael eu hadlewyrchu yn y gwasanaethau a ddarperir i gwsmeriaid gan Ddŵr Cymru a'i brif gontractwyr ar ran y Cwmni.

**6.1.2** Caiff y cynllun hwn ei fonitro gan Banel yr Iaith Gymraeg o dan Gadeiryddiaeth un o Uwch Reolwyr Dŵr Cymru, a bydd yn cynrychioli holl feysydd y busnes. Y Panel sy'n gyfrifol am gydgyssylltu holl weithgareddau'r cynllun,

ond mae'r rheolwyr i gyd yn gyfrifol am weithredu'r agweddau hynny ar y cynllun sy'n berthnasol i'w maes nhw o'r busnes.

**6.1.3** Bydd y Cyfarwyddwyr, trwy Banel yr Iaith Gymraeg, yn sicrhau bod pob gweithiwr yn cael gwybod am ofynion y cynllun, ac yn arbennig bod pob Uwch Reolwr yn glynu at ofynion y cynllun ym meysydd eu cyfrifoldeb gweithredol nhw. Rhoddir cyfarwyddiadau ysgrifenedig, canllawiau a negeseuon eraill i weithwyr ynghylch gofynion y cynllun.

**6.1.4** Mae Dŵr Cymru'n sicrhau bod pob gohebiaeth ac ymholiad gan gwsmeriaid a phob ymateb iddynt yn cael eu cofnodi er mwyn monitro safonau Lefelau Gwasanaeth. Mae ein gwasanaeth ar gyfer yr holl ohebiaeth, yn y Gymraeg a'r Saesneg, yn gorfod cyrraedd yr un safon.

**6.1.5** Bydd Panel yr Iaith Gymraeg yn cynnal arolwg parhaus o'r defnydd a gyhoeddir gan Ddŵr Cymru a'i brif gontractwyr, yn cynnwys arwyddion, llenyddiaeth, hysbysiadau, hysbysebion, datganiadau

i'r wasg ac eitemau mewn arddangosfeydd, yn ogystal â'r trefniadau ar gyfer hyfforddiant yn y Gymraeg, penodi gweithwyr sy'n siarad Cymraeg a chadw rhestrau ohonynt, a chyfleusterau cyffredinol ar gyfer delio â chwsmeriaid Gymraeg eu hiaith.

**6.1.6** Bydd y Panel yn monitro'r ffordd y caiff systemau cyfrifiadurol eu cyflwyno, eu newid a'u datblygu er mwyn sicrhau bod gofynion y cynllun yn cael eu cynnwys mewn systemau newydd.

**6.1.7** Os ceir cais gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg, bydd y Panel yn paratoi adroddiad a gyflwynir i'r Bwrdd gan Ddŵr Cymru.

**6.1.8** Byddwn yn paratoi cynllun gweithredu manwl, ac yn ei ddiweddarau'n barhaus, yn nodi sut y byddwn yn sicrhau ein bod yn gweithredu yn unol â'r cynllun.

## 6.2 Adolygu a newid y Cynllun

**6.2.1** Byddwn yn adolygu'r Cynllun hwn cyn pen pedair blynedd ar ôl iddo ddod i rym.

**6.2.2** Hefyd, o bryd i'w gilydd, efallai y bydd angen i ni adolygu'r Cynllun, neu gynnig newidiadau i'r Cynllun o ganlyniad i newidiadau yn ein gwaith neu newidiadau yn yr amgylchiadau ar gyfer gwneud ein gwaith, neu am unrhyw reswm arall.

**6.2.3** Ni fyddwn yn newid y cynllun hwn heb gymeradwyaeth Bwrdd yr Iaith Gymraeg.

## **7 Rhoi Cyhoeddusrwydd i'r Cynllun**

**7.1** Bydd Dŵr Cymru'n cyfeirio at y Cynllun hwn yn ei Adroddiad Blynyddol, ei gynllun busnes, ei filiau ac mewn llynyddiaeth gyffredinol sy'n rhoi gwybodaeth i gwsmeriaid. Bydd yn pwysleisio bod croeso i gwsmeriaid Dŵr Cymru ddefnyddio'r Gymraeg bob amser wrth ddelio â'r Cwmni a'i weithwyr.

**7.2** Bydd Dŵr Cymru'n gosod hysbysiadau mewn mannau amlwg yn nerbynfeydd ei holl ganolfannau sydd ar agor i gwsmeriaid, yn tynnu sylw cwsmeriaid at Gynllun Iaith Dŵr Cymru. Bydd hysbysiadau o'r fath yn cynnwys crynodeb o'r gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael i gwsmeriaid. Bydd copïau o'r Cynllun ar gael i gwsmeriaid os gofynnant amdanynt.

**7.3** Bydd Dŵr Cymru'n gosod hysbysiadau ym mhob sioe ac arddangosfa yn cyfeirio at y Cynllun hwn, neu'n cynnwys cyfeiriad at y cynllun gyda phob sioe ac arddangosfa. Bydd hwn yn cynnwys crynodeb o'r gwasanaethau Cymraeg sydd ar gael i gwsmeriaid.

**7.4** Mae Dŵr Cymru'n croesawu awgrymiadau ar gyfer gwelliannau i'w gynllun gan gwsmeriaid a gweithwyr. Dylid cyfeirio unrhyw sylwadau am y Cynllun hwn neu'r ffordd y caiff ei weithredu at **Panel yr Iaith Gymraeg, d/o Helen Smith, Dŵr Cymru, Nelson, Treharris, Canol Morgannwg CF46 6LY.**

## Y prif dargedau ar gyfer cyflawni'r cynllun

### Targed

### Dyddiad cwblhau

#### Polisiau a Mentrau Newydd

Ebrill 2010

Bydd y Cwmni'n sicrhau bod mesurau'r cynllun hwn yn cael eu cynnwys mewn polisiau a mentrau newydd pan gânt eu gweithredu. Bwriedir tynnu sylw at hyn pan roddir cyhoeddusrwydd i'r cynllun ar ei newydd wedd ar ôl i Fwrdd yr Iaith ei gymeradwyo.

#### Cyflenwi Gwasanaethau

Medi 2010

Bydd staff sy'n paratoi ac yn gweithredu polisiau a mentrau newydd yn cael gwybod am ofynion y Cynllun Iaith Gymraeg. Bydd Panel yr Iaith Gymraeg yn penderfynu ar feysydd gwasanaeth ym musnes Dŵr Cymru ac yn sicrhau bod y rheolwyr yn cael gwybod am ofynion y cynllun.

#### Cyfathrebu dros y ffôn

Ionawr 2011

Mae croeso i gwsmeriaid siarad Cymraeg dros y ffôn os dymunant.

Bydd system ffôn newydd yn cael ei gosod yn ein Canolfan Biliau ac Incwm newydd yng Nghaerdydd.

Dylai Panel yr Iaith Gymraeg sicrhau bod y gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg yn dal o safon uchel..

#### Cyfarfodydd Wyneb yn Wyneb

Ionawr 2011

Mae croeso i gwsmeriaid drafod eu busnes yn y Gymraeg os byddant yn ymweld â swyddfeydd y Cwmni yng Nghymru sy'n agored i'r cyhoedd. Gwneir arolwg o'r ffordd y caiff hyn ei drefnu.

## Targed

## Dyddiad cwblhau

### Arwyddion

Bydd yr holl arwyddion mewnol sy'n rhoi gwybodaeth i gwsmeriaid yn ddwyieithog.

Medi 2011

Bydd yr holl arwyddion mewnol eraill yn ddwyieithog os yw hynny'n briodol ac yn ymarferol.

Dylai Panel yr Iaith Gymraeg sicrhau ein bod yn gwneud hyn pan fyddwn yn symud i'r swyddfeydd newydd yng Nghaerdydd. Yn ogystal, dylai'r Panel sicrhau ein bod yn gwneud hyn yn ein hadeiladau eraill ac, os nad ydym, dylai wneud argymhellion ar gyfer y rheolwyr.

### Y Wefan

Mae gwefan Dŵr Cymru'n hollol ddwyieithog. Mae pawb sy'n mynd i wefan Dŵr Cymru'n cael dewis rhwng gwasanaeth Cymraeg neu wasanaeth Saesneg. Bydd y Tîm Cyfathrebu yn sefydlu system i gadw golwg ar y gwefannau i sicrhau eu bod yn cael eu diweddarau'n brydlon.

Ebrill 2010

### Staffio

Bydd Dŵr Cymru'n penderfynu ym mha leoedd, swyddi a swyddogaethau y mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol neu'n ddymunol a bydd yn sicrhau y gwneir penodiadau yn unol â hynny. Bydd Panel yr Iaith Gymraeg yn trafod gyda chynrychiolwyr adnoddau dynol o'r busnes cyfan i sicrhau bod y gwaith hwn yn cael ei wneud.

Ebrill 2011

## Targed

## Dyddiad cwblhau

### Recriwtio

Os na ellir canfod ymgeiswyr addas sy'n siarad Cymraeg ar gyfer swydd lle mae'r Gymraeg yn ddymunol, caiff y sawl a benodir ei annog i ddysgu Cymraeg.

Bydd hyn yn rhan o'r broses o roi'r cynllun ar waith wrth ganfod swyddi a swyddogaethau lle mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol neu'n ddymunol.

Medi 2011

### Technoleg Gwybodaeth

Wrth i ni ddatblygu, dylunio a phrynu offer a gwasanaethau TGCh byddwn yn ystyried yr angen i ddarparu gwybodaeth a gwasanaethau yn y Gymraeg. Cynhelir archwiliad i sicrhau bod yr holl wasanaethau TG yn cydymffurfio â'r gofynion.

Ebrill 2011

### Gweithio mewn Partneriaeth

Pan fyddwn ni'n arweinydd strategol ac ariannol mewn partneriaeth ffurfiol, byddwn yn sicrhau bod pob agwedd o'r gwasanaeth sydd ar gael i'r cyhoedd yn cydymffurfio â'r cynllun hwn. Bydd Panel yr Iaith Gymraeg yn sicrhau bod contractwyr sy'n bartneriaid i ni yn ymwybodol bod yr eitem hon wedi'i chynnwys yn y cynllun.

Ebrill 2010

### Gweithredu a Monitro

Bydd Panel yr Iaith Gymraeg yn cynnal adolygiad parhaus o ddefnyddiau a gyhoeddir gan Ddŵr Cymru a'i brif gontractwyr, yn cynnwys arwyddion, taflenni, hysbysiadau, hysbysebion, datganiadau i'r wasg, eitemau mewn arddangosfeydd, trefniadau ar gyfer hyfforddiant yn y Gymraeg, penodi gweithwyr sy'n siarad Cymraeg, a chadw rhestrau ohonynt, a chyfleusterau yn gyffredinol ar gyfer ymwneud â chwsmeriaid Cymraeg eu hiaith.

Ebrill 2010

## Targed

## Dyddiad cwblhau

---

### Rhoi Sylw i'r Cynllun

Bydd Panel yr Iaith Gymraeg yn adolygu sut a lle yr ydym yn rhoi cyhoeddusrwydd i'r Cynllun ar hyn o bryd. Yn ogystal, ar ôl i Fwrdd yr Iaith Gymraeg gymeradwyo'r cynllun, bydd y Panel yn sicrhau bod y cynllun diwygiedig yn cael cyhoeddusrwydd ym mhob rhan o fusnes Dŵr Cymru.

---

Ebrill 2010