



# Y Cyngor Defnyddwyr Dŵr – Rhwymedigaethau o ran y Gymraeg

## Adroddiad Monitro Blynyddol 2022–23

### Trosolwg

Dyma ein deuddegfed adroddiad monitro blynyddol. Mae'n dangos bod CCW wedi parhau i gyflawni ei rwymedigaethau statudol o ran y Gymraeg dros y tair blynedd ar ddeg diwethaf yn unol â'n Cynllun Iaith Gymraeg.

Yn 2022–23, fe wnaethom ni rymuso ein siaradwyr Cymraeg a'n tîm Cysylltiadau Defnyddwyr rheng flaen i wneud cyfraniad mwy gweithredol at ddylunio a chyflawni ein gwaith o ran y Gymraeg. Mae hyn yn cynnwys unigolion sy'n teimlo angerdd am eu hiaith yn ac sy'n rhan o dîm cyflawni ein Cynllun Iaith Gymraeg. Mae'r timau Cysylltiadau Defnyddwyr a Chyfathrebu yn allweddol i'n darpariaeth gwasanaethau a'n rhyngweithio â'r cyhoedd. Mae'r newid hwn hefyd wedi gwella ein hymdrechion i wneud gwaith, cyngor a gwasanaethau CCW yn fwy hygyrch yn y Gymraeg.

Yn ail hanner y flwyddyn, llwyddom i sicrhau gwersi Cymraeg wedi'u hariannu gan Lywodraeth Cymru drwy'r Ganolfan Dysgu Cymraeg Genedlaethol. Bydd hyn yn helpu naw aelod o staff i ennill cymwysterau yn y Gymraeg. Helpodd staff CCW i asesu a diffinio ein hanghenion dysgu Cymraeg a'n hanghenion busnes drwy ein Cymuned Ymarfer newydd i Gymru. Fe wnaethom ni ddefnyddio dull llawr gwlad i ddiffinio ein hanghenion busnes a dysgu. Canlyniad hyn oedd

dileu'r rhwystrau i ddysgu drwy sicrhau ymrwymiad gan staff a rheolwyr a chefnogi cyflwyno gwersi yn ystod oriau busnes craidd. Bydd y gwersi'n dechrau ym mis Medi 2023. Cymerodd yr ymgysylltiad llawr gwlad hwn fwy o amser, ond sicrhawyd ymrwymiad go iawn ac fe lwyddom i gaffael yr opsiwn hyfforddi sy'n cydweddu orau â'n hanghenion busnes a gwasanaeth. Rydym ni'n falch o fod wedi integreiddio dysgu Cymraeg yn ein rhaglen datblygu pobl gyda chymorth ein tîm pobl a thrawsnewid newydd. Mae hyn yn dangos ymrwymiad i ddatblygiad ein pobl, yn ogystal â sicrhau bod gwasanaethau busnes CCW ar gael yn y Gymraeg.

Parhaodd ein [cyfarfodydd Pwyllgor Bwrdd Cymru](#) ar-lein i ddefnyddio cyfleusterau cyfieithu ar y pryd ac fe'u cynhaliwyd yn ddwyieithog yn y Gymraeg a'r Saesneg. Eleni, trefnwyd cynhadledd ddwyieithog ar bwnc Dŵr a Newid Hinsawdd yn ein swyddfa yng Nghaerdydd hefyd. Cadeiriwyd y gynhadledd yn y Gymraeg ac fe'i gwnaed yn hygyrch i bawb a fynychodd drwy gyfleusterau cyfieithu ar y pryd. Rydym ni'n falch ein bod wedi cyflwyno sgwrs bwysig ar ymgysylltu â'r cyhoedd a newid hinsawdd yn Gymraeg, gan helpu llawer o'n 120 o gyfranogwyr i siarad am y mater hwn yn eu hiaith gyntaf.

Yn sgil adnewyddu ein gwefan yn 2022–23, fe wnaethom ni sicrhau bod ein holl dudalennau'n parhau i fod ar gael yn y Gymraeg drwy'r offeryn ReciteMe. Helpodd y gwaith ar y wefan ni i sicrhau bod gwybodaeth bwysig i gwsmeriaid ar gael yn rhwydd drwy ein cwestiynau cyffredin i'r cyhoedd yn y Gymraeg.

Fe wnaethom ni barhau gyda'n digwyddiad diwylliant Cymru blynyddol ar Ddydd Gŵyl Dewi. Eleni, buom yn canolbwyntio ar gerddoriaeth Gymraeg gyda chwis. Rydym ni'n defnyddio'r digwyddiadau hyn i godi ymwybyddiaeth o'r hyn y mae'n ofynnol i ni ei wneud mewn perthynas â'r Gymraeg a hynny mewn ffordd ddifyr a diddorol.

Yn 2022-23, fe wnaethom ni recriwtio aelod staff Cysylltiadau Defnyddwyr yng Nghaerdydd. Cafodd dau siaradwr Cymraeg eu cyfweld oedd yn bodloni ein meini prawf o ran anghenion busnes, ac fe benodwyd un ohonynt. Yn y pen draw, bu'r broses recriwtio yn aflwyddiannus, ond fe wnaethom ni ddyfalbarhau. Yn 2023–24, rydym ni'n gobeithio recriwtio siaradwyr Cymraeg i'r tîm cysylltiadau defnyddwyr drwy broses debyg (yn amodol ar wiriadau diogelwch). Rydym ni'n gwneud ymdrech fawr i sicrhau bod gan ein timau sy'n ymwneud â'r cyhoedd ddigon o adnoddau i ddarparu ein gwasanaethau yn y Gymraeg.

## Diweddariad Gweithredu – Rhwymedigaethau CCW o ran y Gymraeg 2022–23 (Tabl gweithredu camau o'n Cynllun Iaith Gymraeg)

Adran/Targed y Cynllun Iaith Gymraeg	Dyddiad cwblhau 2022–23	Adroddiad 2022–23
<b>1. Polisiâu a mentrau</b>		
Sicrhau bod staff ac eraill sy'n ymwneud â fframio a gweithredu cynlluniau/mentrau neu bolisiau newydd yn ymwybodol o'r ymrwymadau o dan ein Cynllun Iaith Gymraeg.	<b>Parhaus</b>	Mae canllawiau ac offer Cymraeg yn parhau i fod ar gael i'n tîm trwy gyfrwng y wefan. Rydym ni'n ei defnyddio i sefydlu staff ac fel tudalen gyfeirio i atgoffa pobl sut i gyflawni ein cynllun, gwneud penderfyniadau o ran cyfieithu a darparu ein gwasanaethau i siaradwyr Cymraeg yn effeithiol. Ym mis Mawrth 2023, cynhaliwyd ein trydydd digwyddiad diwylliant Cymru yn fewnol. Roedd hwn yn gyfle i godi ymwybyddiaeth o'r Gymraeg a'n rhwymedigaethau o ran y Gymraeg mewn ffordd ddifyr a diddorol.
<b>2. Ymdrin â'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg</b>		
<b>2.1 Gohebiaeth ysgrifenedig a 2.2 Cyfathrebu ar y ffôn:</b> Diweddarau ac adrodd ar y cofnod o unigolion a sefydliadau y mae'n well ganddynt ohebu yn y Gymraeg.	<b>Ebrill 2022 – Ebrill 2023</b>	Dim ond gohebiaeth e-bost a phapur y mae'n ofynnol i ni adrodd arnynt yn ôl ein cynllun iaith Gymraeg ond rydym ni'n mynd ati yn rhagweithiol i roi sylw cyfartal i gofnodi cyfathrebu ar y ffôn neu gyfathrebiadau eraill. Eleni, cofnodwyd chwe chais ychwanegol am gyfathrebu yn y Gymraeg (tri mewn e-bost, un drwy ffurflen we, a dau ar y ffôn). Ni chawsom unrhyw gwynion am ein gwasanaethau Cymraeg.
<b>2.2 Cyfathrebu ar y ffôn:</b> Sicrhau bod y cyhoedd yn gallu defnyddio'r Gymraeg neu'r Saesneg wrth siarad â ni ar y ffôn.	<b>Ebrill 2022 – Ebrill 2023</b>	Mae ein tîm Cysylltiadau Defnyddwyr yn rhyngweithio ag aelodau'r cyhoedd yng Nghymru drwy rif penodol (0300 034 3333). Diweddarwyd ein negeseuon peiriant ateb gan ddefnyddio siaradwr Cymraeg yn CCW gan greu tîm mwy cyfeillgar a chynnes yn y Gymraeg. Mae'r bobl sy'n deialu'r rhif hwn yn cael eu cyfarch yn ddwyieithog. Gweithiodd y Rheolwyr Cysylltiadau Defnyddwyr i barhau i sicrhau bod pob cydweithiwr yn Birmingham yn deall pwysigrwydd cofnodi ceisiadau Cymraeg a chynnig opsiwn cyfathrebu yn y Gymraeg. Mae ein protocol mewnol ar gyfer darparu ein gwasanaeth ffôn yn y Gymraeg yn aros yr un fath.
<b>2.3 Cyfarfodydd cyhoeddus ac wyneb yn wyneb:</b> Sicrhau bod cydweithwyr sy'n trefnu ac yn mynychu cyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru yn ymwybodol o'r ymrwymadau o dan ein Cynllun Iaith Gymraeg.	<b>Ebrill 2022 – Ebrill 2023</b>	Unwaith eto, cynigiwyd cyfleusterau cyfieithu ar y pryd yn ein <a href="#">cyfarfodydd Pwyllgor Bwrdd Cymru</a> ar-lein a chynhaliwyd y cyfarfodydd yn ddwyieithog yn y Gymraeg a'r Saesneg. Eleni, trefnwyd cynhadledd ddwyieithog hefyd ar bwnc Dŵr a Newid Hinsawdd yn ein swyddfa yng Nghaerdydd. Cadeiriwyd y gynhadledd yn y Gymraeg ac fe'i gwnaed yn hygyrch i bawb a fynychodd trwy gyfleusterau cyfieithu ar y pryd. Rydym ni'n falch ein bod wedi cyflwyno sgwrs bwysig ar ymgysylltu â'r cyhoedd a newid hinsawdd yn y Gymraeg, gan helpu llawer o'n 120 o gyfranogwyr i siarad am y mater pwysig hwn yn eu hiaith gyntaf.
<b>3. Delwedd Gyhoeddus</b>		

<p><b>3.4 Cyfathrebu ar y Rhyngwyd:</b> Parhau i gynyddu'r cynnwys Cymraeg ar wefan CCW:</p> <p>a) Gwneud deunydd Cymraeg yn hygyrch ac yn amlwg ar y wefan.</p> <p>b) Sicrhau bod gwybodaeth sy'n berthnasol i Gymru hefyd ar gael yn y Gymraeg.</p>	<p><b>Ebrill 2022 – Ebrill 2023</b></p>	<p>Yn sgil adnewyddu ein gwefan yn 2022–23, fe wnaethom ni sicrhau bod ein holl dudalennau yn parhau i fod ar gael yn Gymraeg drwy'r offeryn ReciteMe. Fe wnaeth yr ailwampio ein helpu ni i sicrhau bod gwybodaeth bwysig i gwsmeriaid ar gael yn Gymraeg i'r cyhoedd yn rhydd drwy ein Cwestiynau Cyffredin. Roedd hyn yn mynd i'r afael â phryderon ein Swyddog Cyswllt yn Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg nad oedd peth o'n deunydd PDF ar gael yn y Gymraeg. Mae sicrhau bod gwybodaeth bwysig ar gael i'r cyhoedd ar ein tudalennau gwe newydd a thrwy'r offeryn ReciteMe yn helpu i sicrhau y gall pobl gael gafael ar yr wybodaeth bwysig sydd ei hangen arnynt, megis sut i wneud cwyn am eu gwasanaethau dŵr, yn y Gymraeg.</p>
<p><b>3.5 Hysbysiadau i'r wasg, deunydd cyhoeddusrwydd arall (a gweithgarwch ar y cyfryngau)<sup>1</sup></b></p>	<p><b>Ebrill 2022 – Ebrill 2023</b></p>	<p>Mae ein tîm cyfathrebu yn mynd ati fel mater o drefn i gyfieithu i'r Gymraeg pob datganiad i'r cyfryngau sy'n cynnwys negeseuon pwysig i ddefnyddwyr dŵr yng Nghymru. Mae <a href="#">datganiadau ac eitemau newyddion ar ein gwefan</a> ar gael yn y Gymraeg drwy'r offeryn ReciteMe. Mae isdeitlau Cymraeg ar gael ar gyfer unrhyw allbwn fideo sydd ar gael i'r cyhoedd. Darparwyd fideos i gwsmeriaid yn y ddwy iaith oedd yn mynd i'r afael â materion pwysig o ddiddordeb i'r cyhoedd yn 2022–23 a materion y mae cwsmeriaid yn dweud wrthym eu bod yn poeni amdanynt. Mae enghreifftiau o'r rhain yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Fideos yn esbonio'r penderfyniad i wahardd pibellau dŵr</a></li> <li>• <a href="#">Fideos pwysedd dŵr isel</a></li> <li>• <a href="#">Dim cyflenwad dŵr</a></li> <li>• <a href="#">Defnyddio dŵr mewn tywydd poeth</a></li> <li>• <a href="#">Hysbysiad berwi dŵr</a></li> <li>• <a href="#">Manylion yr adolygiad prisiau</a></li> </ul> <p>Cysylltwch â <a href="mailto:tim.clarke@ccwater.org.uk">tim.clarke@ccwater.org.uk</a> a <a href="mailto:lia.moutselou@ccwater.org.uk">lia.moutselou@ccwater.org.uk</a> am ragor o wybodaeth neu i ofyn am enghreifftiau eraill o'n deunydd cyhoeddusrwydd yn y Gymraeg.</p>
		<p><b>Mae ein cyhoeddiadau corfforaethol</b> yn parhau i gael eu cyfieithu. Mae ein dogfen strategaeth ddiweddaraf ar gyfer 2023–23 i'w gweld yn <a href="https://www.ccw.org.uk/our-work/our-strategy/">https://www.ccw.org.uk/our-work/our-strategy/</a></p> <p><b>Ymchwil a chyhoeddiadau eraill CCW:</b> Ar gyfer pob prosiect ymchwil a gomisiynir gan CCW, gofynnwn i gyflenwyr gadarnhau y gallant gynnig cyfweiliadau arolwg yn y Gymraeg os dymunir. <b>Roedd ymarfer ymchwil dwyieithog allweddol a gwblhawyd gennym yn 2022–23 yn cynnwys datblygu deunydd arolwg da sy'n esbonio'r broses bresennol o osod prisiau ar gyfer y gwasanaeth dŵr a dŵr gwastraff yn briodol mewn ymchwil i gwsmeriaid.</b> Profwyd yn wybyddol y deunydd Cymraeg ar gyfer arolwg cwsmeriaid pwysig er mwyn sicrhau ein bod yn galluogi'r ymatebion gorau posibl gan siaradwyr Cymraeg i lywio penderfyniadau gosod prisiau gyda thystiolaeth dda. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn ein gwaith <a href="#">Ymchwil ar Gyfraddau Cymell Cyflawni Canlyniadau</a>, a gynigiwyd i aelwydydd a chwsmeriaid eraill yng Nghymru.</p>
<p><b>4. Gweinyddu'r Cynllun</b></p>		

<sup>1</sup> Nid oedd gweithgarwch ar y cyfryngau yn cael ei grybwyll yn wreiddiol ein Cynllun ond rydyn ni wedi ei ychwanegu gan bod hon yn ffordd bwysig o gyfathrebu negeseuon i gwsmeriaid.

<p><b>4.1 a 4.2 Staffio a Recriwtio:</b> 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 hadnoddau ieithyddol.</p>	<p><b>Ebrill 2022 – Ebrill 2023</b></p>	<p><b>Penodiadau a staff sy'n siarad Cymraeg CCW: nifer y penodiadau cyhoeddus (1), gweithwyr (2) ac Eiriolwyr Defnyddwyr (3) sy'n siarad Cymraeg:</b> Mae siaradwyr Cymraeg yn cyfrif am 2.63% o gyfanswm ein staff yng Nghymru a Lloegr (2 allan o 76) a 22% o'n haelodau staff yng Nghymru (2 allan o 9).</p> <p>Ym mis Mehefin 2023, mae gennym bum siaradwr Cymraeg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un aelod o'r Bwrdd</li> <li>• Tri hyrwyddwr defnyddwyr (mae pob un o'n hyrwyddwyr defnyddwyr yng Nghymru yn siarad Cymraeg)</li> <li>• Un aelod o staff</li> </ul> <p>Rydym ni'n parhau i wneud y Gymraeg yn ofyniad dymunol yn ystod prosesau recriwtio perthnasol, ac mae ein partner recriwtio wedi bod yn targedu'r gofyniad hwn. Rydym ni wedi parhau i wneud ymdrechion i hysbysebu ar wefannau Cymraeg megis Lleol a Safle Sywddi, ac mae gennym fersiwn Gymraeg o unrhyw hysbyseb yn swyddfa Caerdydd ar wefan Swyddi'r Gwasanaeth Sifil.</p> <p>Yn 2022–23, recriwtiwyd staff Cysylltiadau Defnyddwyr yng Nghaerdydd. Cafodd dau siaradwr Cymraeg oedd yn bodloni ein meini prawf o ran anghenion busnes eu cyfweld, ac fe benodwyd un ohonynt. Yn y pen draw, ni fu'r broses recriwtio yn llwyddiannus, ond fe wnaethom ni ddyfalbarhau. Yn 2023–24, rydym ni'n gobeithio recriwtio mwy o siaradwyr Cymraeg i'r tîm cysylltiadau defnyddwyr drwy broses debyg (yn amodol ar wiriadau diogelwch). Rydym ni'n gwneud ymdrech fawr i sicrhau bod gan ein timau sy'n wynebu'r cyhoedd ddigon o adnoddau i ddarparu ein gwasanaethau yn y Gymraeg.</p>
<p><b>4.3 Hyrwyddo'r Cynllun:</b> Sicrhau bod gweithwyr ac eraill sy'n ymwneud â fframio a gweithredu cynlluniau/mentrau neu bolisiau newydd yn ymwybodol o'r ymrwymadau o dan ein Cynllun Iaith Gymraeg a'r canllawiau sydd ar gael iddynt ar gyfer gweithredu'r Cynllun.</p>	<p><b>Ebrill 2022 – Ebrill 2023</b></p>	<p>Rydym ni wedi parhau i godi ymwybyddiaeth o'r Gymraeg, ein diwylliant a'n rhwymedigaethau o ran y Gymraeg trwy gyfrwng y canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Briffiau tîm mewnol ffurfiol CCW ynghylch ein rhwymedigaethau o ran y Gymraeg.</li> <li>• Sgyrsiau un-i-un gydag arweinwyr tîm, gwahanol adrannau a chydweithwyr sydd newydd ddechrau i'w gwneud yn ymwybodol o'n dyletswyddau rheoleiddio a'u cynnwys wrth gyflawni ein rhwymedigaethau o ran y Gymraeg.</li> <li>• Mae gwybodaeth am gydymffurfio â safonau'r Gymraeg yn gofyn i ni roi gwybod am unrhyw weithgarwch sy'n gysylltiedig â'r Cynllun Iaith Gymraeg yn 2022–23.</li> <li>• Postiad blog mewnol a nodiadau atgoffa yn cael eu darparu i staff yn ystod cyfarfodydd tîm.</li> <li>• Cynhaliwyd trydydd digwyddiad diwylliant Cymru Dydd Gŵyl Dewi blyneddol ym mis Mawrth 2023, lle cafodd cyfleoedd dysgu Cymraeg eu hysbysebu a'u trafod ymhellach.</li> <li>• Daeth Cymuned Ymarfer newydd i Gymru â siaradwyr Cymraeg a'r arweinwyr sy'n gyfrifol am gyflawni ein cynllun ynghyd i asesu a diffinio ein hanghenion o ran dysgu Cymraeg. Roedd hwn yn un o amcanion y Gymuned newydd yn y chwe mis cyntaf, ymhlith materion polisi eraill yng Nghymru.</li> </ul>
<p>Sicrhau bod pob gweithiwr yn ymwybodol o gyfrifoldebau a chynnwys y cynllun fel rhan o'r rhaglen gynefino ac yn ôl yr angen.</p>	<p><b>Parhaus</b></p>	<p>Mae rheolwyr llinell yn ymwybodol mai eu cyfrifoldeb nhw yw dwyn ein rhwymedigaethau o ran y Gymraeg i sylw staff newydd. Yn 2022–23, fe wnaethom ni barhau i gynnal sgyrsiau mewnol gydag arweinwyr tîm i'w hatgoffa o'r angen i gydymffurfio â'n cynllun, yn ogystal â phostiadau blog a digwyddiad iaith Gymraeg.</p>

<p><b>4.4 Dysgu Cymraeg:</b> Annog a chefnogi gweithwyr sy'n dymuno dysgu neu wella eu Cymraeg llafar/ysgrifenedig</p>	<p><b>Parhaus Medi 2023</b></p>	<p>Llwyddom i sicrhau gwersi Cymraeg sy'n cael eu hariannu gan Lywodraeth Cymru drwy'r Ganolfan Dysgu Cymraeg Genedlaethol (gwerth £10,000). Bydd hyn yn helpu naw cydweithiwr yn CCW i ennill cymhwyster yn y Gymraeg. Helpodd staff CCW i asesu a diffinio ein hanghenion dysgu Cymraeg a'n hanghenion busnes drwy ein Cymuned Ymarfer i Gymru. Defnyddiwyd dull llawr gwlad i ddiffinio ein hanghenion busnes a dysgu. Roedd hyn hefyd yn helpu i ddileu rhwystrau i ddysgu drwy sicrhau ymrwymiad gan staff a rheolwyr a chefnogi cyflwyno gwersi yn ystod oriau busnes craidd. Bydd y gwersi'n dechrau ym mis Medi 2023. Cymerodd y dull ymgysylltu ar lawr gwlad hwn fwy o amser, ond mae wedi sicrhau ymrwymiad ac fe lwyddwyd i gaffael darparwr hyfforddiant a fydd yn cefnogi ein hanghenion busnes a gwasanaeth yn y ffordd orau. Rydym ni'n falch o fod wedi integreiddio dysgu Cymraeg yn ein rhaglen datblygu pobl gyda chymorth ein tîm pobl a thrawsnewid newydd. Mae hyn yn dangos ymrwymiad i ddatblygiad ein pobl, yn ogystal â sicrhau bod gwasanaethau busnes CCW ar gael yn y Gymraeg.</p>
<p><b>4.5 Gwasanaethau cyfieithu:</b> Sicrhau bod staff CCW sy'n debygol o fod angen cyfleusterau cyfieithu Cymraeg yn gallu cael mynediad at restr (cyfieithwyr/prosesau), yn ogystal ag offer cyfieithu electronig priodol</p>	<p><b>Parhaus</b></p>	<p><b>Canllawiau cyfieithu, system sgorio a Traciwr:</b> Mae'r holl ganllawiau a chysylltiadau cyfieithu mewnol yn parhau i fod yn weladwy ac yn hygyrch drwy dudalen fewnrwyd Gymraeg benodol.</p> <p>Yn unol â'n hymrwymiad Cynllun Iaith Gymraeg, mae ein holl wahoddiadau, agendâu a hysbysiadau cyfarfodydd cyhoeddus, diweddariadau ac e-byst allweddol i randdeiliaid yng Nghymru a datganiadau i'r wasg sy'n berthnasol i Gymru yn cael eu cyfieithu i'r Gymraeg. Mae hyn yn ychwanegol at ein dogfennau strategol allweddol a'r crynodeb o'n canlyniadau ymchwil blynyddol.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aeth CCW ati i sefydlu taenlen Traciwr Cyfieithu a chaiff ei ddefnyddio i gofnodi teitl a lleoliad unrhyw ddogfennau sydd wedi'u cyfieithu (ac eithrio unrhyw beth a gyfieithwyd yn awtomatig gan ReciteMe).</li> <li>- Cofnodwyd 69 o gyfieithiadau unigryw yn 2022–23. Mae hyn yn gynydd o 26 o gyfieithiadau ers y flwyddyn flaenorol.</li> </ul>
<p><b>4.7 Monitro'r Cynllun:</b> Adolygu'r cynnydd ar y cynllun gweithredu/Cyflwyno cynnydd i Gomisiynydd y Gymraeg</p>	<p><b>Mehefin 2023</b></p>	<p>Mae ein Tîm Gweithredol yn cymryd rhan yn ein holl ymdrechion o ran ymwybyddiaeth o'r Gymraeg ac adolygu'r gwasanaeth. Cymeradwyodd y tîm Gweithredol yr adroddiad hwn i'w gyflwyno yn haf 2023. Roedd cost cyflawni rhwymedigaethau CCW o ran y Gymraeg dros £20,000 yn 2022–23. Mae hyn yn cynnwys costau cyfieithu a chyhoeddi'r dogfennau a'r datganiadau i'r cyfryngau a nodwyd uchod, yn ogystal â chyfieithu dogfennau, recriwtio ac unrhyw ohebiaeth arall.</p>
<p><b>4.8 Adolygu a Diwygio'r Cynllun:</b> Adolygu'r Cynllun</p>	<p><b>2023–24</b></p>	<p>Ni fydd y cylch hwn o weithredu ffurfiol o ran safonau'r Gymraeg yn cynnwys CCW. Rydym ni'n parhau i fod wedi ymrwymo i adolygu ein Cynllun Iaith Gymraeg yn unol â'r hyn y mae swyddfa Comisiynydd y Gymraeg wedi gofyn amdano yn ystod y blynyddoedd diwethaf. Oherwydd pwysau ar ein hadnoddau, ein nod yw cwblhau adolygiad o fewn y ddwy flynedd nesaf. Mae'n bwysig i ni flaenoriaethu dysgu Cymraeg a hunanddatblygiad i aelodau tîm cyflawni'r Cynllun Iaith Gymraeg yn gyntaf. Yn y cyfamser, rydym ni'n parhau i ddangos y newidiadau sy'n gwella darpariaeth ein gwasanaethau a'n negeseuon cyhoeddus yn y Gymraeg.</p>



# Consumer Council for Water Welsh language obligations

## Annual Monitoring Report 2022–23

### Overview

This is our twelfth annual monitoring report. It demonstrates that CCW has continued to deliver the statutory Welsh language obligations over the last thirteen years in line with our Welsh Language Scheme (WLS).

In 2022–23, we empowered our Welsh language speakers and frontline Consumer Relations team to play a more active role in the design and delivery of our Welsh language work. This involves individuals who are passionate about their language in our Welsh Language Scheme delivery team. The Consumer Relations and Communication teams are key to our service provision and public interaction. This change also improved our efforts to make CCW's work, advice, and services better accessible in Welsh.

We secured Welsh language lessons financed by the Welsh Government through the National Centre for Learning Welsh in the second half of the year. This will help nine members of staff gain qualifications in Welsh. CCW staff helped assess and define our Welsh language learning and business needs through our new Wales Community of Practice. We used a grass roots approach to defining our business and learning

needs. This removed barriers to learning by securing commitment from staff and management and supporting lesson delivery during core business hours. Lessons will start in September 2023. This grass-roots engagement took longer but ensured true buy-in and that we procured a training option that supports our business and service needs best. We are proud to have integrated Welsh language learning into our people development programme with the support of our new people and transformation team. This evidences a commitment to our people's development as well as making CCW business services available in Welsh.

Our online [Board Committee for Wales meetings](#) continued to use simultaneous translation and took place bilingually in Welsh and English. This year, we also organised a bilingual conference on Water and Climate Change at our Cardiff office. The conference was chaired in Welsh and made accessible to all participants through simultaneous translation. We are proud that we delivered an important conversation on public engagement and climate change in Welsh, helping many of our 120 participants speak about this matter in their first language.

Our 2022–23 website refresh ensured all our pages continued to be available in Welsh through the ReciteMe tool. The revamp helped us make important customer-facing information easily available through our frequently asked questions (FAQs) to the public in Welsh.

We continued to hold an annual Welsh culture event on St. David's Day. This year, we focussed on Welsh music with a quiz. We use these events to raise awareness of our Welsh language obligations in a fun and engaging way.

In 2022-23 we recruited Cardiff-based Consumer Relations staff. We interviewed two Welsh speakers who met our business needs criteria, and we appointed one of them. The recruitment was eventually unsuccessful, but we persevered. In 2023–24, we are hoping to recruit Welsh speakers in consumer relations through a similar process (subject to security checks). We are making a big effort to ensure our public-facing teams have enough resources to deliver our services in Welsh.

## CCW Welsh Language Obligations Implementation update 2022–23 (Implementation action table from our Welsh Language Scheme)

Welsh Language Scheme Section /Target	Date of completion 2022–23	Report 2022–23
<b>5. Policies and initiatives</b>		
Ensure staff and others engaged in framing and implementing new plans/ initiatives or policies are aware of commitments under our Welsh Language Scheme.	<b>Ongoing</b>	Our intranet continues to make Welsh language guidance and tools accessible to our team. We use it for inductions and as a reference page to remind people how to deliver our scheme, make translation decisions, and provide our services to Welsh speakers effectively. In March 2023, we held our third internal Welsh culture event through which we raised awareness of the Welsh language and our Welsh language obligations in a fun and engaging way.
<b>6. Dealing with Welsh speaking public</b>		
<b>2.1 Written correspondence &amp; 2.2 Telephone communications:</b> Update and report on the record of individuals and organisations that prefer to correspond in Welsh.	<b>April 2022 – April 2023</b>	Our Welsh language scheme only requires CCW to report email and written correspondence, but we proactively pay equal attention to recording telephone or other communications. This year we recorded six additional requests for communication in Welsh (three emails, one webform, and two telephone). We received no complaints about our Welsh language services.
<b>2.2 Telephone communications:</b> Ensure that the public can speak in Welsh or English when dealing with us by telephone.	<b>April 2022 – April 2023</b>	Our Consumer Relations team interacts with members of the public in Wales through a dedicated number (0300 034 3333). We updated our recorded greeting messages using our own CCW Welsh language speaker and created a friendlier and warmer tone in Welsh. Callers dialling this number are greeted bilingually. Consumer Relations Managers continued to ensure that all colleagues based in Birmingham understood the importance of recording Welsh language requests and offering a Welsh language communication option. Our internal protocol for providing our telephone service in Welsh remains the same.
<b>2.3 Public &amp; Face to face meetings:</b> Ensure colleagues that arrange and attend public meetings in Wales are aware of commitments under our Welsh Language Scheme.	<b>April 2022 – April 2023</b>	Our online <a href="#">Board Committee for Wales meetings</a> continued to use simultaneous translation and took place bilingually in Welsh and English. This year, we also organised a bilingual conference on Water and Climate Change at our Cardiff office. The conference was chaired in Welsh and made accessible to all participants through simultaneous translation. We are proud that we delivered an important conversation on public

		engagement and climate change in Welsh, helping many of our 120 participants speak about this important matter in their first language.
<b>7. Public Image</b>		
<b>3.4 Internet Communication:</b> Continue to increase the Welsh language content on CCW website: a) Make Welsh language material accessible and prominent on website. b) Ensure information, which is relevant to Wales, is also available in Welsh.	<b>April 2022 – April 2023</b>	Our 2022–23 website refresh ensured all our pages continued to be available in Welsh through the ReciteMe tool. The revamp helped us make important customer-facing information easily available through our FAQs to the public in Welsh. This addressed the concerns of our Welsh Language Commissioner Liaison Officer that some of our PDF material was unavailable in Welsh. Making important information to the public available on our new webpages and through the ReciteMe tool helps ensure people can access the important information they need, such as how to make a complaint about their water services, in Welsh.
<b>3.5 Press notices, other publicity material (and media activity)<sup>2</sup></b>	<b>April 2022 – April 2023</b>	Our communications team routinely translates all media releases, which feature important messages for water consumers in Wales, to Welsh. <a href="#">Statements and news items on our website</a> are available in Welsh through the ReciteMe Tool. All our public-facing video outputs have Welsh subtitles available. Customer videos to address important issues that were of public interest in 2022–23 and that customers tell us they care about were provided in both languages. Examples of those include: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Hosepipe ban explanation videos</a></li> <li>• <a href="#">Low water pressure videos</a></li> <li>• <a href="#">Water supply interruptions</a></li> <li>• <a href="#">Heatwave water efficiency advice</a></li> <li>• <a href="#">Boiled water notice explanation</a></li> <li>• <a href="#">How decisions are made about pricing your water</a></li> </ul> Please contact <a href="mailto:tim.clarke@ccwater.org.uk">tim.clarke@ccwater.org.uk</a> and <a href="mailto:lia.moutselou@ccwater.org.uk">lia.moutselou@ccwater.org.uk</a> for more information or to request other examples of our publicity material in Welsh.
		<b>Our Corporate publications</b> continue to be translated. Our latest strategy document for 2023–23 can be found at <a href="https://www.ccw.org.uk/our-work/our-strategy/">https://www.ccw.org.uk/our-work/our-strategy/</a> .  <b>CCW research and other publications:</b> For all CCW-commissioned research projects, we ask suppliers to confirm that they can offer survey interviews in Welsh if preferred. <b>A key bilingual research exercise we completed in 2022–23 involved developing good survey material that explains the current water and</b>

<sup>2</sup> 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.



**wastewater service price setting process appropriately in customer research.** We cognitively tested Welsh material for an important customer survey to make sure we enabled the best possible responses from Welsh speakers to inform price-making decisions with good evidence. Our [Outcome Delivery Incentive Rate Research](#), which was offered to both households and non-households taking part in Wales, has more information.

## 8. Administration of the Scheme

<p><b>4.1 &amp; 4.2 Staffing and Recruitment:</b> 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><b>April 2022 – April 2023</b></p>	<p><b>CCW Welsh-speaking staff and appointments: number of public appointments (1), employees (2), and Consumer Advocates (3) speaking Welsh:</b> Welsh speakers account for 2.63% of our total staff number in England and Wales (2 out of 76) and 22% of our members of staff based in Wales (2 out of 9).</p> <p>As of June 2023, We have five Welsh speakers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• One Board member</li> <li>• Three consumer advocates (all our CAs in Wales speak Welsh)</li> <li>• One member of staff</li> </ul> <p>We continue to make Welsh language a desirable requirement during relevant recruitment, and our recruitment partner has been heavily targeting this requirement. We have continued to make efforts to advertise on Welsh-language websites such as Lleol and Safle Sywddi, and we have a Welsh version of any Cardiff office-based advert on Civil Service Jobs.</p> <p>In 2022–23, we recruited Cardiff-based Consumer Relations staff. We interviewed two Welsh speakers who met our business needs criteria and appointed one of them. The recruitment was eventually unsuccessful, but we persevered. In 2023–24, we are hoping to recruit more Welsh speakers in consumer relations through a similar process (subject to security checks). We are making a big effort to ensure our public-facing teams have enough resources to deliver our services in Welsh.</p>
<p><b>4.3 Promoting the Scheme:</b> 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><b>April 2022 – April 2023</b></p>	<p>We have continued to raise awareness of our Welsh language, culture, and obligations through:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formal internal CCW team briefs regarding our Welsh language obligations.</li> <li>• One-to-one conversations with Team leaders, different departments, and new starter colleagues to make them aware of our regulatory duties and involve them in the delivery of our Welsh language obligations.</li> <li>• Welsh language compliance information requests that we report any Welsh Language Scheme related activity in 2022–23.</li> <li>• An internal blog post and reminders provided to staff during team meetings.</li> <li>• A third annual St. David’s Day Welsh culture event was held in March 2023, through which Welsh-language learning opportunities were publicised and further discussed.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>A newly set-up Wales Community of Practice brought together Welsh speakers and responsible leads for the delivery of our scheme, to assess and define our Welsh language learning needs. This was one of its objectives for the first six months, among other Welsh policy issues.</li> </ul>
Ensure all employees are aware of the responsibilities and content of the scheme as part of the induction programme and as and when necessary.	<b>Ongoing</b>	Line managers are aware it is their responsibility to bring our Welsh language obligations to the attention of new starters. In 2022–23, we continued having 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.
<b>4.4 Learning Welsh:</b> Encourage and support employees who wish to learn or improve their spoken/ written Welsh	<b>Ongoing</b> <b>September 2023</b>	We secured Welsh language lessons financed by Welsh Government through the National Centre for Learning Welsh (worth £10,000). This will help nine CCW colleagues gain a qualification in Welsh. CCW staff helped assess and define our Welsh language learning and business needs through our Wales Community of Practice. We used a grass roots approach to defining our business and learning needs. This also helped remove barriers to learning by securing commitment from staff and management, and supporting lesson delivery during core business hours. Lessons will start in September 2023. This grass roots engagement approach took longer but ensured buy-in and that we procured a training provider to best support our business and service needs. We are proud to have integrated Welsh language learning into our people’s development programme with the support of our new people and transformation team. This evidences a commitment in our people development as well as making CCW business services available in Welsh.
<b>4.5 Translation services:</b> 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	<b>Ongoing</b>	<p><b>Translation guidance, scoring system, and Tracker:</b> All internal translation guidance and contacts continue to be visible and accessible through a dedicated internal Welsh language intranet page.</p> <p>In line with our WLS commitment, all of our public meeting invitations, agendas and notices, key Wales stakeholder updates and emails, and press releases relevant to Wales are translated to Welsh. This is in addition to our key strategic documents and the summary of our annual tracker research results.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CCW established and uses our Translation Tracker spreadsheet to record the title and location of any documents that have been translated (except anything automatically translated by ReciteMe).</li> <li>- We recorded 69 unique document translations in 2022–23. This is an additional 26 translations since the previous year.</li> </ul>
<b>4.7 Monitoring the Scheme:</b> Review progress on implementation plan/Submit progress to Welsh Language Commissioner	<b>June 2023</b>	Our Executive Team is involved in all our Welsh language awareness and review efforts. The Executive team signed off on this report for submission in summer 2023. The cost of CCW’s Welsh Language obligations delivery was over £20,000 in 2022–23. This includes costs of translating and publishing the documents and media releases mentioned above, as well as translating documents, recruiting, and any other correspondence.

<b>4.8 Reviewing and Amending the Scheme:</b> Review the Scheme	<b>2023–24</b>	This round of formal Welsh language standards implementation will not include CCW. We remain committed to the review of our Welsh Language Scheme requested by the Welsh Language Commissioner’s office in recent years. Due to resource pressures, we aim to complete a review within the next two years. It is important for us to prioritise Welsh Language learning and self-development for members of our WLS delivery team first. In the meantime, we continue to demonstrate the changes that improve the delivery of our services and public messages in Welsh.
--------------------------------------------------------------------	----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------