



Appendix 11 – Staff Handbook

BI-LINGUAL LANGUAGE POLICY

INTRODUCTION

Antur Teifi's aim is to follow good practice under the Welsh Language Act 1993 and this policy applies to all our business activities.

When new organisational policies, practices or initiatives are introduced we will make sure they facilitate and further what we promise to do in this Policy.

OUR WELSH LANGUAGE POLICY PRINCIPLES

We have adopted the Welsh Language Act principle that the Welsh and English languages should be treated on a basis of equality. Both languages will enjoy the same status and validity.

This Policy sets out the steps we are taking to implement that principle in our work.

In dealing with our clients and other customers, we are trying to:


- *adopt the same aims and professional standards in providing a service in Welsh and in English, wherever possible,*
- *enable our customers, wherever possible, to use Welsh as freely as English in dealing with us, and ensure that clients are informed up-front that they have a choice of language when seeking information and advice,*
- *make our clients aware of the need to consider the use of Welsh in the businesses they are setting up or developing .*

We are taking this commitment seriously, and adopting a pro-active approach to language choice in our services, wherever possible. In contact with customers, this means being upfront in offering language choice, and trying our best to deliver it.

This will involve us in consolidating the use of Welsh in our day-to-day work.

VISITORS TO OUR PREMISES

Customers visiting our premises are welcome to address their enquiries through the medium of Welsh or English.

Issue: 4	Date 01/04/2015	Page 1 of 14	Originator: M+Mewis	Authorised: 
--------------------	---------------------------	------------------------	-------------------------------	---



AnturTeifi

A bilingual notice is displayed in the reception area to make it clear to visitors that they can deal with the organisation in either language. Some of the staff working in our reception areas are bilingual.

We will ask visitors whether they would like to deal with someone in Welsh.

Welsh-speaking member[s] of staff is/are available to deal in Welsh with any face-to-face enquiries, as required, either on the spot or through arrangement.

Material on doors, walls, notice boards, display racks, shelves and tables in our reception and communal areas and corridors will be visibly bilingual. This includes fixed and temporary signs and notices, posters, literature and so on.

If others want us to display their material, we will ask them to provide it bilingually.

TELEPHONE CONTACT

We welcome telephone calls from customers in Welsh or English.

Switchboard calls will be answered with a bilingual greeting and dealt with in the caller's preferred language, either by the person answering the phone or another member of staff.

In the event that a Welsh-speaking person is not available to take a call, then arrangements will be made for a Welsh speaker to return the call as soon as possible.

Our switchboard voicemail service contains a bilingual message, and customers are welcome to leave messages in Welsh or English.

We will encourage the rest of our staff to answer the telephone with a bilingual greeting and use bilingual messages on their personal voicemail.

COUNSELLING AND CLIENT MANAGEMENT

We will always try, wherever possible, to provide personal counselling in the language preferred by clients. This will be via a member of staff or a contracted business advisor.

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 2 of 14
--------------------	----------------------------	------------------------



We will establish up-front whether clients would like to talk to a bilingual counsellor. Information sent to a client in advance of the first meeting will be in both languages, and subsequently provided according to the client's preference. Should others need to become involved [e.g. a marketing specialist], we will try to provide language continuum, but that may not always be possible. The client's preferred language will be relayed during referral as a matter of course.

We will consider providing translation facilities in a group discussion.

We will try and reflect language preference in any training sessions or other support events we arrange where clients are brought together. We have a list of trainers and speakers, and some of them are bilingual.

LETTERS, E-MAILS AND DOCUMENTS

We welcome letters and other written correspondence such as faxes and e-mail in Welsh and in English.

Correspondence will be replied to in the language used by the customer, in accordance with response targets. All hard-copy letters that we issue will be signed, whichever language is used in the letter.

All correspondence originated by our members of staff, whether in English or in Welsh, will include a bilingual footnote indicating that the recipients may respond in either Welsh or English, according to their preference.

Any subsequent replies to responses received will be in the language of those responses. The response times for letters and e-mails that need to be translated might on occasions be greater than those sent in one language only.

Standard letters and grouped letters will usually be sent out bilingually.

If the chosen language of the recipient is known (e.g. through marketing material, previous meetings or conversations, telephone calls and e-mails) correspondence will be sent out in the recipient's language of choice unless it has been agreed otherwise.

The approach above applies to all types of written correspondence. Translation arrangements are in place to assist staff.

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 3 of 14
--------------------	----------------------------	------------------------



MEETINGS AND CONFERENCES

Those attending receptions, public meetings, workshops or conferences held by us will be welcome to contribute through the medium of Welsh or English, and this will be made known in the papers and at the start of proceedings. Invitations and advertisements for these meetings will be bilingual, and will either note that translation facilities will be provided, or ask people to let the event organisers know their preferred language in advance so that translation facilities can be arranged when needed.

Although simultaneous translation facilities may be used in the plenary session, decisions will be made on an individual basis as to whether or not workshops will also contain simultaneous translation services. Decisions will be based on logistics, demand and cost effectiveness.

Welsh speaking members of staff will be present at business events to welcome attendees and deal with any queries.

Our normal practice will be to provide papers and other information in Welsh and English, including our presentations.

Where we can, we will use Welsh ourselves from the platform, podium or floor, and will encourage others to do the same when arrangements are made and via the person chairing the event.

OUR PUBLIC FACE AND PRODUCTS

Our corporate identity

Our corporate identity is fully bilingual. Our name, contact details, logo, slogans and other standard information will appear in Welsh and English on all material which displays our corporate identity. This includes our stationery and material such as business cards, identity badges, publications, advertisements, website, signs and vehicles.

Signs

Our permanent and temporary signs inside and outside our premises will be bilingual. This is existing practice

Other signs, in common areas and outside our premises, belong to the property owner and are beyond our control.

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 4 of 14
--------------------	----------------------------	------------------------



AnturTeifi

On our bilingual signs, the Welsh and English text will be treated equally with regard to size, legibility and prominence. If separate Welsh and English signs are provided, they will be equal in terms of format, size, quality and prominence. The above will apply to all types of signs, including electronic signs.

Our website

Our website is and will be fully bilingual.

Our opening page will state that customers are welcome to use Welsh or English in dealing with us where possible.

When we place bilingual information on our website, both language versions will be placed at the same time.

Publications and visual material

Our normal practice will be to publish bilingually the material we make available to the public and clients, with the Welsh and English versions together in one document. This will include general corporate publications, topic leaflets, guidance, forms, advertising literature, reports, and questionnaires. This is current practice and will continue.

If the Welsh and English versions have to be published separately (for instance, where a single document would be too lengthy or bulky), both versions will be of equal size and quality - and our normal practice will be to ensure that both versions are available at the same time and are equally accessible. Each version will note clearly that the material is available in the other language.

The above will also apply to material made available electronically on our website, including static and interactive forms, and material on CD Rom or other form including the Intranet. When we distribute forms on behalf of other organisations, for instance the Welsh Assembly Government or local authorities, we will ensure that we do so in accordance with their bilingual policy.

Marketing and publicity activities

When we organise or attend an event, and display our material, we will display any Welsh versions of our material too. Any display boards or exhibition text will be bilingual.

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 5 of 14
--------------------	----------------------------	------------------------



AnturTeifi

When we place advertisements in newspapers, magazines or other publications, they will carry our bilingual brand and corporate information. When staffing exhibitions stands and displays, we will involve a bilingual member of staff or counsellor.

When we undertake public surveys, we will ensure that all aspects of communication with the public will be bilingual and that those completing the questionnaire are informed they may complete it in either language.

Public notices and advertising

When we place an official notice in the press, on our premises and on our website, such as notice of a public meeting, it will be bilingual.

Our staff recruitment adverts will be bilingual.

MANAGING AND SUPPORTING OUR POLICY

This is a company policy, approved by the Management Board. We will coordinate and review its implementation as part of our ongoing business administration.

One of our Managers is tasked with leading and overseeing progress.

An action plan is in place to guide delivery across the company.

We will provide our staff with encouragement and guidance on its implementation, so that they know what to do, and are confident in doing it.

Translation arrangements are in place to assist with the delivery. We will monitor and quality-assure our service through the medium of Welsh as part of our customer care arrangements, applying the same evaluation criteria as we would to other aspects of our service. This includes dealing with customer concerns.

Where possible our contractors and agents will need to apply our Policy to the work they do on our behalf. They will be briefed on what we expect, and their delivery monitored.

Any member of staff wishing to learn or improve their Welsh skills for use in the business will be supported.

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 6 of 14
--------------------	----------------------------	------------------------



AnturTeifi

Staff in posts for which Welsh skills would be useful in delivering or furthering this Policy will be encouraged to acquire Welsh language skills as part of their progression.

We benchmarked what we could deliver when we adopted this Policy, and will annually review our compliance and progress with implementation, and assess whether we can develop our Welsh language activity further. Where more can be done, we will review the Policy wording and move forward.

If you would like to contact us to discuss the contents of the policy or the procedure, please contact the person below in the first instance:

Marion Morris
Business Park
Aberarad
Newcastle Emlyn
Carmarthenshire SA38 9DB
Or by email at mmorris@anturteifi.org.uk

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 7 of 14
--------------------	----------------------------	------------------------



Atodiad 11 – Llawlyfr Staff Polisi Dwy-ieithog

CYFLWYNIAD

Nod Antur Teifi yw dilyn canllawiau arferion da o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993 ac mae'r polisi hwn yn berthnasol i'n holl weithgareddau busnes.

Pan fydd y sefydliad yn cynllunio polisiau, arferion neu fentrau newydd, byddwn yn sicrhau eu bod yn hwyluso a chefnogi ymhellach yr hyn sy'n cael ei addo yn y Polisi hwn.

EGWYDDORION EIN POLISI IAITH GYMRAEG

Rydym wedi mabwysiadu egwyddor Deddf yr Iaith Gymraeg, y dylid trin y Gymraeg a'r Saesneg ar sail eu bod yn gyfartal. Fe fydd y ddwy iaith yn cynnal yr un statws a dilysrwydd.

Mae'r Polisi hwn yn nodi'r camau rydym yn eu cymryd i weithredu'r egwyddor hon yn ein gwaith.

Wrth ymdrin â'n cleientiaid a chwsmeriaid eraill, rydym yn ceisio:

- *mabwysiadu yr un amcanion a safonau proffesiynol wrth ddarparu gwasanaeth yn y Gymraeg a'r Saesneg, lle bynnag mae hyn yn bosibl,*
- *galluogi ein cwsmeriaid, lle bynnag mae hyn yn bosibl, i ddefnyddio'r Gymraeg mor rhwydd â'r Saesneg wrth ddelio gyda ni, a sicrhau bod cleientiaid yn ymwybodol o'r cychwyn bod ganddynt ddewis iaith wrth geisio gwybodaeth a chynghor,*
- *sicrhau bod ein cleientiaid yn ymwybodol o'r angen i ystyried defnydd o'r Gymraeg yn y busnesau maent am eu cychwyn neu eu datblygu.*

Rydym yn cymryd yr ymrwymiad yma o ddifrif, ac yn mabwysiadu safbwynt rhagweithiol i ddewis iaith yn ein gwasanaethau, lle bynnag mae hyn yn bosibl. Mewn cyswllt gyda chleientiaid, mae hyn yn golygu cynnig dewis iaith yn agored, a cheisio ein gorau i'w ddarparu.

Golyga hyn atgyfnerthu'r defnydd o'r Gymraeg yn ein gwaith o ddydd i ddydd.

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 8 of 14
--------------------	----------------------------	------------------------



CROESAWU YMWELWYR

Bydd croeso i ymwelwyr drafod eu ymholiadau drwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg.

Mae hysbysiad dwyieithog yn y dderbynfa sy'n gwneud yn glir i ymwelwyr eu bod yn gallu trafod gyda'r sefydliad yn un o'r ddwy iaith.

Mae rhai o'r staff sy'n gweithio yn y dderbynfa yn ddwyieithog.

Byddwn yn gofyn i ymwelwyr os hoffent drafod gyda rhywun yn Gymraeg.

Mae aelodau Cymraeg o staff ar gael i drafod unrhyw ymholiadau wyneb yn wyneb drwy gyfrwng y Gymraeg, fel bo'r angen, un ai yn y fan a'r lle neu drwy drefniant.

Bydd deunydd ar ddrysau, waliau, hysbysfyrddau, raciau arddangos, silffoedd a byrddau yn ein derbynfa a manau cyhoeddus a choridorau i gyd yn weladwy ddwyieithog. Mae hyn yn cynnwys arwyddion a hysbysiadau parhaol a thros dro, poster, llenyddiaeth ac yn y blaen.

Os bydd pobl eraill eisiau i ni arddangos eu deunydd hwy, byddwn yn gofyn iddynt ei ddarparu yn ddwyieithog.

CYSWLLT FFÔN

Rydym yn croesawu galwadau ffôn gan gwsmeriaid yn Gymraeg neu'n Saesneg.

Byddwn yn ateb galwadau i'r switsfwrdd gyda chyfarchiad dwyieithog, a bydd yr aelod o staff yn delio â galwyr wedyn yn eu hiaith ddewisol.

Os nad oes siaradwr Cymraeg ar gael i gymryd galwad, trefnir i siaradwr Cymraeg ddychwelyd yr alwad cyn gynted â bo modd.

Bydd gwasanaeth 'neges llais' y switsfwrdd yn cynnwys neges ddwyieithog, a bydd croeso i gwsmeriaid adael neges yn Gymraeg neu'n Saesneg.

Byddwn yn annog gweddill ein staff i ateb y ffôn gyda chyfarchiad dwyieithog ac i roi negeseuon dwyieithog yn eu 'neges llais' personol.

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 9 of 14
--------------------	----------------------------	------------------------



CYNGHORI A GOFALU AM GLEIENTIAID

Byddwn, lle bynnag mae hyn yn bosibl, yn ceisio darparu cyngor yn iaith dddewisol y cleient. Bydd hyn drwy aelod o staff neu gynghorydd busnes ar gytundeb.

Byddwn yn sefydlu ar y cychwyn os hoffai cleientiaid drafod gyda chynghorydd dwyieithog.

Bydd unrhyw wybodaeth ddanfônir i gleient cyn y cyfarfod cyntaf, yn y ddwy iaith, ac ar ôl hynny yn unol â dewis y cleient.

Os oes angen cynnwys eraill [e.e. arbenigwyr marchnata], byddwn yn ceisio darparu dilyniant iaith, ond efallai na fydd hyn yn bosibl bob tro. Bydd iaith dddewisol y cleient yn cael ei nodi fel mater o drefn wrth ei gyfeirio at barti arall.

Byddwn yn ystyried darparu cyfleusterau cyfieithu mewn trafodaeth grŵp.

Byddwn yn ceisio adlewyrchu dewis iaith mewn sesiynau hyfforddi neu ddigwyddiadau cefnogol eraill a drefnwn, lle deugn â chleientiaid at ei gilydd. Mae gennym restr o hyfforddwyr a siaradwyr, ac mae rhai ohonynt yn ddwyieithog.

LLYTHYRAU, E-NEGSEUON A DOGFENNAU

Rydym yn croesawu llythyrau ac unrhyw ohebiaeth ysgrifenedig arall megis ffacs ac e-negeseuon yn y Gymraeg ac yn Saesneg.

Byddwn yn ateb gohebiaeth yn yr iaith a ddefnyddiodd y cwsmer, yn unol â'n targedau ymateb. Bydd pob llythyr copi caled a anfonwn yn cael ei lofnodi, pa iaith bynnag a ddefnyddir yn y llythyr.

Bydd pob gohebiaeth a gychwynnir gan ein staff ni, boed yn Saesneg neu yn y Gymraeg, yn cynnwys troed-nodyn dwyieithog i ddweud bod croeso i'r derbynnydd ateb yn Gymraeg neu yn Saesneg, fel mae'n dymuno.

Bydd unrhyw ohebiaeth sy'n dilyn yn cadw at iaith ymateb y derbynnydd. Gall amserlen ateb llythyrau ac e-negeseuon sydd angen eu cyfieithu, o bryd i'w gilydd, fod yn hwy nag ateb mewn un iaith yn unig. Bydd llythyrau safonol a llythyrau-i-lawer fel arfer yn ddwyieithog.

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 10 of 14
--------------------	----------------------------	-------------------------



AnturTeifi

Os gwyddom beth yw iaith ddewisol y cleient (e.e, drwy ddeunydd marchnata, cyfarfodydd neu drafodaethau blaenorol, sgysiau ffôn ac e-negeseuon) byddwn yn anfon gohebiaeth yn iaith ddewisol y derbynnydd oni bai y cytunwyd yn wahanol.

Mae'r dull gweithredu uchod yn berthnasol i'r holl fathau o ohebiaeth ysgrifenedig. Mae trefniadau cyfieithu yn eu lle i gynorthwyo staff.

CYFARFODYDD A CHYNHADLEDDAU

Pan fyddwn yn cynnal derbyniadau, cyfarfodydd cyhoeddus, gweithdai neu gynadleddau, bydd croeso i fynychwyr gyfrannu yn y Gymraeg neu'r Saesneg, a bydd hyn yn cael ei wneud yn glir yn y papurau ac ar ddechrau'r digwyddiad.

Bydd gwahoddiadau a hysbysebion ar gyfer y cyfarfodydd hyn yn ddwyieithog, ac un ai yn nodi y bydd offer cyfieithu ar gael, neu yn gofyn i bobl hysbysu trefnwyr y digwyddiad o'u dewis iaith o flaen llaw fel bod modd trefnu'r offer cyfieithu os oes ei angen.

Er y bydd offer cyfieithu ar y pryd, o bosib, yn cael eu defnyddio mewn sesiynau llawn, gwneir y penderfyniad i ddarparu cyfieithu ar y pryd mewn gweithdai fesul achlysur unigol. Bydd y penderfyniadau yn dibynnu ar beth sy'n rhesymegol, y galw, a chost-effeithiolrwydd.

Bydd staff sy'n siarad Cymraeg yn mynd i ddigwyddiadau busnes i groesawu mynychwyr ac ateb unrhyw gwestiynau.

Ein trefn arferol fydd darparu papurau a gwybodaeth arall yn Gymraeg a Saesneg, gan gynnwys ein cyflwyniadau.

Lle gallwn, byddwn yn defnyddio'r Gymraeg ein hunain o'r llwyfan, y podiwm neu'r llawr, ac yn annog eraill i wneud yr un fath wrth wneud y trefniadau a thrwy'r person sy'n cadeirio'r digwyddiad.

EIN WYNEB CYHOEDDUS A'N CYNNYRCH

Ein hunaniaeth gorfforaethol

Mae ein hunaniaeth gorfforaethol yn gwbl ddwyieithog. Bydd ein henw, manylion cyswllt, logo, sloganau, a gwybodaeth safonol arall yn ymddangos yn Gymraeg

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 11 of 14
--------------------	----------------------------	-------------------------



Antur Teifi

ac yn Saesneg ar bob deunydd sy'n dangos ein hunaniaethgorfforaethol. Mae hyn yn cynnwys ein deunydd papur megis cardiau busnes, bathodynnau enw, cyhoeddiadau, hysbysebion, gwefan, arwyddion a cherbydau.

Arwyddion

Mae ein harwyddion parhaol a thros dro, tu fewn a thu allan i'n hadeiladau, yn ddwyieithog. Mae hyn yn bod eisoes.

Mae'r arwyddion eraill, mewn llefydd cyffredinol a thu allan i'n hadeiladau yn eiddo i berchennog yr adeilad, a thu hwnt i'n rheolaeth ni.

Ar ein harwyddion dwyieithog, byddwn yn trin y testun Cymraeg a'r testun Saesneg yn gyfartal o ran maint, eglurder ac amlygrwydd.

Os darperir arwyddion Cymraeg a Saesneg ar wahân, byddant yn gyfartal o ran ffurf, maint, ansawdd ac amlygrwydd.

Bydd yr uchod yn berthnasol i bob math o arwyddion, gan gynnwys rhai electronig.

Ein gwefan

Mae a bydd ein gwefan yn gwbl ddwyieithog.

Lle mae'n bosib bydd ein tudalen agoriadol yn nodi bod croeso i gwsmeriaid ddefnyddio'r Gymraeg neu'r Saesneg wrth ymwneud â ni.

Pan rown wybodaeth ddwyieithog ar ein gwefan, bydd fersiynau y ddwy iaith yn cael eu rhoi ar yr un pryd.

Cyhoeddiadau a deunydd gweledol

Ein trefn arferol fydd cyhoeddi yn ddwyieithog y deunydd a ddarparwn i'r cyhoedd ac i gleientiaid, gyda'r fersiynau Cymraeg a Saesneg gyda'i gilydd mewn un ddogfen. Bydd hyn yn cynnwys cyhoeddiadau corfforaethol cyffredinol tafenni pwnc, canllawiau, ffurflenni, llenyddiaeth hysbysebu, adroddiadau a holiaduron. Mae hyn yn arfer eisoes, a bydd yn parhau.

Os oes angen i'r fersiynau Cymraeg a Saesneg gael eu hargraffu ar wahân (e.e. oherwydd byddai dogfen unol yn rhy hir neu drwchus), bydd y ddau fersiwn o'r un maint ac ansawdd – a'n harfer safonol fydd sicrhau bod y ddau fersiwn ar gael ar yr un pryd, ac yr un mor hawdd cael atynt. Bydd pob fersiwn yn nodi yn glir bod y deunydd ar gael yn yr iaith arall.

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 12 of 14
--------------------	----------------------------	-------------------------



AnturTeifi

Bydd yr uchod hefyd yn berthnasol i ddeunydd a ddarparwn yn electronig ar ein gwefan, gan gynnwys ffurflenni sefydlog a rhyngweithiol, a deunydd ar ffurf CD ROM neu ffurf arall gan gynnwys y Fewnrwyd.

Pan ddsbarthwn ffurflenni ar ran sefydliadau eraill, er enghraifft Llywodraeth Cynulliad Cymru neu awdurdodau lleol, byddwn yn sicrhau ein bod yn gwneud hyn yn unol â'u polisi dwyieithrwydd hwy.

Marchnata a gweithgareddau cyhoeddus

Pan 'rydym yn trefnu neu fynychu digwyddiad, ac yn arddangos ein deunydd, byddwn yn arddangos unrhyw fersiynau Cymraeg o'n deunydd yn ogystal. Bydd unrhyw fyrddau arddangos neu destun arddangosfa yn ddwyieithog.

Pan rown hysbysebion mewn papurau newydd, cylchgronau neu gyhoeddiadau eraill, byddant yn cynnwys ein delwedd a'n gwybodaeth gorfforaethol yn ddwyieithog.

Wrth staffio ein stondinau a'n harddangosfeydd, byddwn yn cynnwys aelod o staff neu gynghorydd dwyieithog.

Pan wnawn arolygon o farn y cyhoedd, byddwn yn sicrhau bod pob agwedd o gyfathrebu gyda'r cyhoedd yn ddwyieithog, a bod y rhai sy'n cwblhau'r holiadur yn ymwybodol eu bod yn gallu gwneud hynny yn un o'r ddwy iaith.

Hysbysiadau cyhoeddus a hysbysebion

Pan osodwn hysbysiad swyddogol yn y wasg, yn ein hadeiladau ac ar ein gwefan, megis hysbysiad o gyfarfod cyhoeddus, bydd yn ddwyieithog.

Bydd ein hysbysebion recriwtio staff yn ddwyieithog

RHEOLI A CHEFNOGI EIN POLISI

Mae hwn yn bolisi cwmni wedi ei gymeradwyo gan y Bwrdd Rheoli. Byddwn yn cydlynu ac adolygu ei weithrediad fel rhan o weinyddiad parhaus ein busnes.

Mae un o'n Rheolwyr yn gyfrifol am arwain a goruchwilio cynnydd.

Mae cynllun gweithredu yn ei le i arwain gweithrediad ar draws y cwmni.

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 13 of 14
--------------------	----------------------------	-------------------------



AnturTeifi

Rhown anogaeth ac arweiniad i'n staff ynglŷn â'i weithredu, fel eu bod yn gwybod beth i'w wneud ac yn hyderus wrth ei gyflawni.

Mae trefniadau cyfieithu yn eu lle i gynorthwyo gweithrediad.

Byddwn yn arolygu a sicrhau ansawdd ein gwasanaeth cyfrwng Cymraeg fel rhan o'n trefniadau gofal cwsmer, gan ddefnyddio yr un meini prawf gwerthuso ag y gwnawn gydag agweddau eraill o'n gwasanaeth. Mae hyn yn cynnwys trin pryderon cleientiaid.

Lle mae'n bosib bydd yn rhaid i'n contractwyr a'n hasiantau gadw at ein Polisi wrth wneud gwaith ar ein rhan. Byddwn yn eu briffio ynglŷn â beth rydym yn ei ddisgwyl, ac yn arolygu eu cydymffuriad.

Rhown gefnogaeth i unrhyw aelod o'n staff sy'n awyddus i ddysgu neu wella ei sgiliau iaith er defnydd y busnes.

Bydd staff mewn swyddi lle byddai sgiliau Cymraeg yn ddefnyddiol i weithredu neu hwyluso'r Polisi hwn ymhellach, yn cael eu hannog i ennill sgiliau Cymraeg fel rhan o'u datblygiad.

Fe wnaethom fesur a nodi yr hyn y gallwn ei ddarparu pan fabwysiadwyd y Polisi hwn, a byddwn yn adolygu cydymffuriad a chynnydd yn ei weithredu, ac yn ystyried a allwn ddatblygu ein gweithgaredd Cymraeg ymhellach. Lle gellir gwneud mwy, byddwn yn adolygu geiriad y Polisi a symud ymlaen.

Os hoffech gysylltu â ni i drafod cynnwys ein Polisi neu ei weithrediad, wnewch chi gysylltu gyda'r person isod yn y lle cyntaf os gwelwch yn dda:

Marion Morris

Parc Busnes

Aberarad

Castell Newydd Emlyn

Sir Gaerfyrddin SA38 9DB - neu drwy e-neges at: mmorris@anturteifi.org.uk

Issue: 4	Date: 01/04/2015	Page 14 of 14
--------------------	----------------------------	-------------------------