



The voice for water consumers  
Y corff sy'n rhoi llais i ddefnyddwyr dŵr

## **Rhwymedigaethau Iaith Gymraeg CCW Adroddiad Monitro Blynyddol 2019/20**

Rydym wedi cyflawni ein rhwymedigaethau o ran y Gymraeg dros y deng mlynedd diwethaf drwy ein Cynllun Iaith Gymraeg statudol ac yn unol â'r safonau iaith Gymraeg newydd a gyflwynwyd yn 2011<sup>1</sup>.

Dyma ein nawfed adroddiad monitro blynyddol ers cyflwyno gofynion adrodd newydd yn ystod haf 2010, pan aethom ati'n rhagweithiol i ddiweddarau fformat ein hadroddiad blynyddol.

Hoffem ddiolch i'n swyddog cyswllt, Alun Lloyd Jones, am ein cyfarfod yn 2019 ac am ei gefnogaeth wrth gytuno y gallwn gyflwyno'r adroddiad hwn ychydig yn hwyrach nag yn y blynyddoedd blaenorol.

Ym mis Hydref 2019, cawsom gadarnhad gan Gomisiynydd y Gymraeg yn ein hysbysu y bydd CCW yn ddarostyngedig i safonau'r Gymraeg, ond rydym yn aros i glywed gan y Gweinidog perthnasol am yr amserlen ar gyfer eu rhoi ar waith.

Yn y cyfamser, rydym yn hapus i weithio gyda swyddogion y Comisiynydd i ddiwygio'r Cynllun i gynnwys unrhyw ymrwymadau pellach a'r gwaith rydym eisoes wedi cychwyn i wella ein gwasanaethau i siaradwyr Cymraeg. Rydym eisoes wedi dechrau meddwl am yr adolygiad o gynnwys Cymraeg ein gwefan, a'n nod yw adrodd ar hyn yn 2020/21.

Hyd nes y bydd safonau'r Gymraeg yn gymwys, rydym yn parhau i weithredu ein rhwymedigaethau o ran y Gymraeg ac yn cyhoeddi ein hadroddiad blynyddol yn y Gymraeg ar ein gwefan.

### **A. Adroddiad Blynyddol a phenawdau gweithredu**

#### ***Llywodraethu ac ymwybyddiaeth o'r Gymraeg***

Er mwyn codi ymwybyddiaeth o'n rhwymedigaethau o ran y Gymraeg, mae arweinwyr y timau perthnasol a chydweithwyr sy'n ymwneud â chyflawni ein rhwymedigaethau o ran y Gymraeg wedi cael gwybod am ein dyletswyddau rheoleiddio drwy sgysiau un-i-un gydag arweinwyr tîm Cymru, ein Dirprwy Brif Swyddog Gweithredol a'r tîm Adnoddau Dynol.

Gwnaethom hefyd atgoffa ein cydweithwyr am ein rhwymedigaethau a sut y gallant gadw atynt pan ofynnwyd am wybodaeth i nodi unrhyw weithgarwch yn ymwneud â'r Cynllun Iaith

---

<sup>1</sup> Sefydlwyd gan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Gymraeg yn 2020/21. Yn ogystal, rydym wedi trefnu eitem friffio i'r tîm<sup>2</sup> ar y Gymraeg tua diwedd haf/dechrau hydref 2020.

Mae ein tîm Cysylltiadau Defnyddwyr yn rhyngweithio ag aelodau'r cyhoedd yng Nghymru drwy rif penodol i Gymru. Mae galwyr sy'n deialu'r rhif hwn yn dal 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 recordio ceisiadau yn y Gymraeg a chynnig opsiwn i gyfathrebu yn y Gymraeg.

### ***Cyfleusterau Cyfieithu***

Yn 2019, parhawyd i ddefnyddio Gwasanaeth Caffael Cenedlaethol Llywodraeth Cymru i gyrchu gwasanaethau cyfieithu. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf o ddefnyddio'r fframwaith hwnnw, rydym wedi derbyn ein gwasanaethau'n bennaf gan Testun, ar sail eu hymateb cyflym a phriodoldeb sgiliau'r cwmni i'n hanghenion.

Mae'r holl gydweithwyr perthnasol yn ymwybodol o'n proses gyfieithu ac yn gallu cael mynediad at wasanaethau cyfieithu allanol yn rhwydd.

### ***Canllawiau cyfieithu a system sgorio***

Caiff ein holl wahoddiadau, agendâu a hysbysiadau cyfarfodydd, canllawiau cynghori'r cyhoedd ar fforddiadwyedd, diweddariadau ac e-byst i randdeiliaid allweddol 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 Cynllun Iaith.

Ar gyfer penderfyniadau cyfieithu ychwanegol, rydym yn dal i ddefnyddio system sgorio (a gymeradwywyd gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg yn 2009/10) i benderfynu a ddylid cyfieithu'r dogfennau hyn i'r Gymraeg ai peidio.

Gofynnir i gydweithwyr barhau i gofnodi'r rhesymau pan benderfynir peidio â chyfieithu deunydd perthnasol i Gymru i'r Gymraeg. Nid oedd angen defnyddio ein system sgorio cyfieithu ym 2019/20, gan fod y deunydd mwyaf perthnasol yn cael ei gyfieithu'n awtomatig i'r Gymraeg.

### ***Ceisiadau i gael cyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg***

Ers mis Mehefin 2019, rydym wedi cael un cais i gyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg. Dywedodd y cydweithiwr a atebodd yr alwad wrth y defnyddiwr y byddai'n trefnu i siaradwr Cymraeg ei ffonio'n ôl. Galwodd cydweithiwr o'r CCW sy'n rhugl ei Gymraeg y cwsmer yn ôl pan oedd ar gael. Mynegodd y defnyddiwr anfodlonrwydd nad oedd cydweithiwr a oedd yn gallu siarad Cymraeg ar gael ar unwaith. Gwnaethom ymddiheuro a chofnodi hyn yn ein cofrestr fel cwyn am wasanaethau Cymraeg CCW.

Mae ein cofrestr ar gael ar gais ac mae'n cynnwys 16 o geisiadau i gael cyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg a thair cwyn am ein darpariaeth Gymraeg ers 2009.

### ***Y Gymraeg yng nghyfarfodydd CCW***

---

<sup>2</sup> Briff tîm yw ein prif gyfathrebiad mewnol corfforaethol a gyhoeddir yn fisol i bob cydweithiwr yn y sefydliad.

Cyfieithwyd agendâu a hysbysiadau (hysbysiadau a llythyrau) ar gyfer ein cyfarfod Bwrdd cyhoeddus a gynhaliwyd yng Nghymru ym mis Rhagfyr 2019. Ni chawsom unrhyw geisiadau am gyfieithu ar y pryd. Ni chynhaliwyd yr un cyfarfod o Bwyllgor Cymru nac unrhyw gyfarfodydd rhanddeiliaid yn gyhoeddus eleni oherwydd Purdah a chynngor gan y Llywodraeth ynghylch Covid-19.

### ***Datganiadau i'r cyfryngau yn y Gymraeg***

Mae ein tîm cyfathrebu yn cyfieithu'r rhan fwyaf o ddatganiadau i'r cyfryngau fel mater o drefn, gan gynnwys negeseuon pwysig i ddefnyddwyr dŵr yng Nghymru. Mae'r rhain yn ymdrin ag amrywiaeth eang o bynciau, gan gynnwys cynngor i ddefnyddwyr sy'n awyddus i arbed arian neu sydd angen help gyda biliau, perfformiad cwmnïau dŵr yng Nghymru a hyrwyddo ein cyfarfodydd yn gyhoeddus.

Mae enghreifftiau o ddatganiadau i'r wasg a gyfieithwyd sy'n cynnwys negeseuon pwysig i gwsmeriaid yng Nghymru yn 2019/20 yn cynnwys:

- **Gallai newid i fesurydd helpu i lastwreiddio effaith biliau dŵr sy'n codi (6 Chwefror 2020)**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/2020/02/10/gallai-newid-i-fesurydd-helpu-i-lastwreiddio-ffaith-biliau-dwr-syn-codi/>
- **3 miliwn o aelwydydd yn cael trafferth fforddio biliau dŵr er gwaetha rhagor o gymorth (31 Hydref 2019)**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/2019/10/31/3-miliwn-o-aelwydydd-yn-cael-trafferth-fforddio-biliau-dwr-er-gwaetha-rhagor-o-gymorth/>
- **Pwysau ar Hafren Dyfrdwy i leihau nifer uchel y cwynion (18 Medi 2019)**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/2019/09/19/pwysau-ar-hafren-dyfrdwy-i-leihau-nifer-uchel-y-cwynion/>
- **Watchdog calls for more urgency in dealing with water supply problems (13 Medi 2019)**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/2019/09/19/pwysau-ar-hafren-dyfrdwy-i-leihau-nifer-uchel-y-cwynion/>
- **Lefelau bodlonrwydd yn dal yn uchel ymhlith cwsmeriaid (11 Gorffennaf 2019)**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/2019/07/17/lefelau-bodlonrwydd-yn-dal-yn-uchel-ymhlith-cwsmeriaid/>
- **Mae ein datganiadau i'r wasg yng Nghymru a Lloegr i'w gweld yma:**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/category/news/press-releases/>

**Mae datganiadau mwy penodol a gyfieithwyd i'r Gymraeg i'w gweld yma:**  
<https://www.ccwater.org.uk/aboutus/regions/wales/>

### ***Cyhoeddiadau yn y Gymraeg***

Gwnaethom hefyd sicrhau bod amryw o'n dogfennau corfforaethol allweddol yn cael eu cyfieithu i'r Gymraeg yn 2019/20. Mae'r rhain yn cynnwys:

- **Ein Hadolygiad Blynyddol**  
<https://www.ccwater.org.uk/wp-content/uploads/2019/08/Adolygiad-Blynyddol-2018-19.pdf> (Gorffennaf 2019)
- **Ein Blaenraglen Waith**  
<https://www.ccwater.org.uk/wp-content/uploads/2020/03/Blaenraglen-waith-ar-gyfer-Cymru-a-Lloegr-2020-%E2%80%93-2023.pdf>

Yn 2019/20, fe wnaethom hefyd gyhoeddi'r canlynol yn y Gymraeg:

- **Ein canllaw cymorth i Gymru:** Rydym yn diweddarau'r ddogfen hon yn flynyddol. Fe'i dosbarthwyd yn ddwyieithog i gynulleidfa eang o randdeiliaid yng Nghymru, gan gynnwys Aelodau o'r Senedd. <https://www.ccwater.org.uk/households/help-with-my-bills/>
- **Blog penodol i Gymru am ddyled:** Er mwyn cynyddu ein cynnwys sy'n gysylltiedig â Chymru, fe wnaethom ni gysylltu â'n tîm cysylltiadau defnyddwyr i nodi'r hyn yr oedd defnyddwyr yng Nghymru yn poeni fwyaf yn ei gylch. Nodwyd bod dyledion a help gyda biliau yn faes cyswllt allweddol gan gwsmeriaid yng Nghymru. Ym mis Chwefror 2020, fe wnaethom gyhoeddi blog dwyieithog, yn benodol i gwmnïau yng Nghymru, Hafren Dyfrdwy a Dŵr Cymru, yn amlinellu'r help a oedd ar gael ac yn rhannu awgrymiadau ar sut i fod yn rhagweithiol wrth reoli dyledion.

<https://www.ccwater.org.uk/blog/2020/02/12/customers-in-wales-urged-to-tap-into-ways-to-save/>

<https://www.ccwater.org.uk/blog/2020/02/12/annog-cwsmeriaid-yng-nghymru-i-ddod-o-hyd-i-ffyrdd-o-arbed/>

### **Cyfathrebiadau eraill yn y Gymraeg**

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi cynyddu'r defnydd o MailChimp ymhellach ar gyfer hysbysiadau am gyhoeddiadau a chyfathrebiadau â rhanddeiliaid sydd wedi'u lleoli yng Nghymru. Rydym wedi anfon 34 o wahoddiadau, negeseuon atgoffa a hysbysiadau dwyieithog yn 2019/20. Mae rhai enghreifftiau o gyfathrebiadau o'r fath yn cynnwys:

- Gwahoddiad i'n Digwyddiad Edrych tuag at 2020: Deall Defnyddwyr <https://mailchi.mp/a1c0f1e37955/2020-vision-understanding-consumers-invitation>
- Hysbysiad am Flaenraglen Waith CCW 2020-23 <https://mailchi.mp/ad5daf418bd9/our-forward-work-programme-2020-23>

Yn 2019/20, crëwyd mwy o gynnwys cyfryngau cymdeithasol yn ymwneud â rhai o'n digwyddiadau yng Nghymru. Dyma enghraifft:

<https://twitter.com/CCWvoice/status/1272514743127990272>

Hoffem wahodd Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg i ddilyn CCW ar y cyfryngau cymdeithasol. Byddem yn croesawu cymorth a chynghor i'n helpu ni i gynyddu cyrhaeddiad ein negeseuon cyfryngau cymdeithasol Cymraeg.

### **Cynnwys y wefan yn y Gymraeg**

Yn dilyn ein hail-frandio, mae ein tîm cyfathrebu allanol wedi dechrau adolygu gwefan CCW.

Rydym eisoes yn paratoi i ystyried sut y gellir gwneud cynnwys Cymraeg yn fwy hygyrch a gweladwy ar ein gwefan. Wrth adolygu hyn, rydym wedi dadansoddi ymweliadau â'r wefan o Gymru er mwyn deall sut gallwn flaenoriaethu themâu a phynciau sydd o'r diddordeb mwyaf i'r cwsmeriaid rydym yn eu cefnogi yng Nghymru. Ein nod yw cwblhau'r adolygiad o'n gwefan erbyn diwedd ein blwyddyn adrodd nesaf.

Tan hynny, gellir cael gafeal ar ddeunydd a gyfieithwyd i'r Gymraeg drwy ein [microwefan Gymraeg](#)

Mae modd cael gafael ar y deunydd a gyfieithwyd i'r Gymraeg hefyd gan ddefnyddio nifer o wahanol ddolenni ar ein gwefan. Nod y dull hwn yw helpu i gynyddu amlygrwydd a hygyrchedd y deunydd sydd ar gael. Mae ein gwefan yn cynnwys:

- Microwefan Gymraeg yn <https://www.ccwater.org.uk/cymraeg/>
- Mae datganiadau i'r wasg a hysbysiadau cyfarfodydd yng Nghymru hefyd wedi'u lleoli yn ein tudalen rhanbarth Cymru yn: <https://www.ccwater.org.uk/cymraeg/rhanbarth-cymru/>
- Mae pob hysbysiad i'r cyfryngau, gan gynnwys hysbysiadau yn ymwneud â Chymru, hefyd ar [ein tudalen hysbysiadau yn ymwneud â'r cyfryngau.](#)

### ***Ymchwil a chymuned ar-lein CCW***

Ar ddechrau 2020, lansiodd CCW Water Voice, sef cymuned ymchwil ar-lein, i ymgysylltu â defnyddwyr ar amrywiaeth o bynciau yn ymwneud â gwasanaethau dŵr a charthffosiaeth.

I ddewis unigolion ar gyfer y gymuned, cynhaliwyd arolwg lle gofynnwyd amrywiaeth o gwestiynau i 260 o bobl, gan gynnwys a oeddent yn gallu siarad Cymraeg. O'r 260 a gymerodd ran yn yr arolwg, ymatebodd 17 eu bod yn gallu siarad Cymraeg. Ym mis Mehefin 2020, mae 17 o'r 620 sy'n aelodau o Water Voice yn gallu siarad Cymraeg.

### ***Ail-frandio CCW***

Lansiwyd golwg newydd ffres ar gyfer y sefydliad ym mis Chwefror 2020. Arweiniodd y newidiadau at wyro oddi wrth enw a logo'r CCWater a oedd wedi aros yn ddigyfnewid i raddau helaeth ers sefydlu'r sefydliad yn 2005. Gellir gweld ein brand a'n logo newydd, CCW, ar frig yr adroddiad hwn. Cyfieithwyd ein slogan **CCW – the voice of water consumers** i **Y corff sy'n rhoi llais i ddefnyddwyr dŵr**. Fodd bynnag, ar ôl ymgysylltu yn nigwyddiad mewnol blynyddol CCW ac mewn cyfarfod dilynol o'r bwrdd, rydym wedi adolygu'r slogan Cymraeg ac yn ei ail-eirio i'w wneud yn fwy cryno.

Un o'r ystyriaethau allweddol wrth ddatblygu'r brand newydd oedd symud oddi wrth logo ar wahân i Gymru. Buom yn ymchwilio i frandiau dwyieithog eraill a nodi enghreifftiau o arfer gorau, gan gynnwys Llywodraeth Cymru, Cyfoeth Naturiol Cymru a Gofal Cymdeithasol Cymru, sy'n defnyddio un marc logo a gefnogir gan slogan yn y Gymraeg a'r Saesneg. Dyma'r dull a fabwysiadwyd gennym yn y pen draw, sy'n caniatáu i ni ddefnyddio un logo dwyieithog ar ddwy ochr y ffin.

Fe wnaethom ni brofi brand newydd CCW gyda'n cymuned ymchwil ar-lein sydd newydd ei sefydlu, Water Voice, ym mis Chwefror – Mawrth 2020. Cymerodd 73 o ddefnyddwyr sy'n aelodau o'r gymuned hon ran yn y treial. Cafwyd adborth cadarnhaol am y dyluniad, y lliwiau a'r logo, a chawsant eu disgrifio fel 'modern', 'ffres', 'proffesiynol' ac yn fwy cyfeillgar na chorfforaethol. Dywedodd bron pawb hefyd fod tŷn y llais yn gyfeillgar i'r defnyddiwr.

### ***Nifer y penodiadau cyhoeddus (1) gweithwyr cyflogedig (1) ac Eiriolwyr Defnyddwyr Lleol (LCAs) (3) sy'n siarad Cymraeg***

Ym mis Mehefin 2020, mae gennym ddau siaradwr Cymraeg newydd yn CCW, y mae'r Gymraeg yn famiaith iddynt. Ym mis Tachwedd 2019, penododd Gweinidogion Llywodraeth Cymru Rhodri Williams fel ein Cadeirydd yng Nghymru. Ym mis Mawrth 2020, penodwyd Uwch Weithiwr Achos dros dro i gwsmeriaid y mae'r Gymraeg yn famiaith iddynt.

Mae tîm Cymru yn dal i gynnwys tri LCA sy'n siarad Cymraeg. Mae gan bob LCA sy'n siarad Cymraeg gymwysterau Cymraeg cydnabyddedig, a Chymraeg yw mamiaith un ohonynt.

Dechreuodd Swyddog Cymorth Polisi Cymru CCW ar gwrs Cymraeg ym mis Medi 2019 a dyma'r gweithiwr cyflogedig cyntaf i ddefnyddio cynnig CCW i weithwyr cyflogedig ddysgu Cymraeg, gyda chyllid ac amser yn cael eu darparu gan y sefydliad. Ni lwyddodd i gwblhau'r cwrs ym mis Mawrth 2020, yn bennaf oherwydd cyfyngiadau Covid-19.

Rydym yn parhau i hyrwyddo'r cyfle i ddysgu Cymraeg i bob cydweithiwr arall. Mae cyllid ac amser dysgu yn ystod oriau swyddfa ar gael i gydweithwyr sy'n dymuno mynychu dosbarthiadau Cymraeg.

### ***Hysbysebu swyddi CCW yn y Gymraeg***

Rydym yn parhau i annog siaradwyr Cymraeg i wneud cais am unrhyw swyddi newydd a hysbysebwn yng Nghymru drwy gynhyrchu hysbysiadau swyddi dwyieithog. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, hysbysebwyd un swydd yn ein tîm cysylltiadau defnyddwyr yn Swyddfa Cymru. Roedd y Gymraeg yn faen prawf hanfodol ar gyfer y swydd hon ac fe wnaethom ni recriwtio siaradwr Cymraeg.

Wrth hysbysebu swyddi, rydym yn ceisio hyrwyddo cyfleoedd i siaradwyr Cymraeg drwy wefan Golwg360. Rydym hefyd yn hysbysebu'r holl swyddi ar wefan y Gwasanaeth Sifil ac ar Totaljobs.

### ***Cost Cyflwyno'r Cynllun Iaith Gymraeg***

Cyfanswm y gost o gyflawni rhwymedigaethau iaith Gymraeg CCW oedd £5,411.30 yn 2019/20. Mae hyn yn cynnwys costau cyfieithu a chyhoeddi'r dogfennau a'r datganiadau i'r wasg a grybwyllir uchod, cyfieithu dogfennau ar gyfer cyfarfodydd a chyfieithu unrhyw ohebiaeth arall, yn ôl y gofyn.

**B. Y diweddaraf am weithredu rhwymedigaethau iaith Gymraeg CCW 2019/20  
(tabl gweithredu o'n Cynllun Iaith Gymraeg)**

<b>Targed</b>	<b>Dyddiad cwblhau</b>	<b>Adroddiad 2018/19</b>
<b>Polisiau a mentrau</b>		
Sicrhau bod gweithwyr cyflogedig ac eraill sy'n ymwneud â llunio a gweithredu cynlluniau/mentrau neu bolisiau newydd yn ymwybodol o'n hymrwymiaadau o dan ein Cynllun Iaith Gymraeg a'r canllawiau sydd ar gael iddynt ar gyfer ei weithredu.	<b>1 Mehefin 2019 - 1 Mehefin 2020</b>	Sgyrsiau un-i-un gydag arweinwyr tîm a chydweithwyr sy'n allweddol i gyflawni rhwymedigaethau.  Disgwylir diweddariad i'r system e-bost fewnol ddiwedd haf/hydref 2020.  Disgwylir diweddariad i'r briff tîm yn ystod haf/hydref 2020.
<b>E-bost a Gohebiaeth Ysgrifenedig</b>		
Diweddarau ac adrodd ar gofnod yr unigolion a'r sefydliadau sy'n dewis gohebu yn Gymraeg.	<b>1 Mehefin 2019 - 1 Gorffennaf 2020</b>	Un cais ychwanegol, a oedd hefyd yn gŵyn eleni.  Wedi'i ddiweddarau yn ôl yr angen.
<b>Cyfarfodydd cyhoeddus ac wyneb yn wyneb</b>		
Sicrhau bod cydweithwyr sy'n trefnu a mynychu cyfarfodydd cyhoeddus yng Nghymru yn ymwybodol o ymrwymiaadau o dan ein Cynllun Iaith Gymraeg.	<b>1 Mehefin 2019 - 1 Gorffennaf 2020</b>	Gweithwyr cyflogedig newydd yn cael gwybod am ofynion. Nodiadau atgoffa i ysgrifennydd y Bwrdd a chydweithwyr cymorth gweinyddol perthnasol.
<b>Cyfathrebu ar y Rhyngrwyd</b>		
Parhau i gynyddu'r cynnwys Cymraeg ar wefan CCW: a) Gwneud deunydd Cymraeg yn hygyrch ac yn amlwg ar y wefan. b) Sicrhau bod gwybodaeth, sy'n berthnasol i Gymru, hefyd ar gael yn y Gymraeg.	<b>1 Mehefin 2019 - 1 Gorffennaf 2020</b>	Rydym yn paratoi ar gyfer adolygiad o gynnwys Cymraeg ein gwefan. Ein nod yw cwblhau'r adolygiad o'n gwefan erbyn diwedd 2020/21.  Mae'r canllawiau sy'n helpu cwsmeriaid, er enghraifft, ein canllaw cymorth blynyddol, yn ddwyieithog.
<b>Staffio</b>		
Nodi swyddi lle mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol neu'n ddymunol a llunio disgrifiadau swydd yn unol â hynny.  Monitro a rhestru nifer y siaradwyr / dysgwyr Cymraeg i sefydlu a monitro ei adnoddau ieithyddol.	<b>1 Mehefin 2019 - 1 Gorffennaf 2020</b>	Mae swyddi newydd yng Nghymru yn cael eu hysbysebu yn y Gymraeg. Rydym yn parhau i hyrwyddo'r cyfle i ddysgu Cymraeg yn CCW. Roedd y Gymraeg yn ofyniad hanfodol ar gyfer y swydd cysylltiadau defnyddwyr a hysbysebwyd yng Nghaerdydd yn 2019/20.

		Mae gan CCW ddau siaradwr Cymraeg ychwanegol y mae'r Gymraeg yn famiaith iddynt.
<b>Hyrwyddo'r cynllun</b>		
Sicrhau bod yr holl weithwyr cyflogedig yn ymwybodol o gyfrifoldebau a chynnwys y cynllun fel rhan o'r rhaglen sefydlu ac yn ôl yr angen.	<b>Gorffennaf 2020</b>	Yn 2019/20, rydym wedi cael sgysiau mewnol gydag arweinwyr tîm i'w hatgoffa o'r angen i gydymffurfio â'n cynllun. Mae diweddariadau mewnol wedi'u trefnu ar gyfer haf/hydref 2020.
<b>Dysgu Cymraeg</b>		
Annog a chefnogi gweithwyr cyflogedig sy'n dymuno dysgu neu wella eu Cymraeg llafar / ysgrifenedig.	<b>Yn Parhau</b>	Caiff y cyfle i fynychu dosbarthiadau Cymraeg ei annog yn CCW (cyllid/amser dysgu yn ystod oriau swyddfa ar gael). Cychwynnodd un gweithiwr cyflogedig ar gwrs Cymraeg ym mis Medi 2019.
<b>Gwasanaethau Cyfieithu</b>		
Sicrhau bod gweithwyr cyflogedig CCW sy'n debygol o fod angen cyfleusterau cyfieithu i'r Gymraeg yn cael gweld y rhestr honno yn ogystal ag offer cyfieithu electronig priodol.	<b>Wedi'i Gwblhau</b>	Mae cydweithwyr yn gallu cael mynediad rhwydd at wasanaethau cyfieithu allanol pan fydd angen cyfieithu deunydd.
<b>Monitro'r Cynllun</b>		
Cyflwyno adroddiad monitro i Gomisiynydd y Gymraeg.	<b>Gorffennaf 2020</b>	Caiff hwn ei gyflwyno ar ôl cael ei gymeradwyo gan Fwrdd CCW ym mis Gorffennaf.
<b>Adolygu a diwygio'r cynllun</b>		
Adolygu'r Cynllun Iaith Gymraeg.	<b>2020/21</b>	Cawsom hysbysiad gan y Comisiynydd y bydd CCW yn ddarostyngedig i safonau'r Gymraeg, ond nid ydym yn sicr o'r dyddiad cychwyn. Byddwn yn ymgynghori â swyddogion y Cynllun Iaith ar briodoldeb adolygu ein cynllun presennol yn rhagweithiol cyn i'r safonau gael eu gweithredu'n ffurfiol.





The voice for water consumers  
Y corff sy'n rhoi llais i ddefnyddwyr dŵr

## **CCW Welsh language obligations Annual Monitoring Report 2019/20**

We have delivered our Welsh language obligations over the last ten years through our statutory Welsh Language Scheme (WLS) and in line with the new Welsh language standards introduced in 2011<sup>3</sup>.

This is our ninth annual monitoring report since the introduction of new reporting requirements in summer 2010, when we proactively took the initiative to update our annual report format.

We would like to thank our liaising officer Alun Lloyd Jones for our meeting in 2019 and his support in agreeing that we may submit this report slightly later than in previous years.

In October 2019, we received confirmation from the Welsh Language Commissioner notifying us that CCW will be subject to the Welsh language standards but we are waiting to hear from the relevant Welsh Minister about the timescale for implementing these.

In the meantime, we are happy to work with the Commissioner's officers to revise the WLS to include any further commitments and the work we have already commenced to improve our services for Welsh language speakers. We have already started thinking about the review of our website content in Welsh, which we aim to report on in 2020/21.

Until the Welsh language standards apply, we are continuing to implement our Welsh language obligations and publish our Welsh Language annual report on our website.

### **C. Annual Report and implementation headlines**

#### ***Governance and Welsh Language awareness***

In order to raise awareness of our Welsh language obligations, leaders of the relevant teams and colleagues involved in the delivery of our Welsh language obligations, have been made aware of our regulatory duties through one-to-one conversations with the Wales-team leads, our Deputy CEO and the Human Resources team.

We also reminded our colleagues of our obligations and how they can abide by those when we requested information to report any Welsh Language Scheme related activity in 2020/21. Additionally, we have scheduled a team brief<sup>4</sup> item on Welsh language in late summer/early autumn 2020.

---

<sup>3</sup> Established by the Welsh Language (Wales) Measure 2011.

<sup>4</sup> Team brief is our main corporate internal communication issued monthly to all colleagues in the organisation.

Our Consumer Relations team interacts with members of the public in Wales through a Wales-specific number. 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.

### ***Translation Facilities***

In 2019, we continued to use Welsh Government's National Procurement Service Wales to source translation services. In the past year of using that framework, we have received service mostly from Testun, due to speediness of response as well as appropriateness of the company's skillset to our needs.

All relevant colleagues are aware of our translation process and they have easy access to external translation services.

### ***Translation guidance and scoring system***

All of our 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.

For additional translation decisions, we still use a scoring system (approved by the Welsh Language Board in 2009/10) to make decisions on whether these documents should be translated to Welsh.

Colleagues continue to be asked to record the reasons when a decision is made not to translate material relevant to Wales into Welsh. The use of our translation scoring system was not required in 2019/20, as most relevant material was translated automatically to Welsh.

### ***Requests for communication in Welsh***

Since June 2019, we had one request for communication in Welsh. The colleague who answered the call advised the consumer that they would arrange for a Welsh-speaker to call them back. A CCW colleague who is fluent in Welsh called the customer back once he was available. The consumer did express dissatisfaction that a Welsh speaking colleague was not available immediately. We apologised and recorded this in our register as a complaint about CCW's Welsh language services.

Our register is available on request and contains sixteen requests for communications in Welsh and three complaints about our Welsh language provision since 2009.

### ***Welsh Language at CCWater meetings***

Agendas and notifications (notices and letters) for our Board meeting in public held in Wales, in December 2019, were all translated. We did not receive any requests for simultaneous translation. No Wales committee meeting in public or stakeholder events took place this year due to Purdah and Government advice surrounding Covid-19.

### ***Media releases in Welsh***

Our communications team routinely translates most media releases, which feature important messages for water consumers in Wales, into Welsh. These cover a wide range of subjects

including advice for consumers looking to save money or seeking help with bills, the performance of water companies in Wales and promoting our meetings in public.

Examples of translated press releases carrying important messages for customers in Wales 2019/20 include:

- **Switching to a water meter could help to dilute the impact of rising water bills in Wales (6<sup>th</sup> Feb 2020)**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/2020/02/10/gallai-newid-i-fesurydd-helpu-i-lastwreiddio-effaith-biliau-dwr-syn-codi/>
- **3 million households struggling to afford water bills despite more help (31 Oct 2019)**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/2019/10/31/3-miliwn-o-aelwydydd-yn-cael-trafferth-fforddio-biliau-dwr-er-gwaetha-rhagor-o-gymorth/>
- **Hafren Dyfrdwy under pressure to reduce high numbers of complaints (18 Sept 2019)**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/2019/09/19/pwysau-ar-hafren-dyfrdwy-i-leihau-nifer-uchel-y-cwynion/>
- **Watchdog calls for more urgency in dealing with water supply problems (13 Sept 2019)**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/2019/09/19/pwysau-ar-hafren-dyfrdwy-i-leihau-nifer-uchel-y-cwynion/>
- **Customer satisfaction remains high for water companies in Wales (11 July 2019)**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/2019/07/17/lefelau-bodlonrwydd-yn-dal-yn-uchel-y-mhlith-cwsmeriaid/>
- **Our England and Wales press releases can be viewed here:**  
<https://www.ccwater.org.uk/blog/category/news/press-releases/>

**More specific press releases translated to Welsh can be viewed here:**

<https://www.ccwater.org.uk/aboutus/regions/wales/>

### ***Publications in Welsh***

We also ensured a number of our key corporate documents were translated to Welsh in 2019/20. These include:

- **Our Annual Review**  
<https://www.ccwater.org.uk/wp-content/uploads/2019/08/Adolygiad-Blynyddol-2018-19.pdf> (July 2019)
- **Our Forward Work Programme**  
<https://www.ccwater.org.uk/wp-content/uploads/2020/03/Forward-Work-Programme-for-England-and-Wales-2020-2023.pdf>

In 2019/20, we also issued the following in Welsh:

- **Our Assistance guide for Wales:** We update this document annually. We circulated it bilingually to a wide audience of stakeholders in Wales including Member of the Senedd. <https://www.ccwater.org.uk/households/help-with-my-bills/>
- **A Wales specific blog about debt:** To increase our Wales related content, we liaised with our consumer relations team to identify what consumers in Wales were most concerned about. Debt and help with bills was identified as a key area of contact from customers in Wales. In February 2020, we published a bilingual blog, specific to the companies in Wales, Hafren Dyfrdwy and Dŵr Cymru, outlining the help that was available and sharing tips on how to be proactive in managing debt.

<https://www.ccwater.org.uk/blog/2020/02/12/customers-in-wales-urged-to-tap-into-ways-to-save/>

<https://www.ccwater.org.uk/blog/2020/02/12/annog-cwsmeriaid-yng-nghymru-i-ddod-o-hyd-i-ffyrdd-o-arbed/>

### ***Other communications in Welsh***

In the past year, we have further increased the use of MailChimp for notifications of publications and communications with stakeholders based in Wales. We have sent thirty-four bilingual invitations, reminders and notifications in 2019/20. Some examples of such communications include:

- Invitation to our 2020 Vision Understanding Consumers Event  
<https://mailchi.mp/a1c0f1e37955/2020-vision-understanding-consumers-invitation>
- Notification of CCW Forward Work Programme 2020-23  
<https://mailchi.mp/ad5daf418bd9/our-forward-work-programme-2020-23>

In 2019/20, we created more social media content relating to some of our events in Wales. Here is an example:

<https://twitter.com/CCWvoice/status/1272514743127990272>

We would like to 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.

### ***Website content in Welsh***

Following our rebrand, our external communications team has started a review of CCW's website.

We are already preparing to consider how Welsh language content can be made more accessible and visible on our website. In the process of reviewing this we have analysed website hits from Wales to understand how we can prioritise themes and subjects of most interest to the customers we support in Wales. We aim to complete the review of our website by the end of our next reporting year.

Until then material translated into Welsh can be accessed through our [Welsh language micro website](#)

Access to the material translated into Welsh is also possible using several different links on our website. This approach aims to help increase visibility of the available material, and therefore accessibility. Our website includes:

- A Welsh language microsite at <https://www.ccwater.org.uk/cymraeg/>
- Media releases and meeting notices in Wales are also located in our Wales region page at: <https://www.ccwater.org.uk/cymraeg/rhanbarth-cymru/>
- All media notices, including those relating to Wales, are also on [our Media related page](#).

### ***CCW Research and online community***

At the start of 2020, CCW launched Water Voice, an online research community, to engage with consumers on a variety of topics concerning water and sewerage services.

To select individuals for the community, a survey was conducted in which 260 people were asked a variety of questions, including if they could speak Welsh. Of the 260 survey participants, 17 responded that they could speak Welsh. As of June 2020, there are 17 Welsh speakers in Water Voice's 620 membership.

### ***CCW Re-Brand***

We launched a fresh new look for the organisation in February 2020. The changes saw us depart from the CCWater name and logo, which had remained largely unchanged since the setup of the organisation in 2005. Our new brand and logo, CCW, can be viewed at the top of this report. Our tagline **CCW – the voice of water consumers** translated to Welsh is **Y corff sy'n rhoi llais y defnyddwyr dŵr**. However, following engagement at our annual internal CCW event and at a subsequent board meeting, we have reviewed the Welsh language strapline and are re-wording it to make it more succinct.

One of the key considerations in the development of the new brand was moving away from a separate Welsh logo. We researched other dual-language brands and identified examples of best practice including Welsh Government, Natural Resources Wales and Social Care Wales, which all utilise a single logo mark supported by a strapline in both English and Welsh. This is the approach we ultimately adopted, allowing us to use one single dual-language logo on both sides of the border.

We tested the new CCW brand with our newly established online research community, Water Voice, in February – March 2020. Seventy-three consumers who are members of this community participated. There was positive feedback about the design, colours and logo, describing it as 'modern', 'refreshing', 'professional' and more friendly than overly corporate. Almost everyone also said the tone of voice is consumer-friendly.

### ***Number of public appointments (1) employees (1) and Local Consumer Advocates (LCAs) (3) speaking Welsh***

As of June 2020 we have two new Welsh language speakers at CCW, whose first language is Welsh. In November 2019, Welsh Government Ministers appointed Rhodri Williams as our Wales Chair. In March 2020, we appointed a temporary Senior Customer Caseworker whose first language is Welsh.

Our Wales team continues to comprise three Welsh speaking LCAs. All Welsh speaking LCAs have recognised Welsh language qualifications and for one of them Welsh is their first language.

CCW's Wales Policy Support Officer began a Welsh language course in September 2019 and is the first employee to make use of CCW's offer for employees to learn Welsh, with funding and time allowance provided by the organisation. She was unable to complete the course in March 2020, mainly due to Covid-19 restrictions.

We continue to promote the opportunity to learn Welsh to all other colleagues. Funding and learning time during office hours are available for colleagues who wish to attend Welsh language classes.

### ***Advertising CCW jobs in Welsh***

We continue to encourage Welsh speakers to apply for any new positions we advertise in Wales by producing bilingual job notifications. In the past year, we advertised one job in our consumer relations team at the Wales office. Welsh was an essential criterion for this job and we recruited a Welsh speaker.

When advertising jobs we specifically seek to promote opportunities to Welsh speakers through the Golwyg360 website. We also advertise all jobs on the Civil Service Website and Totaljobs.

### ***Cost of Welsh Language Scheme Delivery***

The total cost for the delivery of CCW's Welsh Language obligations was £5,411.30 in 2019/20. This includes costs for translating and publishing the documents and media releases mentioned above, translating documents for meetings and translating any other correspondence, as required.

**D. CCW Welsh Language Obligations Implementation update 2019/20  
(Implementation action table from our Welsh Language Scheme)**

<b>Target</b>	<b>Date of completion</b>	<b>Report 2018/19</b>
<b>Policies and initiatives</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.	<b>1 June 2019 - 1 June 2020</b>	One-to-one conversations with team leaders and colleagues key to delivering obligations.  Internal email update expected late summer/autumn 2020.  Team brief update expected summer/autumn 2020.
<b>Email and Written Correspondence</b>		
Update and report on the record of individuals and organisations that prefer to correspond in Welsh.	<b>1 June 2019 - 1 July 2020</b>	One additional request, which was also a complaint this year.  Updated as and when required.
<b>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>1 June 2019 - 1 July 2020</b>	New employees are made aware of requirements. Reminders to Board secretary and relevant administrative support colleagues.
<b>Internet Communication</b>		
Continue to increase the Welsh language content on CCWater 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>1 June 2019 - 1 July 2020</b>	We are preparing for a review of our website's Welsh language content. We aim to complete the review of our website by the end of 2020/21.  Guides helping customers, such as for example our annual assistance guide, are bilingual.
<b>Staffing</b>		
Identify jobs where the ability to speak Welsh is essential or desirable and formulate job descriptions accordingly.  Monitor and list the number of Welsh speakers / learners to establish and monitor its linguistic resources.	<b>1 June 2019 - 1 July 2020</b>	New job posts in Wales are advertised in Welsh.  We continue to promote the opportunity to learn Welsh at CCW.  Welsh was an essential requirement for the consumer relations post advertised in Cardiff in 2019/20.

		CCW has two additional Welsh language speakers whose first language is Welsh.
<b>Promoting the scheme</b>		
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>July 2020</b>	In 2019/20, we have had internal conversations with team leaders to remind them of the need to comply with our scheme. Internal updates are scheduled for summer/autumn 2020.
<b>Learning Welsh</b>		
Encourage and support employees who wish to learn or improve their spoken/ written Welsh.	<b>On-going</b>	The opportunity to attend Welsh language classes is encouraged at CCW (funding/office hours learning time available). One employee started a Welsh language course in September 2019.
<b>Translation Services</b>		
Ensure CCWater employees likely to require Welsh language translation facilities shall have access to that list as well as to appropriate electronic translating tools.	<b>Complete</b>	Colleagues have easy access to external translation services when we require translation of material.
<b>Monitoring the Scheme</b>		
Submit monitoring report to Welsh Language Commissioner.	<b>July 2020</b>	This will be submitted after being approved by CCW's Board in July.
<b>Reviewing and amending the scheme</b>		
Review the Welsh Language Scheme.	<b>2020/21</b>	We received notification from the Commissioner that CCW will be subject to the Welsh language standards but we are unsure of the start date. We will consult with WLC officers on the appropriateness of proactively reviewing our existing scheme before the formal implementation of the standards.