

Polisi Iaith Gymraeg

Rhagfyr 2019

AVANTI
WEST COAST



Cyflwyniad

Mae West Coast Partnership (WCP) yn rhedeg gwasanaethau rhyng-ddinesig rhwng Llundain a'r Alban, yn ogystal â gwasanaethau rheolaidd rhwng Llundain a gogledd Cymru, gan gynnwys porthladd pwysig Caergybi gyda'i gysylltiadau ar fferïau ymlaen i Iwerddon.

Yn y dyfodol byddwn hefyd yn rhedeg gwasanaethau rheilffordd tra chyflym newydd rhwng Llundain, Birmingham a gogledd Lloegr, y bydd cwsmeriaid o ogledd Cymru'n gallu cysylltu â nhw.

Ein hymrwymiad i ddarpariaeth Gymraeg ar ein rhwydwaith rheilffyrdd

Mae WCP wedi mabwysiadu polisi clir ac ymarferol ar y Gymraeg ar gyfer ei wasanaethau a'i drafodion busnes yng Nghymru. Rydym yn rhoi ar waith ofynion Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 sy'n diogelu ac yn amddiffyn dyfodol yr iaith ac yn gweithio gyda Chomisiynydd y Gymraeg i gynnig i'n cwsmeriaid yng Nghymru opsiynau i ymwneud â ni, i ryw raddau o leiaf, yn Gymraeg.

Amcanion allweddol

Byddwn yn:

- Darparu gwasanaeth rheilffordd o ansawdd da i/o ac o fewn gogledd Cymru;
- Mabwysiadu ymagwedd synhwyrol, ymarferol a realistig tuag at ddefnyddio a darparu'r Gymraeg yn ein gweithrediadau yng Nghymru;
- Sicrhau y caiff y Gymraeg ei chynnwys yn ein cynlluniau profiad cwsmeriaid ar gyfer WPC;
- Cydymffurfio â chanllawiau Comisiynydd y Gymraeg;
- Adolygu a monitro'r ffordd y gweithredir y polisi yn rheolaidd.

Ein hymrwymiad

Rydym yn ymrwmo i ddarparu gwybodaeth am reilffyrdd a modd cynllunio teithiau yn Gymraeg mewn nifer o ffyrdd:

Gwybodaeth am y rheilffyrdd:

byddwn yn cynhyrchu dogfennau allweddol yn Gymraeg yn ogystal ag yn Saesneg, gan gynnwys yr amserlen rhwng Llundain a Chymru, ein Siarter Teithwyr a'n Polisi Teithio Hygyrch. Mae'r dogfennau hyn ar gael ar bapur ac ar lein.



Staff mwy cymwynasgar:

Bydd unrhyw gydweithwyr Cymraeg eu hiaith mewn gorsafoedd neu ar ein trenau yn cael eu hannog i wisgo baner Cymru ar eu bathodynau enw i helpu i ddangos yn gliriach eu bod yn siarad Cymraeg. Cânt eu hannog i siarad yn Gymraeg pryd bynnag y bo'n briodol.

Cysylltu â ni yn Gymraeg:

Mae croeso i gwsmeriaid, rhanddeiliaid a phartneriaid ffonio, ysgrifennu, e-bostio neu ohebu mewn ffyrdd eraill â WCP yn Gymraeg. Bydd unrhyw ohebiaeth ysgrifenedig a ddaw i law yn Gymraeg yn cael ateb wedi'i lunio yn Gymraeg o fewn cyfnod rhesymol.

Cynllunio teithiau trwy Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol:

Mae Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol (NRE) yn darparu gwybodaeth am amserlenni, tocynnau a phrisiau ynghylch yr holl weithredwyr trenau yn y Deyrnas Unedig ar lein a thrwy ei wasanaeth dros y ffôn. Mae NRE yn rhedeg gwasanaeth Cymraeg dros y ffôn (0345 60 40 500) o 0700 i 2000 pob dydd ac eithrio dydd Nadolig.

Dogfennau polisi cyhoeddus:

Bydd dogfennau polisi cyhoeddus, megis y Polisi Amddiffyn Pobl Anabl a pholisïau amgylcheddol, ar gael yn Gymraeg. Mae'n bosibl y bydd llyfrynau hysbysebu, taflenni ffeithiau a dogfennau gwybodaeth o fathau eraill sy'n ymwneud yn benodol â gwasanaethau rheilffordd yng Nghymru hefyd ar gael yn Gymraeg.

Cyhoeddiadau ar drenau:

Ar hyn o bryd mae cyhoeddiadau dwyieithog ad hoc ar drenau yng Nghymru yn cael eu gwneud gan staff hyfforddedig. Fodd bynnag, mae'n bosibl na fyddwn yn gallu sicrhau cydweithwyr dwyieithog ar bob gwasanaeth. Fodd bynnag, erbyn mis Mehefin 2020 byddwn yn cyflwyno cyhoeddiadau arferol awtomatig yn Gymraeg ar ein holl wasanaethau trên sy'n rhedeg rhwng Cymru a Lloegr.

Hysbysebion:

Bydd hysbysebion ar y teledu a'r radio ac mewn print yng Nghymru yn Saesneg yn unig, gan eu bod fel arfer yn rhan o raglen ymgyrch WCP neu FirstGroup plc trwy Brydain. Fodd bynnag, rhoddir ystyriaeth i gynnwys testun Cymraeg mewn hysbysebion neu ddigwyddiadau lleol lle bynnag y bo modd.

Ymholiadau gan gwsmeriaid:

Os bydd un o gyflogeion WCP yn cael galwad gan siaradwr Cymraeg ac yn methu siarad Cymraeg, bydd yn cynnig y dewis o drafod y mater yn Saesneg neu o gael siaradwr Cymraeg i ffonio'n ôl pan fydd ar gael. Yn dilyn sgwrs ffôn yn Gymraeg, bydd unrhyw ohebiaeth ysgrifenedig gyda'r cwsmer hwnnw wedi hynny yn Gymraeg hefyd (oni ofynnir am i ohebiaeth ysgrifenedig fod yn Saesneg).



Pan fo angen ateb cyflym i lythyr, neu os nad yw amser neu amgylchiadau eraill yn caniatáu fersiwn Gymraeg, bydd yr ohebiaeth yn cynnwys brawddeg yn dweud bod croeso i'r derbynydd ateb yn y naill iaith neu'r llall.

Cyfathrebu â rhanddeiliaid

Bydd yr holl ddatganiadau i'r wasg a datganiadau eraill a ddosberthir yng Nghymru'n cael eu drafftio yn Saesneg ond darperir fersiynau Cymraeg ar bynciau sy'n ymwneud â Chymru yn unig. Nod WCP fydd darparu llefarydd Cymraeg ar gyfer cyfweiliadau ar y cyfryngau yng Nghymru pryd bynnag y bo modd.

Bydd yr holl fwletinau gwleidyddol a materion cyhoeddus, cyhoeddiadau a briffiadau sydd wedi'u hanelu at Aelodau Seneddol/Aelodau Cynulliad Cymru'n cael eu cynnig yn Gymraeg o wneud cais.

Cyfyngiadau

Mae'r rhan fwyaf o'n gwasanaethau'n rhedeg o fewn Lloegr neu rhwng Lloegr a'r Alban. Ni fyddwn yn darparu cyfieithiadau Cymraeg o ddogfennau/cynnwys y wefan sy'n ymwneud â'r gwasanaethau hyn.

Mae ein gwefan ar gael trwy Brydain ac felly bydd yn Saesneg. Fodd bynnag, bydd yn cynnwys adran Gymraeg lle bydd amrywiaeth o ddogfennau yn Gymraeg ar gael, sy'n nodi ein Polisi ar y Gymraeg, ac yn rhoi gwybod i gwsmeriaid sut i ofyn inni am gyfieithiadau o ddogfennau eraill.

Mentrau yn y dyfodol

Lle bynnag y bo modd, byddwn yn cynnwys datblygiadau technolegol yn ein strategaeth cyfathrebu a lle bo modd byddwn yn defnyddio'r rhain i hwyluso darpariaeth Gymraeg.

Adolygu ein perfformiad

Bydd ein polisi ar y Gymraeg yn ddynamig a bydd yn parhau i ddatblygu dros yr ychydig flynyddoedd nesaf er mwyn inni gadw ein haddewid i sicrhau darpariaeth briodol yn y Gymraeg.

Byddwn yn mesur llwyddiant ein polisi trwy fonitro a chofnodi'r ffordd y caiff y polisi ei ddatblygu a'i roi ar waith trwy:

- faint o ohebiaeth ac ymholiadau a ddaw i law yn Gymraeg
- amserau ymateb a gweithdrefnau a ddilynir
- ceisiadau am i ddogfennau gael eu darparu yn Gymraeg
- monitro adborth gan gwsmeriaid – cadarnhaol neu negyddol.

Byddwn hefyd yn ymgynghori'n rheolaidd â rhanddeiliaid yng Nghymru i ofyn am eu barn hwythau.

I gloi

Byddwn yn coleddu defnyddio'r Gymraeg i gwsmeriaid sy'n defnyddio ein gwasanaethau rheilffordd yng Nghymru. Lle bynnag y bo modd byddwn yn cynnig cyfle i'n cwsmeriaid a'n partneriaid ymdrin â ni yn effeithiol yn Gymraeg. Byddwn yn parhau i gydweithio'n agos â Chomisiynydd y Gymraeg, Trafnidiaeth Cymru, gweithredwyr rheilffordd a thrafnidiaeth eraill a Network Rail i sicrhau bod ein polisi ar y Gymraeg yn cynnig y lefel orau bosibl o gymorth i'n cwsmeriaid. Byddwn yn gwreiddio'r polisi hwn yn ein diwylliant, gan sicrhau bod ein holl gydweithwyr yn ymwybodol ohono er mwyn inni barhau i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl i'n cwsmeriaid.