



CAREDIG LTD

WELSH LANGUAGE SCHEME

Prepared under the

WELSH LANGUAGE ACT 1993

Lead Officer: HoG Next Review Aug 2022

Caredig Ltd, 43 Walter Road, Swansea SA1 5PN

Tel 01792 460192 Fax 01792 473726 www.caredig.co.uk email info@caredig.co.uk
Caredig has adopted the principle established under the WELSH LANGUAGE ACT 1993 that in the conduct of public business it will, to the best of its ability, treat the Welsh and English languages on the basis of equality.

This Scheme sets out how we will give effect to that principle when providing services to people who need housing in Wales.

The Association undertakes to consult the Welsh Language Commissioner if any proposal is planned which would directly affect this scheme.

Objectives:

1. To enable everyone who uses a service or who has contact with the Association to do so through the medium of Welsh or English according to their personal choice.
2. To ensure a service of high quality whether in Welsh or English.
3. To promote the use of the Welsh language in the communities in which we work.
4. To facilitate the use of the Welsh language in the workplace

This scheme was approved by the Welsh Language Board under section 14 (1) of the Act.

INTRODUCTION

Caredig Ltd has been a provider of social housing in Wales since 1975. We currently offer housing and support services in Swansea, Carmarthenshire, Ceredigion, Pembrokeshire and Neath Port Talbot. We work with local authorities in these areas to manage over 2600 good quality, affordable homes which meet the needs of a wide range of people, including families, older people, those needing extra care and those experiencing mental ill-health.

Figures from the 2011 Census show that 19% of the Welsh population speak Welsh. Statistics from the local authorities in these areas show that the percentage of Welsh speakers varies from approximately 11% in Swansea to 47% in Ceredigion.

With a main office in Swansea, we employ over 250 staff.

The Association is controlled by a voluntary Board of Management which delegates responsibility for day-to-day matters to the Chief Executive.

In all matters we aim to work within our corporate values of Kindness, Innovation, Trust, Openness, Accountability and Fairness.

PROVIDING SERVICES

We aim to provide services of high quality in both Welsh and English and a person's choice of language will not impair the effectiveness of the service offered.

It may not be possible to provide a fully consistent service in Welsh and English across all areas of operation. However, we will always attempt to provide the best possible service.

We will ensure that those tasked with formulation of policies are aware of the Scheme and the need to assess the impact of new policies upon the scheme and that they are consistent with the scheme and do not undermine it.

1 Board of Management

- 1.1 The Association will aim to recruit and maintain a representation of Welsh speakers amongst its voluntary Board Members, which reflects the local position and will offer training in the Welsh Language to those interested. Advertised vacancies for Board Members will encourage Welsh Speakers.

2 Corporate Identity

- 2.1 Representations of our public image will appear in Welsh and English. For example, logos, sign boards, letterheadings, business cards, compliment slips, vehicles, clothing and buildings. When we renew or re-erect new signs, we will ensure that the new versions are totally bilingual. Signs erected for the first time will be totally bilingual. An exception to this is where signage appears in English and Cantonese.
- 2.2 Wherever both Welsh and English are used they shall have equal prominence.
- 2.3 It is accepted that achievement of a fully bilingual corporate identity will take time and although it will not be possible to replace all such items immediately, this will be planned as and when new stocks/supplies are purchased.

3 Correspondence

- 3.1 We welcome correspondence in both Welsh and English and will reply in the language of the originator. The Association will ensure that timescales for Welsh and English replies will normally be identical. Replies that may be technical in nature may take a little longer whilst professional assistance is sought for translation. In this case we will reply to the writer explaining the reason for any delay in the language of choice.
- 3.2 We will write in Welsh where we know that it is the person's preferred language and this preference will be annotated on our records. Current tenant preferences will be requested in one exercise, and thereafter on first contact with the Association.
- 3.3 Arrangements will be made to resource translation services if required.
- 3.4 All those who have business with us will be advised that communication is welcome in Welsh or English and this will be stated on our letterheading.
- 3.5 Standard letters to tenants will be produced in both Welsh and English.

4 Meetings

- 4.1 When arranging meetings in our offices or in a tenant's or applicant's home, we will ask the preferred language if we do not already have the information on file. Wherever possible, we will ensure that a Welsh speaker deals with those whose chosen language is Welsh.
- 4.2 Due to the small number of Welsh speaking staff at the beginning of our Scheme, we are not able to guarantee immediate face-to-face meetings in Welsh. We will aim to provide more face-to-face services through the medium of Welsh during the lifetime of this scheme.
- 4.3 If there is a consistent demand for such meetings in Welsh and we are not able to meet that demand, we will consider recruitment or increased training to enable us to meet the need.
- 4.4 If public meetings are held, we will welcome contributions in Welsh or English. When sending our notification of the meeting, we will ask participants to advise us beforehand of their language preference and we will endeavour to organise translation services wherever possible. We will advise attendees, in advance, if Welsh speaking staff will be in attendance.

5 Partnerships

- 5.1 We will encourage our partner organisations to make use of the Welsh Language.
- 5.2 We will provide a copy of our scheme to our contractors during the tender process and ask how they can operate bilingually.

- 5.3 If we are partners in a consortium, we will encourage that consortium to adopt a bilingual policy.

6 Publications

- 6.1 We will aim to produce all newly produced printed material for our tenants bilingually, with both languages appearing in the same document.
- 6.2 When it is not possible to do this in one document, leaflets and printed material will have a Welsh version which will be on display and freely available.
- 6.3 Every publication on our website will have a Welsh version.

7 Publicity

- 7.1 Display boards for marketing and PR purposes will normally be produced in English and Welsh where appropriate. For example, Care and Repair in Ammanford will always have display material and information leaflets in Welsh.
- 7.2 Press releases will normally be in English where the media to be used is English but will be produced in Welsh if aimed at Welsh publications.

8 Public Notifications

- 8.1 Public Notices will appear in the press in both Welsh and English.

9 Recruitment

- 9.1 Our aim is to ensure that sufficient numbers of Welsh speaking staff are in contact with the public.
- 9.2 Where the recruitment media to be used is English then, English will normally be the appropriate medium for recruitment advertising. However, where it is decided that the ability to speak Welsh is an essential requirement of the post, then the advertisement will appear in both Welsh and English.
- 9.3 Recruitment application forms will normally be provided in English and the applicant will be required to apply in English, this being the main business language of the Association.
- 9.4 Person specifications will specify Welsh as desirable at a minimum for all posts.
- 9.5 Managers will consider whether posts should have Welsh as essential depending on numbers of Welsh speakers in their service areas and the customers they service.
- 9.6 Recruitment information packs will contain bilingual information where this is pre-printed. Information packs for posts where Welsh is essential will be produced bilingually.

- 9.7 Candidates offered positions will be informed of the Welsh language services offered by the Criminal Records Bureau.
- 9.8 Recruitment literature will state that being able to communicate in Welsh will be advantageous. (see 10.3)

10 Staffing

- 10.1 An annual audit of language skills will be carried out and names of staff members who are able to communicate in Welsh will be published so that they are easily identified to others who may need assistance.
- 10.2 Staff members who can speak Welsh will be encouraged to wear the Welsh Language Board's 'Iaith Gwaith' badge to identify themselves.
- 10.3 We will endeavour to recruit and maintain a target of 50% staff in Ceredigion who are Welsh speakers.

11 Tenant Information

- 11.1 Standard letters will be produced in English and Welsh.
- 11.2 Tenancy handbooks and legal agreements will be produced in English and available in Welsh to those whose preferred language is Welsh. We will ensure a bilingual copy is available on our website.
- 11.3 We will keep a record of tenants who wish to communicate in Welsh.
- 11.4 Circulars for general information will be produced in Welsh and English.

12 Telephone contact

- 12.1 We welcome telephone contact in both Welsh and English. All staff members answering public external telephone lines in all sections of the Association will answer with a bilingual greeting. Non-Welsh speaking staff will direct callers to a Welsh speaker if the caller wishes to proceed in Welsh. If there is none available, callers will be given the opportunity to continue the conversation in English or we will arrange for a Welsh speaker to return the call at the earliest opportunity.
- 12.2 Where answerphones are used, the messages will be bilingual.

13 Training

- 13.1 We will support this scheme by offering Welsh language training at beginner and improver level to staff and Board Members. Staff are encouraged to use Welsh during the business day when they are confident to do so. In addition, there will be Welsh Awareness training for all front

line staff. The Scheme will be introduced during the general induction of new staff

14 Visitors to our offices

- 14.1 We welcome contact with members of the public through the medium of Welsh. Welsh speaking members of staff will either deal directly with queries, or if this is not possible, will interpret on behalf of other members of staff if available. We do not usually regard the use of simultaneous translation services to be practical in such circumstances.
- 14.2 Display information and internal signs in our offices will be bilingual where we produce these ourselves. We will ask other agencies for bilingual material when appropriate but it is accepted that not all agencies will be able to comply with this request.
- 14.3 Members of staff who are able and willing to speak Welsh will display a Welsh Language Board sticker/badge.
- 14.4 There will be signage in our main reception indicating that Welsh is welcome.

15 Website and email contact

- 14.5 We will work towards producing our website in both Welsh and English where appropriate and practical. We will continue to develop the website in line with best practice, for example by increasing the number of Welsh option buttons throughout the site.
- 14.6 Email communications received in Welsh will be passed to a Welsh speaker. The timescales for replying in English and Welsh will be identical and in line with our published service standards.

16 Monitoring

- 16.1 We will monitor and report on the progress of this Scheme and the action plan annually to our Board of Management. In addition we will provide statistics on:
 - Number of requests for correspondence in Welsh
 - Number of requests for meetings in Welsh
 - Number of staff receiving training

- Percentage of staff able to communicate in Welsh written and spoken
- Complaints received.

17 Costs and timescale

- 17.1 It is accepted that there will be significant budgetary implications attached to this scheme. We will endeavour therefore to deliver the scheme targets within three years from the official adoption of the scheme.

18 Responsibility

- 18.1 It will be the responsibility of the Chief Executive to ensure effective implementation of this scheme. Each Manager will be responsible for its execution in their area of operation.
- 18.2 Managers will be responsible for circulating information and guidance on the scheme and disseminating good practice.



CAREDIG CYF

CYNLLUN IAITH GYMRAEG

Paratowyd yn unol â

DDEDDF YR IAITH GYMRAEG 1993

2018

Caredig Cyf, 43 Heol Walter, Abertawe SA1 5PN

Ffôn 01792 460192 Ffacs 01792 473726 www.caredig.co.uk ebost info@caredig.co.uk

Mae Tai Teulu wedi mabwysiadu'r egwyddor a sefydlwyd gan DDEDDF YR IAITH GYMRAEG 1993 y bydd, hyd eithaf ei gallu, yn trin y Gymraeg a'r Saesneg ar y sail eu bod yn gyfartal wrth reoli busnes cyhoeddus.

Mae'r Cynllun hwn yn nodi sut y byddwn yn rhoi'r egwyddor hon ar waith pan fyddwn yn darparu gwasanaethau i bobl sydd angen tai yng Nghymru.

Mae'r Gymdeithas yn sicrhau y bydd yn ymgynghori â Chomisiynydd y Gymraeg os bydd unrhyw gynnig arfaethedig yn effeithio'n uniongyrchol ar y cynllun hwn.

Amcanion:

5. Galluogi pawb sy'n defnyddio gwasanaeth neu sy'n cysylltu â'r Gymdeithas i wneud hynny yn Gymraeg neu'n Saesneg, yn unol â'u dewis personol.
6. Sicrhau gwasanaeth o ansawdd uchel, boed hwnnw yn Gymraeg neu'n Saesneg.
7. Hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg yn y cymunedau yr ydym yn gweithio ynddynt.
8. Hwyluso'r defnydd o'r Gymraeg yn y gweithle.

Cymeradwywyd y cynllun hwn gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg dan adran 14 (1) o'r Ddeddf ar

CYFLWYNIAD

Mae Cymdeithas Tai Teulu (Cymru) Cyf. wedi bod yn darparu tai cymdeithasol yng Nghymru ers 1975. Ar hyn o bryd, rydym yn cynnig tai a gwasanaethau cymorth yn Abertawe, Sir Gaerfyrddin, Ceredigion, Sir Benfro a Chastell-nedd Port Talbot. Rydym yn gweithio gydag awdurdodau lleol yr ardaloedd hyn i reoli mwy na 2,600 o gartrefi fforddiadwy o ansawdd da sy'n diwallu anghenion amrywiaeth eang o bobl, gan gynnwys teuluoedd, pobl hŷn, y rhai sydd angen gofal ychwanegol a'r rhai sy'n dioddef o salwch meddwl.

Dengys y ffigurau o Gyfrifiad 2011 bod 19% o boblogaeth Cymru yn siarad Cymraeg. Yn ôl ystadegau gan awdurdodau lleol yr ardaloedd hyn, mae canran y siaradwyr Cymraeg yn amrywio o oddeutu 11% yn Abertawe i 47% yng Ngheredigion.

Mae ein prif swyddfa yn Abertawe ac rydym yn cyflogi mwy na 250 o staff.

Caiff y Gymdeithas ei rheoli gan Fwrdd Rheoli gwirfoddol sy'n dirprwyo'r cyfrifoldeb am faterion bob dydd i'r Prif Weithredwr.

Rydym yn ymdrechu i weithio yn unol â'n gwerthoedd corfforaethol ym mhob achos, sef Arloesedd, Ymddiriedaeth, Didwylledd a Thegwch.

DARPARU GWASANAETHAU

Ein nod yw darparu gwasanaethau o ansawdd uchel yn Gymraeg ac yn Saesneg ac ni fydd dewis iaith unigolyn yn amharu ar effeithiolrwydd y gwasanaeth a gynigir.

Efallai na fydd hi'n bosibl darparu gwasanaeth hollol gyson yn Gymraeg a Saesneg ar draws pob maes gweithredu. Fodd bynnag, byddwn bob amser yn ceisio darparu'r gwasanaeth gorau posibl.

Byddwn yn sicrhau bod y rhai sy'n llunio polisiau yn ymwybodol o'r Cynllun a'r angen i asesu effaith polisiau newydd ar y Cynllun, a'u bod yn cadw ato ac nad ydynt yn ei danseilio.

3 Y Bwrdd Rheoli

- 1.1 Bydd y Gymdeithas yn ceisio recriwtio a chynnal cynrychiolaeth o siaradwyr Cymraeg ymhlith Aelodau ei Bwrdd gwirfoddol, sy'n adlewyrchu'r sefyllfa leol, a bydd yn cynnig hyfforddiant yn y Gymraeg i'r rhai â diddordeb. Wrth hysbysebu am Aelodau Bwrdd i lenwi swyddi gwag, byddwn yn annog ceisiadau gan Siaradwyr Cymraeg.

4 Hunaniaeth Gorfforaethol

- 6.1 Bydd ein delwedd gyhoeddus yn cael ei chynrychioli yn Gymraeg ac yn Saesneg. Er enghraifft, logos, arwyddion, llythyrau â phennawd, cardiau busnes, slipiau cyfarch, cerbydau, dillad ac adeiladau. Pan fyddwn yn adnewyddu neu'n ailosod arwyddion newydd, byddwn yn sicrhau bod y fersiynau newydd yn gwbl ddwyieithog. Bydd arwyddion a osodir am y tro cyntaf yn gwbl ddwyieithog. Yr unig eithriad i hyn yw pan fydd arwyddion yn cael eu harddangos mewn Saesneg a Chantoneg.
- 6.2 Bydd y Gymraeg a'r Saesneg yr un mor amlwg lle bynnag y cânt eu defnyddio.
- 6.3 Derbynnir y bydd cyflawni hunaniaeth gorfforaethol gwbl ddwyieithog yn cymryd amser ac, er na fydd hi'n bosibl sicrhau bod pob eitem o'r fath yn cael ei adnewyddu ar unwaith, bydd y gwaith hwn yn cael ei gynllunio pan a phryd y bydd stoc/cyflenwad newydd yn cael ei brynu.

7 Gohebiaeth

- 7.1 Rydym yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg ac yn Saesneg a byddwn yn ateb yn iaith yr ohebiaeth wreiddiol. Bydd y Gymdeithas yn sicrhau bod yr amserlenni ar gyfer ateb yn Gymraeg a Saesneg yr un peth yn union fel arfer. Fodd bynnag, mae'n bosibl y bydd atebion sy'n dechnegol eu natur yn cymryd ychydig mwy o amser i'w hateb, gan y bydd yn rhaid i ni gael cymorth proffesiynol i'w cyfieithu. Mewn achos o'r fath, byddwn yn ymateb i'r awdur gan egluro'r rheswm dros unrhyw oedi, a hynny yn ei ddewis iaith.
- 7.2 Byddwn yn ysgrifennu yn Gymraeg pan fyddwn yn gwybod mai honno yw'r iaith a ffefrir gan yr unigolyn a bydd y dewis iaith hwnnw yn cael ei gofnodi gennym. Byddwn yn cynnal ymarferiad i ofyn am ddewisiadau ieithyddol tenantiaid cyfredol ac, wedi hynny, pan fydd rhywun yn cysylltu â'r Gymdeithas am y tro cyntaf.
- 7.3 Bydd trefniadau'n cael eu gwneud i ddefnyddio gwasanaethau cyfieithu os bydd angen.
- 7.4 Bydd pawb sydd yn gweithio gyda ni yn cael gwybod bod croeso iddynt gyfathrebu â ni yn Gymraeg neu'n Saesneg a bydd hyn yn cael ei nodi ar bennawd ein llythyrau.
- 7.5 Bydd llythyrau safonol i denantiaid yn cael eu cynhyrchu yn Gymraeg ac yn Saesneg.

8 Cyfarfodydd

- 8.1 Pan fydd cyfarfodydd yn cael eu trefnu yn ein swyddfeydd neu yng nghartref tenant neu ymgeisydd, byddwn yn gofyn am ei ddewis iaith os nad oes gennym gofnod o'r wybodaeth honno eisoes. Byddwn yn sicrhau bod siaradwr Cymraeg yn cysylltu â'r rheini sydd wedi nodi mai Cymraeg yw eu dewis iaith lle bynnag y bo'n bosibl.

- 8.2 Gan mai ychydig iawn o staff Cymraeg eu hiaith sydd gennym wrth i ni sefydlu ein Cynllun, ni allwn sicrhau cyfarfodydd wyneb yn wyneb yn Gymraeg ar unwaith. Byddwn yn ceisio darparu mwy o wasanaethau wyneb yn wyneb trwy gyfrwng y Gymraeg yn ystod oes y cynllun hwn.
- 8.3 Os bydd galw cyson am gyfarfodydd o'r fath yn Gymraeg ac nad ydym yn gallu ateb y galw hwnnw, byddwn yn ystyried recriwtio staff Cymraeg eu hiaith neu ddarparu mwy o hyfforddiant i'n galluogi ni i ddiwallu'r angen hwnnw.
- 8.4 Os bydd cyfarfodydd cyhoeddus yn cael eu cynnal, byddwn yn croesawu cyfraniadau yn Gymraeg neu'n Saesneg. Pan fyddwn yn anfon hysbysiad o'n cyfarfod, byddwn yn gofyn i gyfranogwyr nodi eu dewis iaith ymlaen llaw a byddwn yn ceisio trefnu gwasanaethau cyfieithu lle bynnag y bo'n bosibl. Byddwn yn rhoi gwybod ymlaen llaw i'r rheini sy'n mynychu os bydd staff sy'n siarad Cymraeg yn bresennol.

9 Partneriaethau

- 9.1 Byddwn yn annog ein sefydliadau partner i ddefnyddio'r Gymraeg.
- 9.2 Byddwn yn darparu copi o'n cynllun i'n contractwyr yn ystod y broses dendro ac yn gofyn pa drefniadau sydd ganddynt ar gyfer gweithredu'n ddwyieithog.
- 9.3 Os ydym yn bartneriaid mewn consortiwm, byddwn yn annog y consortiwm hwnnw i fabwysiadu polisi dwyieithog.

10 Cyhoeddiadau

- 14.1 Byddwn yn ceisio cynhyrchu pob deunydd argraffedig a grëir o'r newydd i'n tenantiaid yn ddwyieithog, â'r ddwy iaith yn ymddangos yn yr un ddogfen.
- 14.2 Pan na fydd hi'n bosibl gwneud hyn mewn un ddogfen, byddwn yn creu fersiynau Cymraeg o daflenni a deunyddiau argraffedig, a fydd yn cael eu harddangos ac ar gael yn hawdd.
- 6.3 Bydd fersiwn Gymraeg ar gael o bob cyhoeddiad sy'n ymddangos ar ein gwefan.

15 Cyhoeddusrwydd

- 15.1 Fel arfer, bydd byrddau arddangos at ddibenion marchnata a chysylltiadau cyhoeddus yn cael eu cynhyrchu yn Gymraeg a Saesneg lle y bo'n briodol. Er enghraifft, bydd gan Ofal a Thrwsio Rhydaman ddeunydd arddangos a thafleini gwybodaeth yn Gymraeg bob amser.
- 15.2 Fel arfer, bydd datganiadau i'r wasg yn Saesneg pan fydd cyfryngau Saesneg yn cael eu defnyddio, ond byddant yn cael eu cynhyrchu yn Gymraeg os ydynt wedi'u targedu at gyhoeddiadau Cymraeg.

16 Hysbysiadau Cyhoeddus

- 8.1 Bydd Hysbysiadau Cyhoeddus yn y wasg yn ymddangos yn Gymraeg a Saesneg.

17 Recriwtio

- 17.1 Ein nod yw sicrhau bod digon o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael i gysylltu â'r cyhoedd.
- 17.2 Pan ddefnyddir cyfryngau cyfrwng Saesneg i recriwtio, Saesneg fel arfer fydd y cyfrwng priodol ar gyfer hysbysebion recriwtio. Fodd bynnag, pan benderfynir bod gallu yn y Gymraeg yn ofyniad hanfodol ar gyfer y swydd, bydd yr hysbyseb yn ymddangos yn Gymraeg ac yn Saesneg.
- 17.3 Fel arfer, bydd ffurflenni cais ar gyfer swyddi yn cael eu darparu yn Saesneg a bydd angen i'r ymgeisydd wneud cais yn Saesneg, gan mai dyma brif iaith fusnes y Gymdeithas.
- 17.4 Bydd manylebau unigolion yn nodi bod y gallu i siarad Cymraeg yn ofyniad dymunol o leiaf ar gyfer pob swydd.
- 17.5 Bydd rheolwyr yn ystyried pa un a ddylai gallu yn y Gymraeg fod yn ofyniad hanfodol ar gyfer swyddi, gan ddibynnu ar nifer y siaradwyr Cymraeg yn eu meysydd gwasanaeth a'r cwsmeriaid y maen nhw'n eu gwasanaethu.
- 17.6 Bydd pecynnau gwybodaeth recriwtio yn cynnwys gwybodaeth ddwyieithog pan fydd yr wybodaeth honno wedi'i hargraffu ymlaen llaw. Bydd pecynnau gwybodaeth ar gyfer swyddi lle y mae'r Gymraeg yn hanfodol yn cael eu cynhyrchu'n ddwyieithog.
- 17.7 Bydd ymgeiswyr sy'n cael cynnig swyddi yn cael gwybod am y gwasanaethau Cymraeg a gynigir gan y Swyddfa Cofnodion Troseddol.
- 17.8 Bydd llenyddiaeth recriwtio yn nodi bod y gallu i gyfathrebu yn Gymraeg yn fanteisiol. (gweler 10.3)

18 Staffio

- 18.1 Bydd archwiliad o sgiliau ieithyddol yn cael ei gynnal bob blwyddyn a bydd enwau aelodau'r staff sy'n gallu cyfathrebu yn Gymraeg yn cael eu cyhoeddi fel y gall eraill a allai fod angen eu cymorth ddod o hyd iddynt yn hawdd.
- 18.2 Bydd aelodau staff sy'n gallu siarad Cymraeg yn cael eu hannog i wisgo bathodyn 'Iaith Gwaith' Bwrdd yr Iaith Gymraeg fel bod eraill yn gallu eu hadnabod.
- 18.3 Byddwn yn ceisio recriwtio a chynnal targed o 50% o staff yng Ngheredigion sy'n siarad Cymraeg.

19 Gwybodaeth i Denantiaid

- 19.1 Bydd llythyrau safonol yn cael eu cynhyrchu yn Gymraeg ac yn Saesneg.
- 19.2 Bydd llawlyfrau a chytundebau cyfreithiol tenantiaeth yn cael eu cynhyrchu yn Saesneg, a byddant ar gael yn Gymraeg i'r rhai sydd wedi nodi mai'r

Gymraeg yw eu dewis iaith. Byddwn yn sicrhau bod copi dwyieithog ar gael ar ein gwefan.

19.3 Byddwn yn cadw cofnod o denantiaid sy'n dymuno cyfathrebu yn Gymraeg.

19.4 Bydd cylchlythyrau ar gyfer gwybodaeth gyffredinol yn cael eu cynhyrchu yn Gymraeg a Saesneg.

20 Cyswllt ffôn

20.1 Rydym yn croesawu cyswllt ar y ffôn yn Gymraeg neu'n Saesneg. Bydd pob aelod o'r staff sy'n ateb llinellau ffôn allanol cyhoeddus ym mhob adran o'r Gymdeithas yn ateb gyda chyfarchiad dwyieithog. Bydd staff nad ydynt yn siarad Cymraeg yn cyfeirio'r sawl sy'n ffonio at siaradwr Cymraeg os yw'r sawl sy'n ffonio yn dymuno parhau â'r sgwrs yn Gymraeg. Os nad oes unrhyw un ar gael, bydd sawl sy'n ffonio yn cael y cyfle i barhau â'u sgwrs yn Saesneg neu byddwn yn trefnu i siaradwr Cymraeg ffonio'r unigolyn cyn gynted â phosibl.

20.2 Pan fydd ffonau â pheiriannau ateb yn cael eu defnyddio, bydd y negeseuon ar y peiriannau hynny yn ddwyieithog.

21 Hyfforddiant

13.1 Byddwn yn cefnogi'r cynllun hwn trwy gynnig hyfforddiant Cymraeg ar lefel dechreuwr a chanolradd i staff ac Aelodau'r Bwrdd. Caiff staff eu hannog i ddefnyddio'r Gymraeg yn ystod y diwrnod gwaith pan fyddant yn teimlo'n ddigon hyderus i wneud hynny. Yn ogystal, rhoddir hyfforddiant ar Ymwybyddiaeth o'r Gymraeg i bob aelod o staff rheng flaen. Bydd y Cynllun yn cael ei gyflwyno yn ystod sesiwn ymsefydlu gyffredinol i staff newydd.

22 Pobl sy'n ymweld â'n swyddfeydd

14.7 Rydym yn croesawu cyswllt ag aelodau o'r cyhoedd trwy gyfrwng y Gymraeg. Bydd aelodau o'r staff sy'n siarad Cymraeg yn ymdrin ag ymholiadau'n uniongyrchol neu, os na fydd hyn yn bosibl, yn dehongli ar ran aelodau eraill o'r staff, os ydynt ar gael. Nid ydym yn credu bod gwasanaethau cyfieithu ar y pryd yn ymarferol mewn amgylchiadau o'r fath.

14.8 Bydd gwybodaeth ac arwyddion mewnol sy'n cael eu harddangos yn ein swyddfeydd yn ddwyieithog pan fyddwn ni wedi cynhyrchu'r rhain ein hunain. Byddwn yn gofyn i asiantaethau eraill am ddeunydd dwyieithog pan fo'n briodol, ond derbynnir na fydd pob asiantaeth yn gallu cydymffurfio â'r cais hwn.

14.9 Bydd aelodau o'r staff sy'n gallu siarad Cymraeg ac yn barod i wneud hynny yn arddangos sticer/bathodyn Bwrdd yr Iaith Gymraeg.

14.10 Bydd arwyddion yn ein prif dderbynfa yn nodi bod croeso i bobl ddefnyddio'r Gymraeg.

15 Y wefan a chyswllt e-bost

14.11 Byddwn yn gweithio tuag at gynhyrchu ein gwefan yn Gymraeg a Saesneg pan fydd yn briodol ac yn ymarferol. Byddwn yn parhau i ddatblygu'r gwefan yn unol â'r arferion gorau, er enghraifft, trwy gynyddu nifer y botymau dewis Cymraeg ar draws y safle.

14.12 Bydd negeseuon e-bost Cymraeg a ddaw i law yn cael eu hanfon ymlaen at siaradwr Cymraeg. Bydd yr amserlenni ar gyfer ateb yn Gymraeg a Saesneg yr un peth yn union, yn unol â'n safonau gwasanaeth cyhoeddedig.

16 Monitro

16.1 Byddwn yn monitro ac yn adrodd ar gynnydd y Cynllun hwn a'r cynllun gweithredu i'n Bwrdd Rheoli bob blwyddyn. Yn ogystal, byddwn yn darparu ystadegau ar:

- Nifer y ceisiadau i gael gohebiaeth yn Gymraeg
- Nifer y ceisiadau i gael cyfarfodydd yn Gymraeg
- Nifer y staff sy'n cael hyfforddiant
- Canran y staff sy'n gallu cyfathrebu yn Gymraeg, yn ysgrifenedig ac ar lafar
- Cwynion a gafwyd.

17 Costau ac amserlenni

17.1 Derbynnir y bydd goblygiadau cyllidebol sylweddol yn gysylltiedig â'r cynllun hwn. Byddwn, felly, yn ceisio cyrraedd targedau'r cynllun o fewn tair blynedd i fabwysiadu'r cynllun yn swyddogol.

18 Cyfrifoldeb

18.1 Y Prif Weithredwr fydd yn gyfrifol am sicrhau bod y cynllun hwn yn cael ei weithredu'n effeithiol. Bydd pob Rheolwr yn gyfrifol am weithredu'r cynllun hwn yn ei faes gweithredu perthnasol.

18.2 Bydd rheolwyr yn gyfrifol am ddosbarthu gwybodaeth ac arweiniad ar y cynllun a rhannu arferion da.