Cynllun Iaith Gymraeg
Severn Trent Water Cyf

Paratowyd o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993

Cynllun Iaith Gymraeg

Severn Trent Water Cyf

Cymeradwyaeth

Derbyniodd y cynllun hwn gymeradwyaeth Bwrdd yr Iaith Gymraeg o dan adran 14(1) o'r Ddeddf ar **05/06/06.**

BWRDD YR IAITH
GYMRAEG • WELSH
LANGUAGE BOARD

Tudalen Cynnwys –

Datganiad	4
1. Cyflwyniad	4/5
2. Darparu'r Gwasanaeth	6
2.1 Polisïau a Mentrau	6
2.2 Darparu Gwasanaethau	6
2.3 Safon y Gwasanaeth Cymraeg	7
3. Delio â'r Cyhoedd sy'n Siarad Cymraeg	7
3.1 Cyfathrebu yn Ysgrifenedig	7
3.2 Cyfathrebu dros y Ffôn	7/8
3.3 Cyfathrebu Wyneb yn Wyneb	8
3.4 Cyfarfodydd Cyhoeddus	8
4. Delwedd Gorfforaethol	8
4.1 i 4.9 Wyneb Cyhoeddus y Cwmni	9
4.10 Cyhoeddi ac Argraffu	9/10
5. Gweithredu'r Cynllun	10
5.1 Staffio	10
5.2 Recriwtio	10
5.3 Dysgu Cymraeg	10/11
5.4 Gwasanaethau a Ddarperir ar ran y Cwmni	11
5.5 Gwasanaethau Cyfieithu	11
6. Rhoi'r Cynllun ar Waith a'i Fonitro	11/12
7. Adolygu a diwygio'r cynllun	12
8. Rhoi Cyhoeddusrwydd i'r Cynllun	12/13
9. Cynllun Gweithredu	13

Datganiad

Mae sicrhau bod cyrff cyhoeddus sy'n gwasanaethu'r cyhoedd yng Nghymru yn darparu gwasanaethau yn ddwyieithog, yn Gymraeg ac yn Saesneg, yn un o'r cydraddoldebau statudol a ddaeth i fod ers pasio Deddf yr Iaith Gymraeg, 1993.

Yn dilyn gorchymyn gan Lywodraeth Cynulliad Cymru, a oedd yn nodi bod cwmnïau sy'n darparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i gwsmeriaid yng Nghymru, yn gyrff cyhoeddus at ddibenion Deddf yr Iaith Gymraeg 1993, mae Severn Trent Water Cyf yn awr wedi paratoi Cynllun Iaith statudol.

Mae'n disgrifio sut y byddwn yn rhoi ar waith, i'r graddau y mae hynny'n briodol yn yr amgylchiadau a hefyd yn rhesymol ymarferol, yr egwyddor a sefydlwyd gan Ddeddf yr Iaith Gymraeg, sef y dylid trin yr iaith Gymraeg a'r iaith Saesneg yn gyfartal wrth gynnal busnes cyhoeddus a gweinyddu cyfiawnder yng Nghymru.

Fodd bynnag, er inni gydnabod y gofyn statudol sydd arnom, nid darparu gwasanaethau'n ddwyieithog am inni gael ein gorfodi i wneud hynny a wnawn nac oherwydd fod hyn yn beth 'da' i'w wneud. Mae'n gwneud synnwyr busnes da, yn wir, darparu gwasanaeth ardderchog i'r cwsmer a lle bo'n briodol geisio bodloni anghenion a disgwyliadau ein holl gwsmeriaid.

1. Cyflwyniad

Un o gwmnïau Severn Trent CCC yw Severn Trent Water Cyf. Rydym yn fusnes rheoledig sydd â chyfrifoldebau statudol i ddarparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i dros 8 miliwn o bobl (3.3 miliwn o Aelwydydd Cwsmeriaid Domestig a 0.2 miliwn o safleoedd Cwsmeriaid Busnes) mewn ardal sy'n ymestyn o Aber Hafren i aber afon Humber.

Yng Nghymru yn benodol, yr ardal rydym yn gyfrifol amdani yw rhwng Cronfa Ddŵr Pen y Gwely ger Croesoswallt, i'r Gorllewin cyn belled â Machynlleth, i'r De cyn belled â Llanidloes, i'r Dwyrain cyn belled â'r Drenewydd a Threfaldwyn ac i'r Gogledd cyn belled â'r Trallwng.

Mae ein prif swyddfa yn 2297 Coventry Road Birmingham B26 3PU.

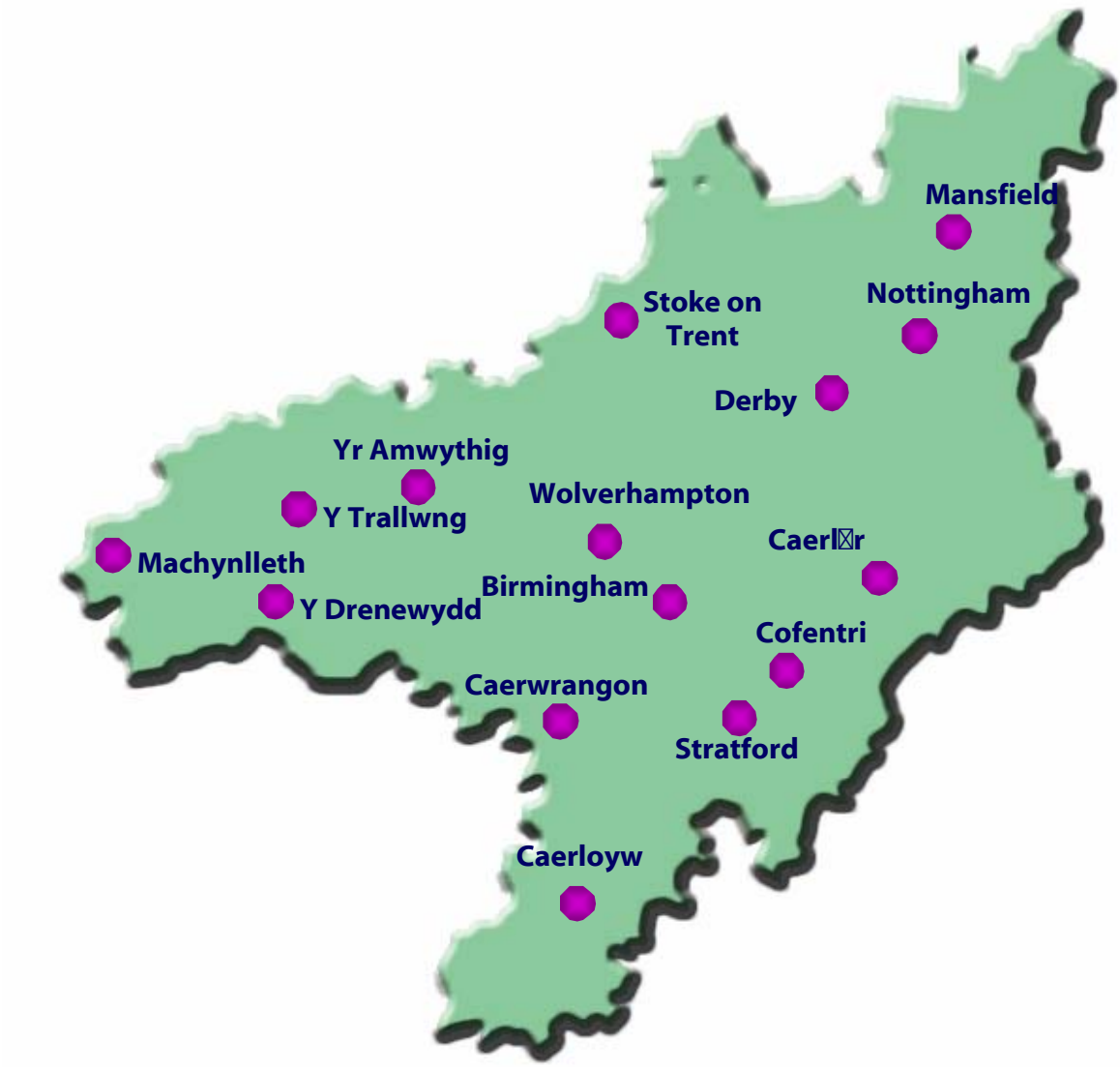
Rydym yn amcanu i ddarparu gwasanaeth o safon uchel i'n cwsmeriaid gan alluogi ein cwsmeriaid i ddewis cynnal eu busnes yn eu dewis iaith.

Rydym yn amcanu i sicrhau bod cyfleusterau ar gael yn ein lleoliadau Cyswllt Cwsmer er mwyn sicrhau y rhoddir yr un safon o wasanaeth i'r cwsmeriaid hynny sy'n dymuno cyfathrebu â ni yn Gymraeg.

Byddwn yn rhoi'r polisi hwn ar waith trwy fabwysiadu'r egwyddorion a ganlyn –

- Cydnabyddir y gall ein cwsmeriaid fynegi eu hanghenion yn well yn eu dewis iaith
- Cydnabyddwn fod ymwneud â'n cwsmeriaid yn eu dewis iaith yn fater o ddilyn arfer da a gofalu am gwsmeriaid
- Rydym yn rhoi hawl i'n cwsmeriaid ddewis a ydynt yn dymuno cyfathrebu â ni yn Gymraeg ynteu yn Saesneg.

Ble rydym yn gweithredu a phwy rydym yn eu gwasanaethu...



Mae 8.2 miliwn o Gwsmeriaid yn manteisio ar ein gwasanaeth carthffosiaeth

Mae 7.3 miliwn o Gwsmeriaid yn manteisio ar ein gwasanaeth dŵr

2. Darparu'r Gwasanaeth

2.1 Polisïau a Mentrau

Bydd ein polisïau, ein mentrau a'n gwasanaethau yn unol â'r cynllun hwn. Byddant yn cefnogi'r defnydd o'r iaith Gymraeg a, lle bynnag y bo modd, byddant yn helpu'r cyhoedd yng Nghymru i ddefnyddio'r Gymraeg fel rhan o'u bywyd beunyddiol.

Byddwn yn achub y cyfle a ddaw drwy gyfrwng polisïau a mentrau newydd i ddod â'n sefydliad yn nes at egwyddor cydraddoldeb a rhwyddineb cyfathrebu ar gyfer ein holl gwsmeriaid.

2.1.1 Byddwn yn ymgynghori â Bwrdd yr Iaith Gymraeg cyn sefydlu unrhyw bolisi neu fenter newydd a allai effeithio ar ein Cynllun Iaith Gymraeg.

2.1.2 Sicrheir bod ein staff sydd â rhan mewn datblygu polisïau a mentrau yn ymwybodol o'r gofynion sydd arnom oherwydd Deddf yr Iaith Gymraeg 1993. Bydd canllawiau ar gael iddynt i'w cefnogi, er mwyn sicrhau y cydymffurfir â'r Ddeddf.

2.1.3 Mae ein Tîm Gweithredol yn gwbl ymwybodol o ofynion y cynllun hwn a byddant yn sicrhau bod y gofynion yn cael eu hadlewyrchu pan ddarperir y gwasanaethau cwsmer a ddarperir gennym ni, ein hasiantau a'n contractwyr.

2.1.4 Bydd y cynllun yn cael ei fonitro gan ein grŵp MYNEDIAD sydd wedi'i sefydlu er mwyn sicrhau ein bod yn bodloni anghenion a disgwyliadau penodol ein holl gwsmeriaid.

2.2 Darparu Gwasanaethau

Mae'r modd y darparwn y gwasanaethau i'r cwsmeriaid yn amrywio. Darperir rhai gwasanaethau yn uniongyrchol i'n cwsmeriaid a gall rhai gwasanaethau gael eu darparu o safleoedd gweithredol eraill, depos a mannau gwaith penodol.

2.2.1 Byddwn yn sicrhau bod cynifer o'n gwasanaethau ag sy'n bosibl ar gael yn Gymraeg – a byddwn yn rhoi gwybod i'n cwsmeriaid pa gynnydd rydym yn ei wneud.

2.2.2 Er na fydd yn ymarferol gwneud darpariaeth er mwyn i rai gwasanaethau arbenigol a thechnegol fod ar gael yn Gymraeg, ein bwriad yw darparu gwasanaeth mor gynhwysfawr ag y bo modd. Bydd ein staff nad ydynt yn siarad Cymraeg yn cael eu hysbysu am y gefnogaeth sydd ar gael iddynt a sut mae cael y gefnogaeth honno. Sicrheir eu bod yn ymwybodol o'r cynllun a'r gwasanaethau cefnogi sydd ar gael trwy gyfrwng ein dulliau cyfathrebu mewnol presennol.

2.2.3 Nid ni sy'n darparu pob gwasanaeth. Darperir rhai rhannau o'n busnes ar ein rhan gan asiantau neu gontractwyr. Byddwn yn sicrhau bod pob agwedd berthnasol ar y cynllun hwn yn cael ei hymgorffori yn yr holl gontractau ar gyfer gwasanaethau a ddarperir i'n cwsmeriaid yng Nghymru.

2.3 Safon y Gwasanaeth a ddarparwn yn Gymraeg

Rydym yn falch o gyfathrebu â'n cwsmeriaid yn Gymraeg neu yn Saesneg ac rydym yn amcanu i ddarparu gwasanaeth effeithiol i'n holl gwsmeriaid. Mae'r egwyddor ein bod am sicrhau y darparwn lefel uchel o wasanaeth i'n cwsmeriaid, pa iaith bynnag y bydd y cwsmer yn ei defnyddio, yn rhan o'n hegwyddor gyffredinol ei bod yn gwneud synnwyr busnes da darparu gwasanaeth ardderchog i'r cwsmer a cheisio, lle bo modd, bodloni anghenion a disgwyliadau ein holl gwsmeriaid.

2.3.1 Ein nod yw darparu gwasanaeth o safon uchel a gofalu am y cwsmer ym mhob agwedd ar ein gwaith yn unol â'r ymrwymiadau a gynhwysir yn y cynllun hwn. Mae ein safonau gwasanaeth yn ddarostyngedig i adolygiadau rheolaidd a'n Cynllun Safonau Gwasanaeth gwarantedig (a fydd yr un mor berthnasol i bob cwsmer pa iaith bynnag y bydd yn ei defnyddio.)

2.3.2 Gan hynny, bydd y gwasanaethau a ddarperir yn Gymraeg ac yn Saesneg o'r un ansawdd a byddant yn cael eu darparu yn unol â'r un amserlen.

3 Delio â'r Cyhoedd sy'n Siarad Cymraeg

3.1 Cyfathrebu yn Ysgrifenedig

Fel rheol dyma fydd ein harfer:

Bydd croeso i gwsmeriaid gyfathrebu â ni yn eu dewis iaith a byddant yn derbyn ateb yn yr iaith honno yn unol â'n Cynllun Safonau Gwarantedig. Ni fydd y ddelwedd gorfforaethol a'r cyfeiriad yn cael eu darparu ar ffurf ddwyieithog.

3.1.1 Bydd unrhyw ohebiaeth a anfonir at gwsmer yn dilyn sgwrs a gynhaliwyd yn Gymraeg, boed wyneb yn wyneb neu dros y ffôn, yn cael ei hanfon yn Gymraeg.

3.1.2 Lle mae'n wybyddus bod yn well gan gwsmer dderbyn gohebiaeth yn Gymraeg, byddwn yn sicrhau ein bod yn cyfathrebu â'r cwsmer hwnnw yn Gymraeg.

3.1.3 Byddwn yn cadw cronfa ddata o'r cwsmeriaid sydd wedi dweud mai yn Gymraeg yr hoffent i ni gyfathrebu â hwy. Fe'i cedwir yn ein llwyfan bilio cwsmeriaid a bydd hwn yn ei dro yn diweddaru ein systemau Gweithredol.

3.1.4 Er mwyn hwyluso gohebu â chwsmeriaid yn Gymraeg, cedwir cronfa ddata o gyfieithwyr cymeradwy a bydd y gronfa ddata ar gael i'n staff.

3.2 Cyfathrebu dros y Ffôn

Mae croeso i gwsmeriaid gyfathrebu â ni yn Gymraeg os dymunant. Mae'n annhebygol y bydd y gweithiwr sy'n derbyn yr alwad yn gallu siarad Cymraeg a byddwn yn delio â'r alwad gan ddefnyddio gwasanaeth cyfieithu.

3.2.1 Os bydd cwsmer yn dymuno trafod mater lle bo galw am wybodaeth arbenigol, byddwn yn delio â hynny hefyd gan ddefnyddio gwasanaeth cyfieithu a bydd opsiwn ychwanegol hefyd sef bod yr wybodaeth honno'n cael ei chadarnhau yn ysgrifenedig wedyn yn eu dewis iaith. Gwneir hyn o fewn yr amserlenni presennol ar gyfer ymholiadau/cwynion o'r fath.

3.2.2 Bydd cwsmeriaid sydd wedi cofrestru gyda ni yn cael rhif ffôn 0800 arbennig, sef rhif i'w ddefnyddio gan y cwsmeriaid hynny sy'n dymuno trafod ymholiad am fil neu fater gweithredol a thrwyddo byddant yn derbyn opsiynau Llais Rhyngweithiol a negeseuon yn Gymraeg.

3.2.3 Byddwn yn sicrhau bod ein staff yn cael cyfarwyddyd ynglŷn â delio â galwadau ffôn a dderbynnir gan gwsmeriaid sy'n dymuno cyfathrebu â ni.

3.2.4 Bydd yr hysbysebion a roddir mewn cyfarwyddiaduron a gyhoeddir ac sy'n berthnasol i'n cwsmeriaid yng Nghymru, yn cael eu diweddaru fel y bo'n briodol.

3.3 Cyfathrebu Wyneb yn Wyneb

Oherwydd ein lleoliad ni fyddai'n ymarferol i ni gynnal cyfarfodydd wyneb yn wyneb â'r cyhoedd trwy gyfrwng y Gymraeg yn ein swyddfeydd.

3.3.1 Os gwneir apwyntiad i ymweld â chwsmer gartref neu mewn rhyw leoliad arall a bod y cwsmer wedi mynegi dymuniad i gynnal y cyfarfod yn eu dewis iaith, fe ddefnyddir cyfieithydd. Lle bo'n anymarferol defnyddio cyfieithydd, byddwn yn cynnig dewis sef parhau â'r cyfarfod yn Saesneg neu ddelio â'r mater trwy ohebu yn Gymraeg.

3.3.2 Lle gofynnir i ni ddarparu cyflwyniad am y gwasanaethau yr ydym yn eu darparu, mewn ysgolion neu grwpiau gwirfoddol neu gymunedol yn lleol, bydd anghenion ieithyddol y gynulleidfa yn cael eu hystyried.

3.4 Cyfarfodydd Cyhoeddus

3.4.1 Os byddwn yn trefnu cyfarfod cyhoeddus, byddwn yn penderfynu a oes angen gwasanaeth cyfieithu ar ôl ystyried y lleoliad, y gynulleidfa debygol ac a ydym wedi derbyn gwybodaeth, neu a oedd gennym wybodaeth flaenorol, am anghenion ieithyddol penodol y cwsmeriaid a fydd yn mynychu'r cyfarfod.

3.4.2 Bydd hysbysiadau am gyfarfodydd cyhoeddus, lle bo'n briodol, yn cael eu gwneud yn ddwyieithog ac yn nodi naill ai y bydd cyfleusterau cyfieithu ar gael neu y gwahoddir y cyhoedd i roi gwybod i ni ymlaen llaw ym mha iaith y byddant yn dymuno siarad.

4 Delwedd Gorfforaethol

Rydym yn fusnes rheoledig sydd â chyfrifoldebau statudol i ddarparu gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth i dros 8 miliwn o bobl. Ni fydd y ddelwedd gorfforaethol yn cael ei darparu ar ffurf ddwyieithog.

4.1 Gwefan – Byddwn yn darparu rhaglen, i'w chytuno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, yn nodi sut y byddwn yn cynyddu'r cynnwys Cymraeg yn ein gwefan dros gyfnod o amser. Mae croeso i'r rhai sy'n ymweld â'r wefan e-bostio negeseuon yn gofyn am wybodaeth bellach a/neu anfon ymholiadau/cwynion atom drwy e-bost. Pan fyddwn yn dylunio gwefannau newydd neu yn ailddatblygu ein gwefannau presennol, byddwn yn ystyried canllawiau Bwrdd yr Iaith Gymraeg ar ddylunio gwefannau.

4.2 Bydd hysbysiadau cyhoeddus, datganiadau i'r wasg a swyddi gwag a roddir mewn papurau newydd Saesneg (neu gyfryngau tebyg) a ddosberthir yn llwyr neu yn bennaf yng Nghymru, yn cael eu rhoi yn ddwyieithog. Mewn cyhoeddiadau Cymraeg, rhoddir hysbysiadau yn Gymraeg.

4.3 Bydd y deunydd arddangos a'r wybodaeth a ddefnyddir gennym mewn arddangosfeydd yng Nghymru yn ddwyieithog.

4.4 Mae'r arwyddion safle ar ein hasedion uwchlaw'r ddaear yng Nghymru wrthi'n cael eu disodli yn awr gan arwyddion dwyieithog, gan sicrhau cydraddoldeb mewn maint, darllenadwyedd ac amlygrwydd.

4.5 Bydd yr arwyddion ar ein fflyd cerbydau sydd fel rheol yn cael eu defnyddio o fewn ffiniau Cymru, yn cael eu disodli pan gyflwynir cerbydau newydd i'r fflyd. Bydd yr holl wybodaeth am ein rhifau cyswllt neu wybodaeth sy'n gwahodd cwsmeriaid i gysylltu â ni yn cael ei darparu'n ddwyieithog gan sicrhau maint, darllenadwyedd ac amlygrwydd cyfartal.

4.6 Nid oes gennym ar hyn o bryd unrhyw safleoedd gweithredol yng Nghymru na'r Amwythig sydd yn addas i dderbyn ymweliadau gan gwsmeriaid ac felly nid ydym yn rhagweld y bydd angen darparu arwyddion mewnol dwyieithog.

4.7 Mae'r holl arwyddion perthnasol yn ddwyieithog yn y safleoedd sy'n 'ganolfannau ymwelwyr' yng Nghymru lle rydym yn gwahodd cwsmeriaid i ymweld â ni a mwynhau'r golygfeydd a'r llwybrau natur.

4.8 Mae'r holl arwyddion traffig ffyrdd a ddefnyddir gennym ni neu ein contractwyr sy'n gweithio ar ein rhan yng Nghymru yn ddwyieithog. Mae'r arwyddion yn cydymffurfio â'r Ddeddf Ffyrdd Newydd a Gwaith Stryd a gofynion Awdurdod Priffyrdd Cymru.

4.9 Bydd pob rhybudd am waith a gynlluniwyd yn cael ei ddarparu yn newis iaith y cwsmeriaid hynny sydd wedi cofrestru eu dewis gyda ni. Mewn argyfwng, gwneir pob ymdrech i fodloni gofynion ieithyddol ein cwsmeriaid, ond anghenion gweithredol fydd yn cael blaenoriaeth. Mewn amgylchiadau o'r fath, y Rheolwr Gweithredol perthnasol fydd yn defnyddio'i ddoethineb i benderfynu a ddylid defnyddio mwy nag un iaith.

4.10 Cyhoeddi ac Argraffu Deunyddiau Cyhoeddus

Byddwn yn paratoi rhaglen, i'w chytuno gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg, er mwyn cynyddu nifer y ffurflenni sydd ar gael yn ddwyieithog, neu mewn fersiynau Cymraeg a Saesneg ar wahân.

4.10.1 Pan roddir dogfennau gennym i gwsmeriaid er mwyn holi eu barn a/neu ofyn am adborth, fe'u darperir yn Gymraeg os ydym yn ymwybodol fod y cwsmer wedi nodi ei bod yn well ganddo gyfathrebu â ni yn Gymraeg.

4.10.2 Bydd ceisiadau penodol am wybodaeth yn cael eu darparu yn newis iaith y cwsmer os gofynnir am hynny, neu os ydym yn ymwybodol bod y gofyniad wedi cael ei gofrestru gyda ni.

4.10.3 Bydd cwsmeriaid sy'n derbyn biliau mesuredig neu anfesuredig gennym yn cael cyfle i gofrestru eu dewis iaith gyda ni a derbyn eu biliau, felly, yn eu dewis iaith.

4.10.4 Bydd cwsmeriaid mewn ardaloedd penodol (sef ardaloedd yng Nghymru ac ardaloedd sy'n croesi ffin Cymru) yn cael cynnig cyfle yn rheolaidd i gofrestru eu dewis i gael bil Cymraeg. Gwneir hyn yn glir ar y biliau a dderbyniant.

4.10.5 Unwaith y bydd cwsmer wedi dewis derbyn eu bil am eu gwasanaethau dŵr neu garthffosiaeth yn Gymraeg, os bydd unrhyw weithred adfer costau (rheoli credyd) i'w dilyn ar y cyfrif hwnnw, bydd y rhybuddion atgoffa a'r rhybuddion twrnai hefyd yn cael eu rhoi yn Gymraeg.

4.10.6 Ni fydd biliau am amrywiol wasanaethau yn cael eu darparu yn Gymraeg ond gwneir pob ymdrech i egluro'r amgylchiadau yn newis iaith y cwsmer os gofynnir.

4.10.7 Bydd sieciau yn Saesneg yn unig.

4.10.8 Oherwydd y perygl o fyrgleriaethau gwrthdyniad a'r sylw ar hyn o bryd ar Alwyr Ffug, nid oes unrhyw gynlluniau i ddarparu cardiau adnabod gwahanol i'r staff hynny sy'n ymweld â chwsmeriaid yng Nghymru, a all achosi dryswch pan fydd y staff hynny wedyn yn ymweld â chwsmeriaid yn Lloegr. Mae'n bwysig safoni ein cardiau adnabod drwy'r busnes cyfan.

4.10.9 Lle codir tâl am ddarparu gwybodaeth, megis ceisiadau am Wybodaeth Amgylcheddol fel rhan o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000, bydd y swm a godir am ddarparu'r wybodaeth yn Gymraeg neu yn Saesneg yn parhau yr un fath.

5 Gweithredu'r Cynllun

5.1 Staffio

Nid oes gennym swyddfeydd cyhoeddus yng Nghymru. Er hynny, byddwn yn holi pa sgiliau iaith Cymraeg sydd gan y rhai sy'n ymgeisio am swyddi a'r staff presennol.

5.1.1 Yn ein hadran Adnoddau Dynol, byddwn yn cadw cofrestr o'n holl staff sydd yn gallu siarad Cymraeg.

5.2 Recriwtio

Ar gyfer unrhyw swyddi lle bydd cyswllt helaeth a rheolaidd â'r cyhoedd yng Nghymru, byddwn yn ystyried a ddylai bod yn rhugl yn y Gymraeg fod yn fedr dymunol ynteu hanfodol – ac fe nodir hyn mewn cymwyseddau swydd a hysbysebion.

5.3 Dysgu Cymraeg

Byddwn yn annog a chefnogi ein staff sydd yn dymuno dysgu Cymraeg os gwelwyd bod angen medr iaith at ddibenion busnes.

5.3.1 Os gwelwyd bod angen o'r fath yn bod at ddibenion busnes, byddwn yn asesu angen y staff am hyfforddiant er mwyn:

- pennu pa staff fydd yn elwa o raglenni hyfforddi a gynlluniwyd er mwyn helpu gweithwyr sy'n gallu siarad Cymraeg ac sydd angen cymorth pellach i ddatblygu eu sgiliau iaith,

- rhoi i'r staff sy'n siarad Cymraeg y sgiliau angenrheidiol i ysgrifennu Cymraeg yn ddigon da ar gyfer gwaith gweinyddol, technegol neu weithredol, fel sydd yn ofynnol er mwyn iddynt ddarparu gwasanaeth yn Gymraeg i'n cwsmeriaid.

5.3.2 Wedi hynny byddwn yn monitro cynnydd staff o'r fath, gan gynnal ein cofrestr o weithwyr sy'n gallu siarad Cymraeg.

5.4 Gwasanaethau a ddarperir ar ein rhan gan eraill

Byddem yn disgwyl i unrhyw gyrff neu sefydliadau sy'n cyflawni gwasanaethau ar ein rhan gydymffurfio â'r cynllun hwn.

5.4.1 Byddwn yn sicrhau trwy ein trefniadau contractio fod yr asiantaethau neu'r contractwyr yn rhoi ar waith bob elfen berthnasol o'r cynllun wrth ddelio â'n cwsmeriaid.

5.4.2 Gwneir darpariaeth i fonitro i ba raddau y mae ein contractwyr, ein hasiantau a thrydydd partïon eraill yn cydymffurfio â rhannau perthnasol y cynllun, o fewn ein trefniadau monitro.

5.4.3 Rhoddir cyfarwyddyd ysgrifenedig i'n gweithwyr sydd yn paratoi contractau ac yn delio â'n contractwyr, ein hasiantau neu drydydd partïon.

5.5 Cyfleusterau Cyfieithu

Byddwn yn cadw rhestr o gyfieithwyr swyddogol sy'n darparu gwasanaethau ac sydd ar gael i'r staff pan fyddant yn delio ag atebion i gwsmeriaid ac yn paratoi deunydd i'w gyhoeddi. Bydd y rhestr hefyd yn cynnwys y cyfieithwyr hynny sy'n darparu offer cyfieithu ar y pryd ar gyfer cyfarfodydd cyhoeddus.

6 Rhoi'r Cynllun ar Waith a'i Fonitro

Mae Cadeirydd a Chyfarwyddwyr Severn Trent Water Cyf. yn gwbl ymwybodol o ofynion y cynllun hwn a byddant yn sicrhau yr adlewyrchir y gofynion hyn pan fydd ein Cwmni'n darparu gwasanaethau a phan fydd cyrff eraill yn gweithredu ar ein rhan.

6.1.1 Bydd y cynllun hwn yn cael ei fonitro gan ein tîm MYNEDIAD dan Gadeiryddiaeth un o uwch reolwyr ein Cwmni a chan gynrychioli pob maes yn ein busnes. Y tîm MYNEDIAD sydd â chyfrifoldeb cyffredinol dros gyd-drefnu holl weithgareddau'r cynllun, ond mae pob rheolwr yn gyfrifol am roi ar waith yr agweddau hynny ar y cynllun sy'n berthnasol i'w hadrannau hwy.

6.1.2 Bydd y Cyfarwyddwyr (drwy'r tîm MYNEDIAD) yn sicrhau bod pob gweithiwr yn ymwybodol o'r cynllun ac yn enwedig bod pob Uwch Reolwr yn cadw at ofynion y

cynllun mewn perthynas â'r maes y maent hwy yn gyfrifol am ei weithredu. Rhoddir cyfarwyddiadau ysgrifenedig, canllawiau a gwybodaeth arall i'n gweithwyr yn nodi beth yw gofynion y cynllun hwn.

6.1.3 Byddwn yn sicrhau bod pob gohebiaeth, cwynion ac ymholiadau yn cael eu cofnodi ar gyfer monitro safonau lefelau gwasanaeth. Bydd pob gohebiaeth yn Gymraeg yn cael yr un safon o wasanaeth.

6.1.4 Bydd y tîm MYNEDIAD yn adolygu'r deunydd a gyhoeddir gennym gan gynnwys arwyddion, llenyddiaeth, rhybuddion, hysbysebion, datganiadau i'r wasg, arddangosiadau, arddangosfeydd, hyfforddiant yn yr iaith Gymraeg, y gronfa ddata o weithwyr sy'n gallu siarad Cymraeg a'r cyfleusterau cyffredinol ar gyfer delio â'n cwsmeriaid sy'n siarad Cymraeg.

6.1.5 Bydd y tîm MYNEDIAD yn adrodd yn flynyddol (neu yn amlach os bydd angen) i fwrdd Severn Trent Water Cyf ar y modd y gweithredir y cynllun, sut y cydymffurfir ag ef a'r perfformiad o ran gofynion y cynllun ac yn anfon copi o'r adroddiad hwn at Fwrdd yr Iaith Gymraeg.

7 Adolygu a diwygio'r cynllun

Byddwn yn adolygu'r cynllun hwn cyn pen pedair blynedd wedi iddo ddod i rym.

Hefyd, o bryd i'w gilydd, efallai y bydd angen inni adolygu'r cynllun hwn, neu gynnig newidiadau i'r cynllun hwn, oherwydd newidiadau yn ein swyddogaethau neu yn yr amgylchiadau lle byddwn yn cyflawni'r swyddogaethau hynny, neu am unrhyw reswm arall.

Ni wneir unrhyw newidiadau i'r cynllun hwn oni bai bod Bwrdd yr Iaith Gymraeg yn cymeradwyo hynny.

8 Rhoi Cyhoeddusrwydd i'r Cynllun

Byddwn yn cyfeirio at y cynllun hwn mewn deunydd perthnasol a gyhoeddir, ond byddwn yn sicrhau y bydd y prif ddulliau o gyfathrebu â'n cwsmeriaid, sef eu biliau a llythyrau yn gysylltiedig â'u biliau, yn cael eu defnyddio i bwysleisio fod croeso iddynt ddefnyddio eu dewis iaith pan fyddant yn cynnal eu busnes gyda ni.

8.1 Byddwn yn rhoi hysbysiadau yn yr holl arddangosfeydd ac arddangosiadau priodol neu yn cynnwys gydag arddangosfeydd ac arddangosiadau o'r fath, gyfeiriad at ein Cynllun Iaith Gymraeg gan gynnwys crynodeb o'r gwasanaethau a ddarperir o dan y cynllun.

8.2 Bydd cyhoeddusrwydd yn cael ei roi i fodolaeth y cynllun yn y cyfryngau Cymraeg sy'n berthnasol i'r ardal yr ydym yn gyfrifol amdani, a bydd cyhoeddusrwydd o'r fath yn cynnwys crynodeb o ofynion y cynllun ac yn hysbysu cwsmeriaid bod copïau o'r cynllun ar gael iddynt os gofynnant.

8.3 Rydym yn croesawu adborth ar y cynllun, awgrymiadau am welliannau gan gwsmeriaid neu aelodau o'r staff. Dylid cyfeirio sylwadau o'r fath i sylw ein tîm MYNEDIAD yn y cyfeiriad isod:

Tîm MYNEDIAD

Sherbourne House

St Martins Road

Coventry

CV3 6SD

Neu drwy e-bost at: customer.relations@severntrent.co.uk

9 Cynllun Gweithredu

Byddwn yn paratoi, a diweddaru'n gyson, **gynllun gweithredu** manwl y cytunir arno gyda'r Bwrdd, yn nodi sut y byddwn yn sicrhau ein bod yn gweithredu yn unol â'r cynllun hwn. Bydd y cynllun gweithredu'n dod i rym ar y dyddiad y daw'r cynllun i rym neu mor fuan ag y bo modd wedi hynny. Bydd y cynllun yn cynnwys targedau, dyddiadau terfynol ac adroddiad ar y cynnydd yn erbyn pob targed.