

CCW

The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr



**Rhwymedigaethau Cymraeg CCW
Adroddiad Monitro Blynyddol 2021/22**



Rhwymedigaethau Iaith Gymraeg y Cyngor Defnyddwyr Dŵr Adroddiad Monitro Blynyddol 2021/22 Trosolwg

Dyma ein unfed ar ddeg adroddiad monitro blynyddol. Mae'n dangos sut mae'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr (CCW) wedi parhau i gyflawni rhwymedigaethau iaith Gymraeg statudol dros y deuddeg mlynedd diwethaf yn unol â'n Cynllun Iaith Gymraeg statudol. Rydym yn rhoi pwys mawr ar ein hymrwymadau i'r Gymraeg, ac rydym yn ehangu ein cynnig Cymraeg i sicrhau bod ein gwaith yn fwy hygyrch nag erioed o'r blaen.

Eleni, fe aethom ati i gynhyrchu [fideo dwyieithog](#) yn crynhoi ein hymrwymadau gwaith allweddol ar gyfer 2022-23 yng Nghymru. Gwnaethom barhau i gyhoeddi ein strategaeth ar gyfer 2022-23 a'n hymrwymadau ymgrychu yn [y Gymraeg](#) a'r Saesneg.

Defnyddiodd ein [cyfarfodydd Pwyllgor Bwrdd Cymru](#) adnodd cyfieithu ar y pryd, ac roedd modd darparu'r cyfarfodydd yn ddwyieithog yn newis iaith y cyfranogwyr.

Cynhyrchwyd deunydd dwyieithog gennym at ddibenion ymgysylltu gwleidyddol, a lwyddodd i godi ymwybyddiaeth o gymorth ar gyfer cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ystod digwyddiad ar-lein wythnos o hyd yn y Senedd (21-25 Mawrth 2022). Hefyd, aethom ati i bostio

deunydd dwyieithog printiedig i swyddfeydd etholaethol lleol yng Nghymru gyda'r nod o rymuso Aelodau'r Senedd i gefnogi dinasyddion yn lleol. Ar 21 Mai 2021, gwnaethom rannu gwybodaeth ddwyieithog gydag Aelodau Seneddol y DU sy'n cynrychioli etholaethau yng Nghymru, ac Aelodau o Senedd Cymru, er mwyn helpu i gyflwyno argymhellion ein [Hadolygiad Annibynnol o Fforddiadwyedd](#). Cyflwynwyd ein holl allbynnau allweddol a hysbysiadau cyfarfodydd yn y Gymraeg er mwyn cefnogi'r ffrwd waith â blaenoriaeth yn fwy effeithiol yng Nghymru. Eleni rydym wedi creu nifer o fideos gydag is-deitlau dwyieithog sy'n cyfleu ein negeseuon allweddol yn y ddwy iaith.

Yn 2021/22, cyflwynwyd newidiadau i'n gwefan fel bod modd gweld ein [tudalennau Cymorth i Gwsmeriaid](#) yn y Gymraeg, gan gynnwys ffurflenni ymholiadau a [chwynion](#) ar-lein, ac atebion i'n [Cwestiynau Cyffredin](#). Mae ein tîm wedi parhau i adolygu ansawdd allbynnau ReciteMe trwy adrodd yn ôl i'n darparwr.

Ddydd Gŵyl Dewi 2022, cynhaliwyd ein hail fore Coffi Cymreig blynyddol lle codwyd ymwybyddiaeth mewn ffordd hwyliog a diddorol o ddiwylliant Cymru a'r iaith Gymraeg, a'n rhwymedigaethau iaith Gymraeg.

Penodwyd un siaradwr Cymraeg ychwanegol i'n tîm o Eiriolwyr Defnyddwyr yn rhanbarth Cymru, sy'n golygu bod ein holl gynrychiolwyr defnyddwyr yng Nghymru yn siaradwyr Cymraeg iaith gyntaf erbyn hyn. Rydym yn parhau i weithio gyda'n tîm Adnoddau Dynol i ddod o hyd i wersi Cymraeg strwythuredig, ac eleni roedd opsiynau hunan-astudio amrywiol ar gael i'n staff.

Dyma newid pwysig yn CCW sy'n sicrhau bod pob gohebiaeth allweddol a datganiad i'r wasg yn cael eu cyfieithu i'r Gymraeg neu eu cynhyrchu'n ddwyieithog.

Hyd nes y bydd safonau'r Gymraeg yn berthnasol, rydym yn parhau i fod yn rhagweithiol wrth gryfhau ein gwasanaethau trwy gyfrwng y Gymraeg.

Y diweddaraf am Weithredu Rhwymedigaethau Iaith Gymraeg CCW 2021/22 (Tabl gweithredu o'n Cynllun Iaith Gymraeg)

Adran /Targed y Cynllun Iaith Gymraeg	Dyddiad cwblhau 2021/22	Adroddiad 2021/22
1. Polisiâu a mentrau		
Sicrhau bod staff ac eraill sy'n ymwneud â llunio a gweithredu cynlluniau/ mentrau neu bolisiâu newydd yn ymwybodol o ymrwymiadau o dan ein Cynllun Iaith Gymraeg.	Parhaus	<p>Mae ein tudalen we fewnol wedi parhau i sicrhau bod canllawiau ac adnoddau Cymraeg ar gael yn haws i'n tîm. Fe'i defnyddiwyd mewn sesiynau briffio tîm mewnol i atgoffa pobl sut i wneud penderfyniadau cyfieithu a darparu ein gwasanaethau i siaradwyr Cymraeg yn effeithiol.</p> <p>Ym mis Mawrth 2022, cynhaliwyd ein hail fore Coffi Cymreig blynyddol lle codwyd ymwybyddiaeth mewn ffordd hwyliog a diddorol o ddiwylliant Cymru a'r iaith Gymraeg, a'n rhwymedigaethau iaith Gymraeg. Mae'r gweithgarwch hwn yn ategu'r arferion parhaus sy'n cael eu hadrodd yn adrannau 4.3-4.7 o'r adroddiad hwn.</p>
2. Ymdrin â'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg		
2.1 Gohebiaeth ysgrifenedig a 2.2 Cyfathrebu dros y ffôn: Diweddarau ac adrodd ar gofnod yr unigolion a'r sefydliadau sy'n dewis gohebu yn Gymraeg.	Ebrill 2021 - Ebrill 2022	<p>Er bod ein cynllun iaith Gymraeg yn canolbwyntio ar adrodd ar ohebiaeth e-bost a gohebiaeth ysgrifenedig, rydym yn rhoi'r un sylw i gofnodi negeseuon ffôn neu ddulliau cyfathrebu eraill. Yn 2021/22, cofnodwyd un cais ychwanegol am ohebiaeth trwy gyfrwng y Gymraeg. Fe wnaeth gweithiwr achos ymdrin â'r cais hwn ond nodwyd mai camgymeriad oedd y cais (roedd yr unigolyn wedi ticio bocs mewn gwahoddiad i fynychu weminar). Nid oedd angen gwneud unrhyw waith dilynol mewn perthynas â'r cais hwn, ond dilynwyd y broses gywir ar gyfer cofnodi'r ohebiaeth.</p> <p>Mae ein cofrestr cyswllt iaith Gymraeg ar gael ar gais ac mae'n cynnwys deunaw cais am gyfathrebu trwy gyfrwng y Gymraeg a thair cwyn am ein darpariaeth Gymraeg ers 2009.</p>
2.2 Cyfathrebu dros y ffôn: Sicrhau bod y cyhoedd yn gallu siarad yn y Gymraeg neu'r Saesneg â ni dros y ffôn.	Ebrill 2021 - Ebrill 2022	Mae ein tîm Cysylltiadau Defnyddwyr yn rhyngweithio ag aelodau'r cyhoedd yng Nghymru trwy ddefnyddio rhif penodol ar gyfer Cymru (0300 034 3333). Mae pobl sy'n deialu'r rhif hwn yn parhau i gael eu cyfarch gyda neges ddwyieithog, ac roedd rheolwyr Cysylltiadau Defnyddwyr yn parhau i sicrhau bod yr holl gydweithwyr yn Birmingham yn deall pwysigrwydd cofnodi ceisiadau iaith Gymraeg a chynnig dewis cyfathrebu trwy gyfrwng y Gymraeg. Mae ein protocol mewnol ar gyfer darparu ein gwasanaeth ffôn yn y Gymraeg yn parhau fel a ganlyn:

		<p>Achosion a chwynion</p> <ul style="list-style-type: none"> Os ydych yn derbyn galwad ffôn gan gwsmer sy'n dymuno cyfathrebu trwy gyfrwng y Gymraeg mewn perthynas ag achos neu gŵyn, dylech geisio dod o hyd i siaradwr Cymraeg yn y tîm Cysylltiadau Defnyddwyr sy'n gallu ymdrin â'r alwad honno ar eich rhan. Os nad oes neb ar gael neu os oes angen cymorth brys ar y cwsmer, gofynnwch a fyddai'r cwsmer yn fodlon cyfathrebu trwy gyfrwng y Saesneg. Rhaid i chi gofnodi'r cais am gyfathrebu yn y Gymraeg neu unrhyw gŵyn a allai ddilyn. <p>Swyddfeydd gwleidyddol ac aelodau'r wasg</p> <ul style="list-style-type: none"> Os ydych yn derbyn cais dros y ffôn i gyfathrebu yn y Gymraeg gan swyddfa wleidyddol neu aelod o'r wasg, dylech gysylltu â'n tîm yng Nghymru a'n Cyfarwyddwr Cyfathrebu Amanda Caton er mwyn dod o hyd i Eiriolwr Defnyddwyr sydd ar gael neu nodi a yw'r aelod o Fwrdd Cymru ar gael i ddychwelyd yr alwad. <p>Dim siaradwr Cymraeg ac yn methu cyfathrebu trwy gyfrwng y Gymraeg</p> <ul style="list-style-type: none"> Os nad oes siaradwr Cymraeg ar gael a'i bod yn ymddangos bod y person dros y ffôn yn methu cyfathrebu yn y Saesneg, neu'n anfodlon gwneud hynny, defnyddiwch ein gwasanaeth dehongli ffôn, Linell Iaith. Ewch i'r dudalen Cyfieithydd ar gyfer galwadau ffôn ar y fewnwyd i gael rhagor o wybodaeth.
<p>2.3 Cyfarfodydd cyhoeddus ac wyneb yn wyneb: Sicrhau bod cydweithwyr sy'n trefnu ac yn mynychu cyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru yn ymwybodol o ymrwmiadau o dan ein Cynllun Iaith Gymraeg.</p>	<p>Ebrill 2021 - Ebrill 2022</p>	<p><i>Yr iaith Gymraeg yng nghyfarfodydd CCW:</i> <u>Eleni, am y tro cyntaf, defnyddiodd ein cyfarfodydd Pwyllgor Bwrdd Cymru adnodd cyfieithu ar y pryd, ac roedd modd cynnal y cyfarfodydd yn ddwyieithog yn newis iaith y cyfranogwyr. Roedd y datblygiad hwn yn llwyddiannus iawn. Roedd hyn hefyd yn caniatáu i'n haelod o'r Bwrdd a Chadeirydd Cymru gadeirio cyfarfodydd trwy gyfrwng eu hiaith gyntaf. Cyfieithwyd yr Agenda a'r hysbysiadau (hysbysiadau a llythyrau) ar gyfer cyfarfod Pwyllgor Cymru 2022.</u></p>
<p>3. Delwedd Gyhoeddus</p>		
<p>3.4 Cyfathrebu ar y Rhyngwyd: Parhau i gynyddu'r cynnwys Cymraeg ar wefan CCW:</p>	<p>Ebrill 2021 - Ebrill 2022</p>	<p>Gwnaethom barhau i fireinio a gwella ansawdd y ddarpariaeth Gymraeg ar ein gwefan. Rydym wedi gwneud hyn yn y ffyrdd canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rydym wedi uwchraddio ein gwefan fel bod modd defnyddio ein tudalennau Cymorth i Gwsmeriaid yn y Gymraeg, gan gynnwys ffurflenni ymholiadau a chwynion ar-lein, ac atebion i'n Cwestiynau Cyffredin.

<p>a) Gwneud deunydd Cymraeg yn hygyrch ac yn amlwg ar y wefan.</p> <p>b) Sicrhau bod gwybodaeth, sy'n berthnasol i Gymru, ar gael yn Gymraeg hefyd.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Parhau i ddefnyddio ReciteMe, sy'n cyfieithu holl gynnwys tudalen we CCW yn awtomatig i'r Gymraeg, ac eithrio fideos wedi'u mewnlannu a rhai o'n hadnoddau cyfrifo trydydd parti. • Ers i ddata dibynadwy fod ar gael (mis Mawrth 2021) ac ers i ni dderbyn adroddiadau misol sy'n cynnwys data gan ReciteMe, gallwn weld bod cyfieithiadau Cymraeg, yn ysgrifenedig ac ar ffurf sain, ymysg dau ddefnydd mwyaf poblogaidd yr adnodd bob mis. • Rydym wedi gwirio ansawdd y cyfieithiadau awtomatig gyda chydweithwyr sy'n siarad Cymraeg, sy'n sicrhau bod yr ansawdd yn uchel o hyd. • Mae'r holl hysbysiadau cyfryngau, gan gynnwys y rhai sy'n ymwneud â Chymru, <u>ar gael ar ein tudalen sy'n gysylltiedig â'r Cyfryngau ac maent ar gael yn y Gymraeg trwy ReciteMe.</u> • Yn 2021/22, gwnaethom greu rhagor o gynnwys cyfryngau cymdeithasol yn canolbwyntio ar Gymru a siaradwyr Cymraeg. Dyma enghraifft: https://twitter.com/CCWvoice/status/1498237200147922945?cxt=HHwWgoC-gfWy58opAAAA • Yn dilyn y biliau uwch ym mis Ebrill, creodd CCW hysbyseb ddwyieithog ar y cyfryngau cymdeithasol yn ymwneud â chynghor ar roi cynnig ar fesurydd dŵr i leihau biliau. Cyrhaeddodd yr hysbyseb ddwyieithog 39,825 o bobl ac ysgogodd 453 o gliciau dolen. <p>Yn yr un modd â blynyddoedd blaenorol, rydym yn gwahodd swyddfa Comisiynydd y Gymraeg i ddilyn CCW ar y cyfryngau cymdeithasol. Byddem yn croesawu cymorth a chynghor i'n helpu i gynyddu cyrhaeddiad ein negeseuon Cymraeg ar y cyfryngau cymdeithasol.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Instagram • LinkedIn • Twitter • YouTube
<p>3.5 Hysbysiadau i'r wasg, deunydd cyhoeddusrwydd arall (a gweithgarwch yn y cyfryngau)¹</p>		<p>Mae ein tîm cyfathrebu yn cyfieithu'r holl ddatganiadau ar gyfer y cyfryngau i'r Gymraeg fel mater o drefn, gan gynnwys negeseuon pwysig i ddefnyddwyr dŵr yng Nghymru.</p> <p>Rydym wedi creu nifer o fideos gydag is-deitlau dwyieithog sy'n cyfleu ein negeseuon allweddol yn y ddwy iaith. Dyma rai enghreifftiau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fideo o berson ifanc yn cyfweld â'i chwmmi dŵr ynglŷn â'r newid yn yr hinsawdd (Beth ydych chi'n i wneud ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol?) - https://www.youtube.com/watch?v=l-gQveckoz8&t=13s • Fideo mae carthffos yn gorlifo: Beth sy'n digwydd i'n hafonydd? - https://www.youtube.com/watch?v=sZatOWncVDA

¹Ni chyfeiriwyd at weithgarwch gwreiddiol yn y cyfryngau yn ein Cynllun ond rydym wedi ychwanegu'r elfen hon gan ei bod yn ffordd bwysig o gyfleu negeseuon i gwsmeriaid.

Eleni, fe wnaethom gynyddu'r allbynnau a'r wybodaeth a ddarperir i gynrychiolwyr gwleidyddol yng Nghymru hefyd er mwyn hyrwyddo negeseuon sy'n cefnogi pobl sy'n agored i niwed a'r rhai sy'n cael trafferth talu eu biliau. Cynhaliwyd dau weithgaredd pwysig gennym yn ddwyieithog er mwyn grymuso cynrychiolwyr gwleidyddol i ledaenu cymorth yn ddwyieithog yn lleol:

- Digwyddiad ar-lein wythnos o hyd yn y Senedd (21-25 Mawrth 2022). Hefyd, aethom ati i bostio deunydd dwyieithog printiedig i swyddfeydd etholaethol lleol yng Nghymru gyda'r nod o rymuso Aelodau'r Senedd i gefnogi dinasyddion yn lleol.
- Ar 21 Mai 2022, gwnaethom rannu gwybodaeth ddwyieithog gydag Aelodau Seneddol y DU sy'n cynrychioli etholaethau yng Nghymru, ac Aelodau o Senedd Cymru, er mwyn helpu i gyflwyno argymhellion ein Hadolygiad Annibynnol o Fforddiadwyedd.

Er bod y gweithgareddau hyn yn canolbwyntio ar ein ffrwd waith allweddol Dileu Tlodi Dŵr, mae gweddill ein gwaith yn y cyfryngau yn cwmpasu amrywiaeth eang o bynciau gan gynnwys cyngor i ddefnyddwyr sy'n dymuno arbed arian, cael gwybod am eu gwasanaethau ac ansawdd dŵr afonydd, a pherfformiad cwmnïau dŵr.

Dyma enghreifftiau o ddatganiadau i'r wasg a gyfieithwyd sy'n cynnwys negeseuon pwysig i gwsmeriaid yng Nghymru yn 2021/22:

Synnwyr Sinc: Datganiad i'r wasg arferion cegin ar gamera -

<https://www.ccwater.org.uk/blog/2021/06/30/shocking-kitchen-sink-habits-caught-on-camera/> (trwy ReciteMe ond wedi'i gyhoeddi yn y Gymraeg hefyd).

Datganiad i'r wasg adroddiad cwynion- <https://www.ccwater.org.uk/blog/2021/10/21/two-thirds-of-complaints-to-water-companies-involve-concerns-over-bills/> (trwy ReciteMe ond wedi'i gyhoeddi yn y Gymraeg hefyd).

Datganiad i'r wasg Materion Dŵr- <https://www.ccwater.org.uk/blog/2021/06/24/support-with-water-bills-still-not-reaching-many-of-those-that-need-it-most/> (trwy ReciteMe ond wedi'i gyhoeddi yn y Gymraeg hefyd).

Ymddangosiadau yn y Cyfryngau: Cafodd ein Cadeirydd ac aelod annibynnol o fwrdd Cymru, Rhodri Williams, ei gyfweled yn y Gymraeg ar BBC Radio Cymru ar 26 Mai 2021. Roedd yn trafod tldi dŵr yng Nghymru ar adeg a oedd yn cyd-fynd â rhyddhau casgliadau adolygiad CCW o'r cymorth sydd ar gael gan gwmnïau dŵr i gwsmeriaid sy'n ei chael yn anodd talu eu biliau dŵr.

Cyhoeddiadau corfforaethol: Rydym yn sicrhau bod ein dogfennau corfforaethol allweddol yn parhau i gael eu cyfieithu:

- **Ein Strategaeth-** <https://www.ccwater.org.uk/wp-content/uploads/2022/03/CCW-Strategy-for-2022-23-Welsh.pdf>

		<ul style="list-style-type: none"> • Fideo dwyieithog ar gyfer ein Strategaeth ar gyfer Cymru - https://www.youtube.com/watch?v=Cog5bud87RM&t=105s • Fideo recriwtio gydag isdeitlau Cymraeg - https://www.youtube.com/watch?v=wUhdBwysdkQ&t=135s <p>Ymchwil CCW a chyhoeddiadau eraill: Ar gyfer pob prosiect ymchwil a gomisiynir gan CCW, rydym yn gofyn i gyflenwyr gadarnhau eu bod yn gallu cynnig cyfweiliadau arolwg yn y Gymraeg os yw unigolion yn dymuno hynny. Yn ogystal â dogfennau yn y Gymraeg, rydym wedi dechrau cynhyrchu deunyddiau fideo yn ddwyieithog hefyd ac yn y Gymraeg yn benodol. Mae enghreifftiau'n cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sbotolau ar gwsmeriaid - Barn a phrofiadau pobl o ddŵr (Adroddiad Cryno Sbotolau Cwsmeriaid 2022)- https://www.ccwater.org.uk/wp-content/uploads/2022/04/Customer-Spotlight-summary-report-2022-Welsh-language.pdf • Ymchwil ar ddewisiadau cwsmeriaid (Ymchwil crynodeb o ddewisiadau)- https://www.ccwater.org.uk/wp-content/uploads/2022/04/Summary-of-research-on-customer-preferences-Welsh.pdf
--	--	--

4. Gweinyddu'r Cynllun

<p>4.1 a 4.2 Staffio a Recriwtio: Nodi swyddi lle mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol neu'n ddymunol a llunio disgrifiadau swydd yn unol â hynny.</p> <p>Monitro a rhestru nifer y siaradwyr /dysgwyr Cymraeg i sefydlu a monitro ei adnoddau ieithyddol.</p>	<p>Ebrill 2021 - Ebrill 2022</p>	<p>Staff CCW sy'n siarad Cymraeg - nifer y penodiadau cyhoeddus (1) cyflogeion (2) ac Eiriolwyr Defnyddwyr (3) sy'n siarad Cymraeg: Gwnaethom un penodiad ychwanegol ar gyfer eiriolwr defnyddwyr rhan-amser sy'n siarad Cymraeg yn Haf 2022. Mae hyn yn golygu bod pob un o'n tri chynrychiolydd defnyddwyr yng Nghymru yn siaradwyr Cymraeg iaith gyntaf. Mae 2.63% o gyfanswm ein staff yng Nghymru a Lloegr yn siaradwyr Cymraeg (2 allan o 76) ac 22% o'n haelodau staff yng Nghymru (2 allan o 9) yn siarad Cymraeg. Ym mis Mehefin 2022, mae gennym chwe siaradwr Cymraeg, gan gynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un aelod o'r Bwrdd - Tri eiriolwr defnyddwyr, sy'n golygu bod pob eiriolwr yng Nghymru yn siarad Cymraeg - Dau aelod o staff, sef 2.63% o'r staff, a 22% o'n tîm staff yng Nghymru. Rydym yn parhau i wneud y Gymraeg yn ofyniad hanfodol yn ystod recriwtio perthnasol ac rydym wedi parhau i ymdrechu i hysbysebu ar wefannau Cymraeg fel Lleol. Hefyd, mae fersiwn Gymraeg o unrhyw hysbyseb ar Swyddi'r Gwasanaeth Sifil hefyd. <p>Rydym yn parhau i hyrwyddo'r cyfle i ddysgu Cymraeg i bob cydweithiwr arall, ac mae cyllid ac amser ar gyfer gwersi Cymraeg ar gael bob amser drwy ein cronfa arian datblygiad personol.</p>
<p>4.3 Hyrwyddo'r Cynllun: Sicrhau bod cyflogeion ac eraill sy'n ymwneud â llunio a gweithredu cynlluniau/</p>	<p>Ebrill 2021 - Ebrill 2022</p>	<p>Dyma'r hyn rydym wedi'i wneud i barhau i godi ymwybyddiaeth o'r iaith Gymraeg a diwylliant Cymru, a'n rhwymedigaethau o ran y Gymraeg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Briffiau tîm mewnol ffurfiol CCW yn ymwneud â'n rhwymedigaethau o ran y Gymraeg

<p>mentrau neu bolisiau newydd yn ymwybodol o ymrwymadau o dan ein Cynllun Iaith Gymraeg ac yn gwybod am yr arweiniad sydd ar gael iddynt i'w gweithredu.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Sgyrsiau un-i-un gydag arweinwyr Tîm, adrannau gwahanol a dechreuwyr newydd i sicrhau bod timau a chydweithwyr perthnasol yn ymwybodol o'n dyletswyddau rheoleiddio a'u cynnwys yn y broses o gyflawni ein rhwymedigaethau o ran y Gymraeg. • Ceisiadau am wybodaeth cydymffurfio â'r Gymraeg i roi gwybod am unrhyw weithgaredd sy'n gysylltiedig â'r Cynllun Iaith Gymraeg yn 2021/22. • Neges blog fewnol a nodyn atgoffa i staff yn ystod cyfarfodydd tîm. • Ail fore Coffi Dydd Gŵyl Dewi blynyddol ym mis Mawrth 2022 lle rhoddwyd cyhoeddusrwydd i gyfleoedd dysgu Cymraeg. Hefyd, roedd yn gyfle i atgoffa cydweithwyr o ymrwymadau CCW o ran y Gymraeg. Roedd y digwyddiad yn boblogaidd iawn, gan ddenu 32 o gydweithwyr o bob rhan o CCW.
<p>Sicrhau bod pob gweithiwr cyflogedig yn ymwybodol o gyfrifoldebau a chynnwys y cynllun fel rhan o'r rhaglen gynefino ac yn ôl yr angen.</p>	<p>Parhaus</p>	<p>Mae rheolwyr llinell yn ymwybodol mai eu cyfrifoldeb nhw yw sicrhau bod dechreuwyr newydd yn ymwybodol o'n rhwymedigaethau o ran y Gymraeg. Fel yr amlinellir uchod, yn 2021/22 rydym wedi cael sgyrsiau mewnol gydag arweinwyr tîm i'w hatgoffa o'r angen i gydymffurfio â'n cynllun yn ogystal â negeseuon blog a digwyddiad Iaith Gymraeg. Oherwydd eu llwyddiant hyd yma, bydd rhagor o flogiau a digwyddiadau staff yn cael eu cynnal yn y flwyddyn i ddod.</p>
<p>4.4 Dysgu Cymraeg: Annog a chefnogi gweithwyr cyflogedig sy'n dymuno dysgu neu wella eu Cymraeg llafar / ysgrifenedig.</p>	<p>Parhaus</p>	<p>Rydym yn parhau i hyrwyddo'r cyfle i ddysgu Cymraeg i bob cydweithiwr. Mae cyllid ac amser dysgu yn ystod oriau swyddfa ar gael i gydweithwyr sy'n dymuno mynychu dosbarthiadau Cymraeg. Oherwydd effaith pandemig Covid-19, gwnaethom roi cyhoeddusrwydd i nifer o opsiynau hunan-astudio i gydweithwyr hefyd yn ystod y digwyddiad Iaith Gymraeg. Yn ogystal, buom yn parhau i annog cydweithwyr i ddefnyddio apiau ffôn fel 'Duolingo' a 'SaySomething in Welsh'.</p>
<p>4.5 Gwasanaethau Cyfieithu: Sicrhau bod staff CCW sy'n debygol o fod angen cyfleusterau cyfieithu Cymraeg yn gallu defnyddio rhestr (o gyfieithwyr/prosesau) yn ogystal ag offer cyfieithu electronig priodol</p>	<p>Parhaus</p>	<p>Canllawiau, system sgorio ac olrhain cyfieithu: Fel yr esboniwyd yn adran 4.3, mae'r holl ganllawiau a chysylltiadau cyfieithu'n parhau i fod yn fwy gweladwy a hygyrch trwy dudalen fewnol Gymraeg benodol ar y fewnwyd.</p> <p>Caiff ein holl wahoddiadau, agendâu a hysbysiadau cyfarfodydd, canllawiau cynghori'r cyhoedd ar fforddiadwyedd, diweddariadau ac e-byst alweddol i randdeiliaid yng Nghymru a datganiadau i'r wasg sy'n berthnasol i Gymru eu cyfieithu i'r Gymraeg yn awtomatig, yn ogystal â'n dogfennau strategol allweddol a chrynodeb o'n canlyniadau ymchwil olrhain blynyddol. Mae hyn yn unol â'n Strategaeth Iaith Gymraeg.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ar gyfer penderfyniadau cyfieithu ychwanegol, rydym wedi parhau i ddefnyddio ein system sgorio ddiwygiedig a symlach (sy'n dilyn camau a chwestiynau a gymeradwywyd yn flaenorol gan ein swyddog goruchwylio Comisiynydd y Gymraeg) i benderfynu a ddylid cyfieithu'r dogfennau hyn i'r Gymraeg ai peidio. • Mae cydweithwyr yn cael eu hatgoffa bod angen cofnodi'r rhesymau dros benderfynu peidio â chyfieithu deunydd sy'n berthnasol i Gymru i'r Gymraeg. Fel y llynedd, nid oedd angen defnyddio ein

		<p>system sgorio cyfieithu yn 2021/22, gan fod y rhan fwyaf o ddeunydd perthnasol yn cael ei gyfieithu'n awtomatig i'r Gymraeg.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Roedd CCW wedi sefydlu a defnyddio ein taenlen OIrhain Cyfieithu er mwyn cofnodi teitl a lleoliad unrhyw ddogfennau sydd wedi'u cyfieithu (ac eithrio unrhyw beth a gyfieithwyd yn awtomatig gan ReciteMe). Cofnododd 52 o gyfieithiadau dogfen unigryw yn 21/22.
<p>4.7 Monitro'r Cynllun: Adolygu'r cynnydd ar y cynllun gweithredu/Cyflwyno cynnydd i Gomisiynydd y Gymraeg</p>	Mehefin 2022	<p>Mae ein tîm gweithredol yn ymwneud â'n holl waith ymwybyddiaeth o'r Gymraeg ac adolygu. Mae'r tîm Gweithredol ac arweinydd Bwrdd Cymru wedi cymeradwyo'r adroddiad hwn i'w gyflwyno ym mis Mehefin 2022.</p> <p>Cyfanswm y gost o gyflawni rhwymedigaethau Iaith Gymraeg CCW oedd £11,450.57 yn 2021/22. Mae hyn yn cynnwys costau cyfieithu a chyhoeddi'r dogfennau a'r datganiadau i'r wasg a grybwyllir uchod, cyfieithu dogfennau a chyfieithu unrhyw ohebiaeth arall.</p>
<p>4.8 Adolygu a Diwygio'r Cynllun: Adolygu'r Cynllun</p>	2022/23	<p>Rydym yn parhau i fod yn ansicr am y dyddiad y bydd safonau'r Gymraeg yn cael eu gweithredu'n ffurfiol. Tan hynny, byddwn yn parhau i fod yn rhagweithiol wrth gryfhau ein gwasanaethau trwy gyfrwng y Gymraeg.</p>



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Cysylltwch â ni

CCW,
23 Stephenson Street,
Birmingham,
B2 4BH.

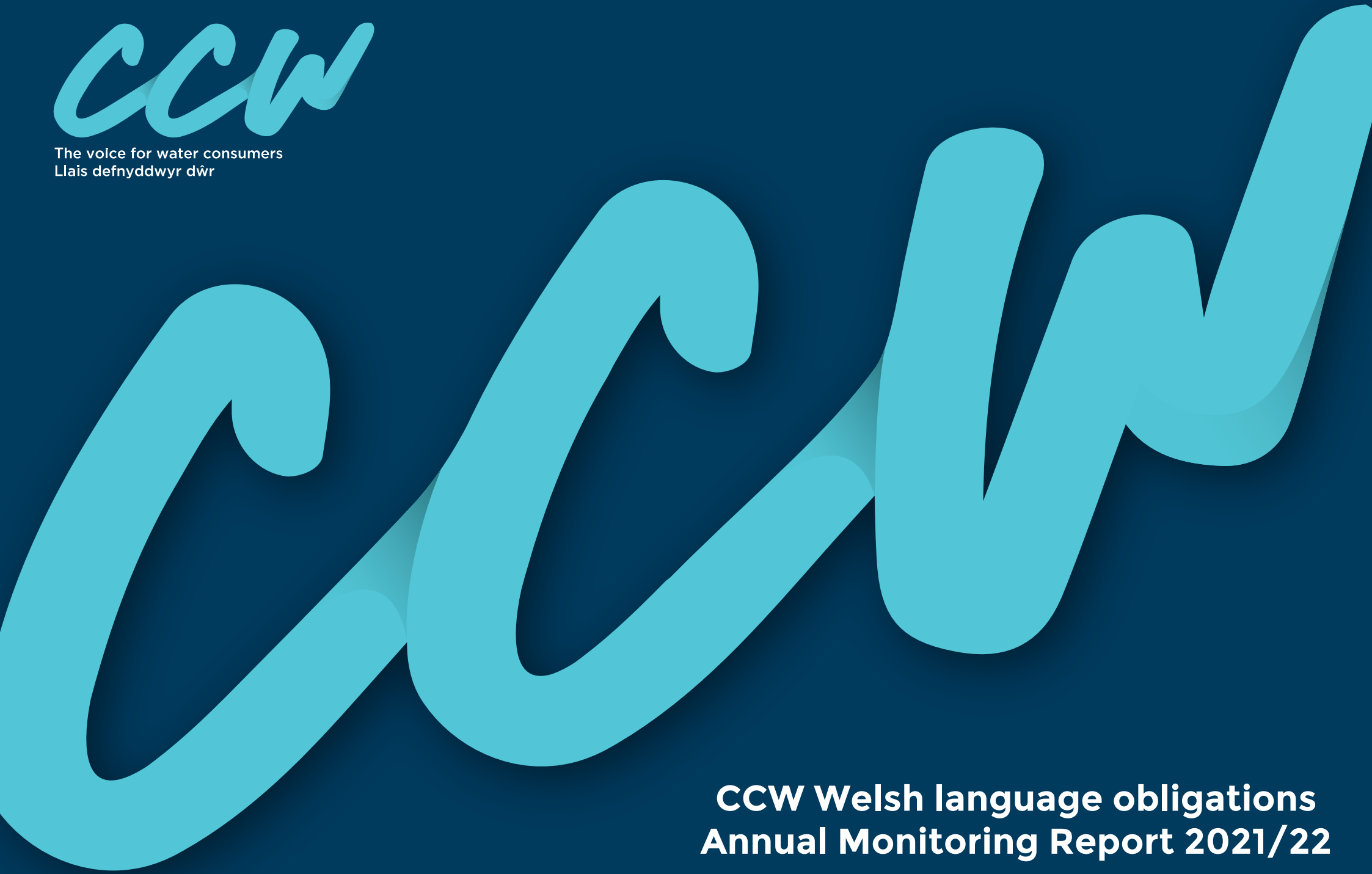
0300 034 2222 yn Lloegr
0300 034 3333 yng Nghymru



ccwater.org.uk

CCW

The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr



**CCW Welsh language obligations
Annual Monitoring Report 2021/22**



Consumer Council for Water Welsh language obligations Annual Monitoring Report 2021/22 Overview

This is our eleventh annual monitoring report. It demonstrates how CCW continues to deliver statutory Welsh language obligations over the last twelve years in line with our statutory Welsh Language Scheme (WLS). We take our commitments to the Welsh language very seriously and are expanding our Welsh language offering to make our work more accessible than ever before.

This year we produced a [bilingual video](#) summarising our key 2022-23 work commitments in Wales. We continued to publish our strategy 2022-23 and campaign commitments in both [Welsh](#) and English.

Our [Board Committee for Wales meetings](#) used a simultaneous translation tool and were delivered bilingually in the participants' choice of language.

We produced bilingual material for political engagement that raised awareness of support for vulnerable customers during an online weeklong event at the Senedd (21-25 March 2022). We also posted printed bilingual material

to local constituency offices in Wales with the aim to empower Members of the Senedd to support citizens locally. On 21 May 2021, we shared bilingual information with UK Members of Parliament for Wales and Members of the Senedd to support the implementation of our [Independent Affordability Review](#) recommendations. We communicated all key outputs and meeting notices in Welsh to support this priority stream of work more effectively in Wales.

This year we have produced a number of videos with bilingual subtitles putting across our key messages in both languages.

In 2021/22, we made changes to our website so our [Customer Help pages](#) can be accessed in Welsh, including both online query and [complaints](#) forms, and answers to our [FAQs](#). Our team has continued to review the quality of ReciteMe outputs by feeding back to our provider.

On St David's Day 2022, we held our second annual Welsh Coffi morning at which we raised awareness of Welsh culture and language, and our Welsh language obligations in a fun and engaging way.

We recruited one additional Welsh speaker on our Wales region team of Consumer Advocates. This means that all our consumer representatives in Wales are now first language Welsh speakers. While continuing to work with our Human Resources team to source structured Welsh language lessons, this year a range of self-study options were made available to our staff.

This is an important change at CCW ensuring that all key communications and press releases are translated to Welsh or produced bilingually.

Until the Welsh language standards apply, we remain proactive in strengthening our service provision in Welsh.

CCW Welsh Language Obligations Implementation update 2021/22 (Implementation action table from our Welsh Language Scheme)

Welsh Language Scheme Section /Target	Date of completion 2021/22	Report 2021/22
1. Policies & initiatives		
Ensure staff and others engaged in framing and implementing new plans/ initiatives or policies are aware of commitments under our Welsh Language Scheme.	Ongoing	<p>Our internal web page has continued to make Welsh language guidance and tools more easily accessible to our team. It has been used in internal team briefings to remind people how to make translation decisions and provide our services to Welsh speakers effectively.</p> <p>In March 2022, we held our second Welsh Coffi morning through which we raised awareness of Welsh language and culture, and our Welsh language obligations in a fun and engaging way. This activity complements ongoing practice we report in sections 4.3-4.7 of this report.</p>
2. Dealing with Welsh speaking public		
2.1 Written correspondence & 2.2 Telephone communications: Update and report on the record of individuals and organisations that prefer to correspond in Welsh.	April 2021 - April 2022	<p>Whilst our Welsh language scheme focusses on reporting email and written correspondence, we pay equal attention to recording telephone or other communications. In 2021/22, we recorded one additional request for communication in Welsh. This request was followed up by a caseworker but was established to have been made in error (a box was ticked on a webinar invitation). No follow-up was needed but the correct process for recording the contact was followed.</p> <p>Our Welsh language contact register is available on request and contains eighteen requests for communications in Welsh and three complaints about our Welsh language provision since 2009.</p>
2.2 Telephone communications: Ensure that the public can speak in Welsh or English when dealing with us by telephone.	April 2021 - April 2022	<p>Our Consumer Relations team interacts with members of the public in Wales through a Wales-specific number (0300 034 3333). Callers dialling this number continue to be greeted with a bilingual message and Consumer Relations managers continued to ensure that all colleagues based in Birmingham understand the importance of recording Welsh language requests and offering a Welsh language communication option. Our internal protocol on providing our telephone service in Welsh continues to be:</p> <p style="color: #00B0C0;">Cases and complaints</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • If you receive a call from a customer wishing to communicate in Welsh in relation to a case or complaint, you should try to identify a Welsh speaker in the Consumer Relations team, who can take that call for you. • If there is no one available or the customer needs urgent assistance please ask whether the customer would be happy to communicate in English. • You must record the request for communication in Welsh or any complaint that might follow. <p>Political offices and press contacts</p> <ul style="list-style-type: none"> • If you receive a phone request to communicate in Welsh from a political office or press contact, please liaise with our Wales team and Director of Communications Amanda Caton, to identify an available Consumer Advocate or the availability of the Wales Board member to return the call. <p>No Welsh speaker and unable to communicate in Welsh</p> <ul style="list-style-type: none"> • If no Welsh speaker is available and the person on the phone seems unable or unwilling to communicate in English, please use our telephone interpreter service, Language Line. Go to the Translator for phone calls intranet page for more information.
<p>2.3 Public & Face to face meetings: Ensure colleagues that arrange and attend public meetings in Wales are aware of commitments under our Welsh Language Scheme.</p>	<p>April 2021 - April 2022</p>	<p><u>Welsh Language at CCW meetings:</u> <u>For the first time this year, our Board Committee for Wales meetings used a simultaneous translation tool and were delivered bilingually in the participants' choice of language, which proved very successful. This also allowed our Board member and also Chair for Wales to chair meetings in their first language. The Agenda and notifications (notices and letters) for the 2022 Committee for Wales meeting were all translated.</u></p>
<p>3. Public Image</p>		
<p>3.4 Internet Communication: Continue to increase the Welsh language content on CCW website:</p> <p>a) Make Welsh language material accessible and prominent on website.</p> <p>b) Ensure information, which is relevant to Wales, is also available in Welsh.</p>	<p>April 2021 - April 2022</p>	<p>We continued to refine and improve the quality of the Welsh language provision on our website. We have done this in the following ways:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Upgraded our website so our Customer Help pages can be accessed in Welsh, including both online query and complaints forms, and answers to our FAQs. • The continued use of ReciteMe, which automatically translates all CCW web page content into Welsh, with the exception of embedded videos and some of our third party calculators. • As we now receive monthly reports which provide data from ReciteMe, we can see that, since reliable data was made available (March 2021) that Welsh Language translations, both written and audio, are consistently in the top two uses of the tool each month.

		<ul style="list-style-type: none"> • We have spot-checked the quality of the automatic translations with Welsh speaking colleagues, which has ensured the quality remains high.. • All media notices, including those relating to Wales, are on <u>our Media related page</u> and are in Welsh via <u>ReciteMe</u>. • In 2021/22, we created further social media content focussed on Wales and Welsh speakers. Here is an example: https://twitter.com/CCWvoice/status/1498237200147922945?cxt=HHwWgoC-gfWy58opAAAA • In light of the April bill rises CCW ran a bilingual ad on advice on trailing a water meter to reduce bills on social media. The bi-lingual advert reached 39,825 people and prompted 453 link clicks. <p>As in previous years, we invite the Welsh Language Commissioner’s office to follow CCW on social media. We would welcome support and advice to help us increase the outreach of our Welsh language social media posts.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Instagram • LinkedIn • Twitter • YouTube
<p>3.5 Press notices, other publicity material (and media activity)¹</p>		<p>Our communications team routinely translates all media releases, which feature important messages for water consumers in Wales, to Welsh.</p> <p>We have produced a number of videos with bilingual subtitles putting across our key messages in both languages. Some examples include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mae person ifanc yn cyfweid â'i chwmni dŵr am newid hinsawdd ("What are you doing for future generations?" (Young person quizzes United Utilities on climate change”) video - https://www.youtube.com/watch?v=l-gQveckoz8&t=13s • Mae carthffos yn gorlifo: Beth sy'n digwydd i'n hafonydd? (Sewer overflows: What's happening to our rivers?) video - https://www.youtube.com/watch?v=sZatOWncVDA <p>This year we also increased the outputs and information provision to political representatives in Wales to promote messages that support the vulnerable and those struggling with affording their bills. There are two notable activities we conducted bilingually to empower political representative to disseminate support bilingually locally:</p>

¹ Original media activity was not mentioned in our Scheme but we have added this as it is an important way in which we communicate messages to customers.

		<ul style="list-style-type: none"> • An online weeklong event at the Senedd (21-25 March 2022). We also posted printed bilingual material to local constituency offices in Wales with the aim to empower Members of the Senedd to support citizens locally. • On 21 May 2022, we shared bilingual information with UK Members of Parliament for Wales and Members of the Senedd to support the implementation of our <u>Independent Affordability Review</u> recommendations. <p>Whilst these activities focussed on our key work strand to End Water Poverty, the rest of our media work covers a wide range of subjects including advice for consumers looking to save money, find out about their services and river water quality, and the performance of water companies.</p> <p>Examples of translated press releases carrying important messages for customers in Wales 2021/22 include:</p> <p>Sink Sense: Kitchen habits caught on camera press release- https://www.ccwater.org.uk/blog/2021/06/30/shocking-kitchen-sink-habits-caught-on-camera/ (via ReciteMe but also issued in Welsh).</p> <p>Complaints report press release- https://www.ccwater.org.uk/blog/2021/10/21/two-thirds-of-complaints-to-water-companies-involve-concerns-over-bills/ (via ReciteMe but also issued in Welsh).</p> <p>Water Matters press release- https://www.ccwater.org.uk/blog/2021/06/24/support-with-water-bills-still-not-reaching-many-of-those-that-need-it-most/ (via ReciteMe but also issued in Welsh).</p> <p>Media Appearances: Our Chair and independent board member for Wales Rhodri Williams gave an interview communicating in Welsh on BBC Radio Cymru on 26th May 2021. This covered water poverty in Wales and coincided with the release of the conclusions from CCW's review into the support available from water companies to customers struggling to afford their water bill.</p>
		<p>Corporate publications: We ensure our key corporate documents continue to be translated:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Our Strategy- https://www.ccwater.org.uk/wp-content/uploads/2022/03/CCW-Strategy-for-2022-23-Welsh.pdf • A bilingual video for our Strategy for Wales- https://www.youtube.com/watch?v=Coq5bud87RM&t=105s • Recruitment video with Welsh subtitles- https://www.youtube.com/watch?v=wUhdBwysdkQ&t=135s <p>CCW research and other publications: For all CCW commissioned research projects, we ask suppliers to confirm that they can offer survey interviews in Welsh language if preferred. As well as documents in Welsh, we have also started producing video materials bilingually and in the Welsh language specifically. Examples include:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Sbotolau ar gwsmeriaid Barn a phrofiadau pobl o ddŵr (Customer Spotlight summary report 2022)- https://www.ccwater.org.uk/wp-content/uploads/2022/04/Customer-Spotlight-summary-report-2022-Welsh-language.pdf • Ymchwil ar ddewisiadau cwsmeriaid (Summary of preferences research)- https://www.ccwater.org.uk/wp-content/uploads/2022/04/Summary-of-research-on-customer-preferences-Welsh.pdf
4. Administration of the Scheme		
<p>4.1 & 4.2 Staffing and Recruitment: Identify jobs where the ability to speak Welsh is essential or desirable and formulate job descriptions accordingly.</p> <p>Monitor and list the number of Welsh speakers / learners to establish and monitor its linguistic resources.</p>	<p>April 2021 - April 2022</p>	<p>CCW Welsh speaking staff number of public appointments (1) employees (2) and Consumer Advocates (3) speaking Welsh: We made one additional appointment for a part-time, Welsh speaking consumer advocate in Summer 2022. This means that all three of our consumer representatives in Wales are first language Welsh speakers. Welsh speakers account for 2.63% of our total staff number in England & Wales (2 out of 76) and 22% of our members of staff based in Wales (2 out of 9). As of June 2022, We have six Welsh speakers, of which:</p> <ul style="list-style-type: none"> - One is a Board member - Three are consumer advocates, which means all our CAs in Wales speak Welsh - Two are staff, which is 2.63% of staff, and 22% of our Wales based staff team. We continue to make Welsh language an essential requirement during relevant recruitment and we have continued to make efforts to advertise on Welsh Language websites such as Lleol and also have a Welsh version of any advert on Civil Service Jobs. <p>We continue to promote the opportunity to learn Welsh to all other colleagues, with funding and allocation of time for Welsh lesson always being made available through our personal development funding pot.</p>
<p>4.3 Promoting the Scheme: Ensure employees and others engaged in framing and implementing new plans/initiatives or policies are aware of commitments under our Welsh Language Scheme and the guidance available to them for its implementation.</p>	<p>April 2021 - April 2022</p>	<p>This is what we have done to continue raising awareness of our Welsh language and culture, and our Welsh language obligations:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formal internal CCW team briefs regarding our Welsh language obligations • One-to-one conversations with the Team leaders, different departments and new starters to make relevant teams and colleagues aware of our regulatory duties and involve them in the delivery of our Welsh language obligations. • Welsh language compliance information requests to report any Welsh Language Scheme related activity in 2021/22. • An internal blog post and reminders provided to staff during team meetings. • A Second annual St David's Day Coffi morning in March 2022 through which Welsh-language learning opportunities were publicised. This was also an opportunity to remind colleagues of CCW's Welsh language commitments. The event was well attended with 32 colleagues joining from across CCW.

<p>Ensure all employees are aware of the responsibilities and content of the scheme as part of the induction programme and as and when necessary.</p>	<p>On-going</p>	<p>Line managers are aware it is their responsibility to bring our Welsh language obligations to the attention of new starters. As outlined above, in 2021/22, we have had internal conversations with team leaders to remind them of the need to comply with our scheme as well as blog posts and a Welsh Language event. Further blogs and staff events will be held in the coming year, given the success of these to date.</p>
<p>4.4 Learning Welsh: Encourage and support employees who wish to learn or improve their spoken/ written Welsh</p>	<p>On-going</p>	<p>We continue to promote the opportunity to learn Welsh to all colleagues. Funding and learning time during office hours are available for colleagues who wish to attend Welsh language classes. Due to the impact of the Covid-19 pandemic we also publicised a number of self-study options to colleagues during the Welsh Language event. As well as continuing to encourage colleagues to utilise phone apps such as 'Duolingo' and 'SaySomething in Welsh'.</p>
<p>4.5 Translation services: Ensure CCW staff likely to require Welsh Language translation facilities have access to a list (of translators/processes) as well as to appropriate electronic translating tools</p>	<p>Ongoing</p>	<p>Translation guidance, scoring system and Tracker: As explained in section 4.3 all translation guidance and contacts continue to be more visible and accessible through a dedicated internal Welsh language intranet page.</p> <p>All of our public meeting invitations, agendas and notices, public advisory guides on affordability, key Wales stakeholder updates and emails, and press releases relevant to Wales are translated to Welsh automatically, in addition to our key strategic documents and the summary of our annual tracker research results. This is in line with our WLS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • For additional translation decisions, we have continued to use our revamped and simplified and scoring system (which follows steps and questions previously approved by our supervising WLC officer) to make decisions on whether these documents should be translated to Welsh. • Colleagues are reminded to record the reasons when a decision is made not to translate material relevant to Wales into Welsh. As was the case last year, use of our translation scoring system was not required in 2021/22, as most relevant material was translated automatically to Welsh. • CCW established and use our Translation Tracker spreadsheet to record the title and location of any documents that have been translated (excepting anything automatically translated by ReciteMe). It recorded 52 unique document translations in 21/22.
<p>4.7 Monitoring the Scheme: Review progress on implementation plan/Submit progress to Welsh Language Commissioner</p>	<p>June 2022</p>	<p>Our executive team is involved in all our Welsh language awareness and review efforts. The Executive team and Wales Board lead have signed off this report for submission in June 2022.</p> <p>The total cost for the delivery of CCW's Welsh Language obligations was £11,450.57 in 2021/22. This includes costs for translating and publishing the documents and media releases mentioned above, translating documents and any other correspondence.</p>

4.8 Reviewing and Amending the Scheme: Review the Scheme	2022/23	We are still unsure of the date the Welsh Language standards will be formally implemented. Until then remain proactive in strengthening our service provision in Welsh.
--	----------------	---



The voice for water consumers
Llais defnyddwyr dŵr

Contact us

CCW,
23 Stephenson Street,
Birmingham,
B2 4BH.

0300 034 2222 in England

0300 034 3333 in Wales



ccwater.org.uk