

Welsh Language Scheme

Linc Cymru



Welsh Language Scheme prepared in accordance with the Welsh Language Act 1993 (the Act) and the Regulatory Code for Housing Associations in Wales, Welsh Assembly Government, March 2006

This Scheme received the approval of the Welsh Language Commissioner on 1st October 2019

1.0 Opening Statement

1.1 Aim of the Scheme:

Linc Cymru (hereafter Linc) has adopted the principle, that in the conduct of public business in Wales to treat the Welsh and English languages on the basis of equality. This scheme notes how we will operate that principle in providing services to the public in Wales.

Objectives:

- ✓ To enable everyone who uses a service or is in discussion with Linc to do so through the medium of Welsh or English according to the personal choice of the individual
- ✓ to ensure that the services available through the medium of Welsh are high quality services

1.2 Linc acknowledges that members of the public can express their opinions and needs better in their chosen language. It also acknowledges that enabling the public to use the Welsh language is a matter of good practice rather than a concession, and that denying them the right to use their chosen language could place them in a disadvantaged position. Linc will therefore offer the public the right to choose which language to use when dealing with it, in accordance with the principle above.

1.3 Demand for bilingual services is growing across Wales. Although Linc currently experiences low demand, we are committed to ensuring that services are in place to meet the needs of customers who wish to deal with us through the medium of Welsh.

1.4 Linc has already identified current demand for Welsh through consultation with all its customers. We have established that demand is relatively modest in the areas where we work. Regular consultation will ensure that our services adapt to meet any changes in demand for Welsh in the future

1.5 We respect the right of our customers to communicate with us in the language of their choice. We will endeavour to ensure that tenants that have expressed the desire to deal with us in Welsh will receive their services in Welsh

2.0 Introduction

Linc has its Head Office in Cardiff and manages 4,500 properties. The majority of our properties are managed on a rental basis, and while the largest proportion is general needs accommodation, a number have been developed specifically for older people (over 55's). Linc also owns and manages three care homes in across South Wales.

2.1 Structure and area of operation

The day-to-day running of Linc is the responsibility of the Executive Team - the Chief Executive, the Executive Director Corporate Services, Executive Director Linc Care and the Executive Director Linc Homes. Our Non-Executive Directors (NEDs) agree major decisions, such as those involving policy or strategic direction. Each Board

Member serves a 3-year term, and need to be re-elected if they wish to continue on the board. The maximum continuous period of NED services is 9 years.

2.2 Welsh Language

2.3 According to the 2011 census, **19%** (562,000) of Welsh residents three years old or over reported being able to speak Welsh. 77% (432,000) of those were able to speak, read and write the language.

2.4 Linc operates across a number of local authority areas. The following table shows the percentage of people able to speak Welsh in its areas of operation.

Area of Operation	% able to speak Welsh
Cardiff	11.1%
Neath Port Talbot	15.3%
Bridgend	9.7%
Rhonda Cynon Taf	12.3%
Caerphilly	11.2%
Blaenau Gwent	7.8%
Torfaen	9.8%
Newport	9.3%

3.0 Planning and Delivering Services

3.1 Policies and Initiatives

3.1.1 In formulating new policies and initiatives, or in amending policies, Linc will assess their linguistic impact and make sure they are consistent with this Language Scheme and will ensure that the measures in the Scheme are implemented when new policies and initiatives are implemented.

3.1.2 Linc will consult with the Welsh Language Commissioner beforehand regarding any proposal which would directly affect this Language Scheme. This Scheme will not be amended without the prior agreement of the Welsh Language Commissioner.

3.1.3 We will ensure that whoever is involved in the formulation of policies is aware of the Scheme and of Linc's responsibilities under the Regulatory Code and the Welsh Language Act 1993.

3.2 Service Provision

3.2.1 We will ensure that as many of our services as possible are available in Welsh and we will inform the public when they are available.

3.2.2 Linc will carry out the commitments noted in the Scheme by implementing the following arrangements

- organise the service team so that staff who can speak Welsh can deal with the public who speak Welsh;
- enable officers from one office who can speak Welsh to assist another office when the need arises;
- adopt systems or procedures which facilitate the provision of service in the chosen language of the person receiving the service;
- employ professional translators;
- raise awareness among Linc's staff of the Language Scheme;
- consider the need to increase the availability of Welsh language skills by means of training and recruitment.

3.3 Services provided for the public by other organisations

Regulatory functions and third party services

3.3.1 Any contracts or arrangements made with a third party will be consistent with relevant sections of this Scheme.

Partnerships

3.3.2 Linc works in partnership with public bodies, organisations from the voluntary sector and other agencies. We operate on many levels when working with others:

- when Linc is the strategic and financial leader within a partnership, it will ensure that the public service provision is compliant with the Language Scheme
- when Linc joins a partnership led by another body, Linc's input to the partnership will comply with the Language Scheme and Linc will encourage other parties to comply

3.3.3 Linc will ensure that officers are aware of the requirements of the Language Scheme when operating in partnership.

3.4 Quality Standards

3.4.1 Services provided in Welsh and in English will be equal in quality and they will be provided within the same timetable.

3.4.2 We are committed to communicating with customers in the format and language of their choice. All key front facing documents published after the approval of this Scheme will be available bilingually. English publications will include a statement that the publication is available in Welsh and visa versa.

4.1 Correspondence

4.1.1 Linc welcomes correspondence in Welsh.

4.1.2 All correspondence will be dealt with promptly and correspondence through the medium of Welsh should not in itself lead to delay.

4.1.3 When someone writes to us in Welsh, we will provide a reply in Welsh (if a reply is needed).

4.1.4 Where signed correspondence is duplicated in English and Welsh, both copies will be signed.

4.1.5 All correspondence following a telephone or face-to-face conversation in Welsh or a meeting where it was established that Welsh is the preferred language of the person will be in Welsh.

4.1.5 If a separate Welsh and English language version of any correspondence must be published, our standard practice will be to ensure that both versions are available at the same time and for the same price (if relevant).

4.1.6 We will keep a record of those persons who wish to deal with Linc in Welsh.

4.1.7 We will agree arrangements for correspondence and for arranging translation.

4.1.8 Where we are aware that an individual, group or organisation prefers to receive correspondence in Welsh, it will be sent in Welsh.

4.1.9 Guidance will be issued to staff on how to meet our commitment on correspondence in Welsh including details on use of translation services available.

4.2 Communication over the telephone

4.2.1 Linc welcomes telephone calls in Welsh and our standard practice is to ensure that the public can speak in Welsh or in English when dealing with us over the telephone. Our initial automated telephone greeting will include a bilingual greeting.

4.2.2 In order to achieve the aim of treating the Welsh and English languages on an equal basis, we will take the following steps to enable Welsh speakers to deal with Linc in Welsh over the telephone:

- aim to ensure that we have available bilingual front line/reception officers, by means of training/recruitment
- provide an internal directory of Welsh speakers to whom calls can be transferred and our customer contact team will be briefed and trained on this.
- provide staff with guidelines on how to deal with telephone calls from Welsh speakers by ensuring that they are familiar with the internal directory of Welsh speakers located across the business.

4.3 Public Meetings

4.3.1 When public meetings are held by Linc, including conferences and other similar events, those present will be welcome to contribute through the medium of Welsh or English. Invitations to public meetings will be provided bilingually. There will be circumstances in which it will be appropriate on the basis of information received from attendees to hold all the activities bilingually, in Welsh only or in English only.

4.3.2 We will invite attendees to inform the organisers whether they wish to use Welsh or English

4.3.3 The organiser will assess whether translation facilities are required. As well as considering whether Linc has been informed of the chosen language of the attendees, he/she will consider the location of the event, who is likely to be present, and the subject in question.

4.3.4 When there are Welsh speakers among those invited to attend, or if it is known that Welsh speakers intend to be present, translation facilities should be arranged.

4.3.5 Based on the requirements of attendees, written materials such as leaflets or other documents used at public meetings, may be provided in bilingual form. We will do this by asking attendees to state which language they wish to communicate with us in.

4.3.6 As well as translation equipment, we will assess the need for members of staff who speak Welsh to be present to welcome the public and to deal with their inquiries. Our staff will make their language abilities evident at meetings, for example, by greeting people bilingually and using the Welsh Language Commissioner's "Iaith Gwaith" badges.

4.3.7 – Guidance will be provided for staff arranging such meetings.

4.4 Other Meetings

4.4.1 Linc welcomes meetings with the public in Welsh or in English, and will endeavour to provide a Welsh speaker wherever possible. If we cannot provide a Welsh speaker then we will politely explain the situation and offer other options, such as organising translation or proceeding with the meeting in English.

4.4.2 If it is obvious that there is a consistent demand for face to face meetings through the medium of Welsh, and that we are failing to meet that demand, we will consider taking action such as training or appointing additional bilingual staff.

4.5 Communicating with the public in other ways

4.5.1 We will consider the best ways of meeting the needs of Welsh speakers in whichever way we deal with the public.

4.5.2 Linc is committed to enabling the public to deal with us in Welsh through electronic communication, on line or other media.

5.1 Corporate Identity

5.1.1 Linc has adopted and introduced a bilingual identity. This will extend to cover the standard information used on promotional materials and goods, such as letter heads, business cards, electronic signatures, ID cards, displays, publications, signs, vehicles and buildings. This will be achieved as an integral part of the ongoing development of our public image.

5.2 Signs

5.2.1 When we renew or re-erect main signage we will ensure that the new versions are bilingual. Signs erected for the first time will be bilingual

5.2.2 The size, standard of clarity and prominence of the words on the signs will respect the principle of language equality.

5.2.3 It will be Linc's standard practice to provide bilingual signs, but on occasions when Welsh and English signs are provided separately, they will be equal in terms of form, size, quality, clarity and prominence.

5.2.4 Translations will be sourced or checked by a professional translator until internal Welsh speaking capacity is developed.

5.3 Publishing and Printing Materials

5.3.1 We will produce documents aimed at the public in general in a bilingual form.

5.3.2 A statement will be included on all English publications that the material is also available in Welsh.

5.3.2 We will ensure that staff and those with responsibility for printing are aware of the policy and procedures for publication.

5.3.3 We will ensure that Welsh text in our publications is of a high standard and that the tone is appropriate for the target audience.

5.4 Forms and explanatory material

5.4.1 We will produce bilingual forms when it is reasonably practicable and appropriate under the circumstances.

5.4.2 When we produce bilingual forms, our standard practice will be to produce bilingual forms with both languages appearing together in the same document.

5.4.3 In some cases (perhaps due to the complexity of a form) production of a bilingual version will not be practical, and separate Welsh and English versions may be more appropriate. In such cases, the Welsh and English versions should:

- be published at the same time
- be equally as easy to obtain in offices and other distribution centres
- be distributed together, and
- include a message which confirms that the form is also available in the other language.

5.4.4 Linc will try to establish the chosen language of members of the public by including a "language choice" question on the first form in a series. Once the chosen language of an individual is known, we will distribute material in Welsh, English, or bilingually from then on, as appropriate.

5.4.5 We will ensure that consistency of terms is a regular practice in the preparation of forms.

5.5 Press Releases

5.5.1 Press releases are a prominent part of the Linc's public face. Due to geographical areas in which we predominantly work the main recipients of press releases will be to the English language media. A bilingual version of press releases will be produced and will be available on our website.

5.6 Marketing and Publicity Campaigns

5.6.1 Our marketing campaigns will comply with the relevant sections of this Scheme.

5.7 Official Notifications, Public Notifications and Staff Recruitment Advertisements

5.7.1 Our official and public notices will be bilingual when it is appropriate under the circumstances. They will be equal as regards to form, size, quality, clarity and prominence.

5.7.2 Information packs, such as job descriptions and person specifications will be prepared in Welsh and in English for every post where Welsh language skills are desirable or essential.

5.7.3 When we use the Welsh language press to advertise our advertisements in those publications they will appear in Welsh only.

5.7.4 Advertisements for posts for which Welsh language skills are desirable or essential will appear in Welsh in all publications, with an explanatory note in English for English or bilingual publications.

5.8 Website

Our website is currently English but documents published on our website will be available in a bilingual form and the website will contain a copy of this scheme in Welsh and an explanation of how to access services and information in Welsh.

It is our intention to provide more Welsh content on our website and over time to move towards a fully bilingual website. This will initially mean a bilingual homepage by March 2020, and this will be supported by an action plan to ensure the website is fully bilingual by March 2021.

6.1 Staffing

6.1.1 Linc will make arrangements to ensure that workplaces which have contact with the public have access to staff with appropriate Welsh language skills to enable those workplaces to provide a service in Welsh. The degree to which this is necessary or possible will vary, depending on the service and on the area.

6.1.2 We will respond to any lack of skills by means of our recruitment and training, or by considering the possibility of relocating staff internally.

6.1.3 We will set Welsh language requirements (desirable or essential) on some posts, by considering the following factors:

- The amount and frequency of contact with the public
- The current ability of the unit or office to deliver a face to face service through the medium of Welsh
- The expertise of the post, i.e. skills in the Welsh language could be vital in some specific fields
- If it is a post in a specific geographical area, on an assessment of the number/percentage of Welsh speakers in the area.

6.1.4 In assessing our staffing needs, we will provide for a possible increase in the demand for services through the medium of Welsh as schemes are implemented and as Welsh speakers respond to the offer of services in Welsh.

6.2 Recruitment

6.2.1 When it is desirable or essential that an applicant should possess skills in the Welsh language, this will be noted clearly in the qualifications section of the post and in advertisements. We will also note the level of competence necessary for the post, for example “to be a fluent Welsh speaker”.

6.2.2 If an applicant who cannot speak Welsh is appointed to a post where the ability to speak Welsh is considered essential then the ability to learn the language up to a specific level of skill, within a reasonable period of time will be agreed and will be one of the conditions of appointment. Progress towards the target will be monitored regularly and in accordance with the organisation’s performance management arrangements additional support will be provided or other appropriate action will be taken.

6.2.3 In cases where Welsh speaking is essential, then we will, where possible, offer the interview/assessment in Welsh. All applicants, regardless of Welsh Language criteria for the post will have the opportunity to submit their application in Welsh. This will be made clear on the current website and during the application process. We will be reviewing our recruitment page in line with our action plan to move towards a fully bilingual website by March 2021.

6.3 Welsh Language Training

6.3.1 We will support this Language Scheme by encouraging and supporting members of staff to learn Welsh or to improve their skills in Welsh.

6.3.2 We will plan our training programme carefully and concentrate resources on those parts of our service where there is frequent communication with Welsh speakers, or where there are linguistic requirements to the post.

6.3.3 Dictionaries and electronic material will be available to help members of staff who are learning Welsh.

6.3.4 Linc will also provide awareness training for staff with regard to the requirements of this Scheme. Our standard practice will be to include such training in the induction of new staff.

6.4 Vocational Training

6.4.1 Human resources managers and staff who have responsibility for training will assess the need for specific Welsh language vocational training for staff.

6.5 Administrative Arrangements

6.5.1 This Scheme has the full authority, support and approval of the Board of Management. The Chief Executive has the overall responsibility for the implementation of the Welsh Language Scheme and all members of staff have a responsibility to know how to implement the Scheme effectively.

6.5.2 Managers will have responsibility for implementing those aspects of the Scheme which are relevant to their work,

6.5.3 In order to promote the use of Welsh in the workplace we will explore resources such as dictionaries, Welsh terminology software and other Welsh medium software for staff.

6.6 Reviewing the Implementation of the Scheme

6.6.1 The following senior officer has responsibility for monitoring and reviewing this Scheme:

Chief Executive Officer

6.6.2 Monitoring this Scheme will be a continuous and structured activity. This will include monitoring the following fields:

- compliance with the Scheme
- quality of service – to look at complaints and at the front line service
- management and administration
- adequacy of linguistic skills – based on commitments 6.1-6.4
- Embedding into the culture (known as mainstreaming)

6.6.3 We will use Linc's complaints procedure to record and deal with complaints about this Scheme and will ensure that it will be possible to monitor specific complaints about the Scheme.

6.6.4 The Chief Executive will report to the Board annually and will send a copy of the report to the Welsh Language Commissioner. The report will follow a format agreed with the Commissioner and will include information about the nature of any complaints and improvement suggestions received from the public in respect of the Scheme.

6.7 Publication of Information

6.7.1 We will include a statement in our annual report noting where members of the public can obtain a copy of our annual monitoring report to the Welsh Language Commissioner.

6.8 Publicity

6.8.1 We will ensure that members of the public who deal with Linc know about The Welsh Language Scheme and its contents, and how they can conduct their dealings with Linc in Welsh.

6.8.2 Our methods of publicising the Scheme and its contents will follow our usual corporate publicity arrangements, and will include ensuring that the Scheme is published in a prominent location on our website.

6.8.3 We will ensure that Linc's staff and agencies are familiar with the measures included in the Scheme in order to ensure that attention is paid to these whenever appropriate.

7.0 Contact details

If you have any comments or questions regarding Linc's Welsh Language Scheme please contact:

Kevin Howell

Kevin.howell@linc-cymru.co.uk

02920 474020/ 07817 017153

Linc Cymru

Cynllun Iaith Gymraeg

Linc Cymru



Paratowyd y Cynllun Iaith Gymraeg yn unol â Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 (y Ddeddf) a'r Cod Rheoleiddio ar gyfer Cymdeithasau Tai yng Nghymru, Llywodraeth Cymru, Mawrth 2006

Derbyniodd y Cynllun hwn gymeradwyaeth Comisiynydd y Gymraeg ar 1 Hydref 2019.

1.0 Datganiad Agoriadol

1.1 Nod y Cynllun:

Mae Linc Cymru (Linc o hyn ymlaen) wedi mabwysiadu'r egwyddor y bydd yn trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal wrth ymgymryd â'i fusnes cyhoeddus yng Nghymru. Mae'r cynllun hwn yn nodi sut y byddwn yn gweithredu'r egwyddor honno wrth ddarparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru.

Amcanion:

- ✓ Galluogi pawb sy'n defnyddio gwasanaeth neu sydd mewn trafodaeth gyda Linc i wneud hynny drwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg yn unol â dewis personol yr unigolyn
- ✓ Sicrhau bod y gwasanaethau sydd ar gael drwy gyfrwng y Gymraeg yn wasanaethau o ansawdd uchel

1.2 Mae Linc yn cydnabod y gall aelodau o'r cyhoedd fynegi eu barn a'u hanghenion yn well yn yr iaith o'u dewis. Cydnabyddir hefyd bod galluogi i'r cyhoedd ddefnyddio'r Gymraeg yn fater o arfer dda yn hytrach na chonsesiwn, a byddai gwadu'r hawl iddynt ddefnyddio'u hiaith ddewisol yn eu gosod dan anfantais. Gan hynny bydd Linc yn cynnig hawl i'r cyhoedd ddewis pa iaith i'w defnyddio wrth ddelio â nhw, yn unol â'r egwyddor uchod.

1.3 Mae'r galw am wasanaethau dwyieithog yn tyfu ledled Cymru. Er bod y ceisiadau a ddaw i Linc yn gymharol isel ar hyn o bryd, rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod gwasanaethau ar waith i ddiwallu anghenion cwsmeriaid sydd am ymwneud â ni drwy gyfrwng y Gymraeg.

1.4 Mae Linc eisoes wedi nodi galw cyfredol am y Gymraeg drwy ymgynghori â'i holl gwsmeriaid. Rydym wedi sefydlu bod y galw'n gymharol isel yn y meysydd yr ydym yn gweithio ynddynt. Bydd ymgynghori'n rheolaidd yn sicrhau bod ein gwasanaethau'n addasu i ymateb i unrhyw newidiadau mewn galw am y Gymraeg yn y dyfodol.

1.5 Rydym yn parchu hawl ein cwsmeriaid i gyfathrebu â ni yn yr iaith o'u dewis. Byddwn yn ymdrechu i sicrhau bod tenantiaid sydd wedi mynegi'r awydd i ymwneud â ni yn y Gymraeg yn derbyn eu gwasanaethau yn y Gymraeg.

2.0 Cyflwyniad

Mae Pencadlys Linc yng Nghaerdydd ac mae'n rheoli 4,500 eiddo. Mae'r rhan fwyaf o'n heiddo yn eiddo rent, ac er bod y gyfran helaeth yn llety i anghenion cyffredinol, mae nifer wedi'u datblygu'n benodol ar gyfer pobl hŷn (dros 55 oed). Mae Linc yn berchen ar dri chartref gofal ledled y De hefyd ac yn eu rheoli.

2.1 Strwythur ac ardal weithredu

Cyfrifoldeb y gwaith o gynnal Linc o ddydd i ddydd yw'r Tîm Gweithredol - y Prif Weithredwr, Cyfarwyddwr Gweithredol Gwasanaethau Corfforaethol, Cyfarwyddwr

Gweithredol Linc Care a Chyfarwyddwr Gweithredol Linc Homes. Mae ein Cyfarwyddwyr Anweithredol yn cytuno ar y prif benderfyniadau, fel y rhai'n ymwneud â pholisi neu gyfeiriad strategol. Mae pob Aelod o'r Bwrdd yn gwasanaethu am gyfnod o 3 blynedd, ac mae angen iddynt gael eu hailethol os ydynt am barhau ar y Bwrdd. Cyfanswm y cyfnod y gall cyfarwyddwyr anweithredol wasanaethu'n barhaus yw 9 mlynedd.

2.2 Y Gymraeg

- 2.3 Yn ôl cyfrifiad 2011, mae **19%** (562,000) o drigolion Cymraeg 3 oed neu hŷn yn gallu siarad Cymraeg. Roedd 77% (432,000) o'r rheiny yn gallu siarad, darllen neu ysgrifennu Cymraeg.
- 2.4 Mae Linc yn gweithredu ar draws sawl ardal awdurdod lleol. Mae'r tabl canlynol yn dangos canran y bobl sy'n gallu siarad Cymraeg yn ei ardal weithredu.

Ardal Weithredu	% yn gallu siarad Cymraeg
Caerdydd	11.1%
Castell-nedd Port Talbot	15.3%
Pen-y-bont ar Ogwr	9.7%
Rhondda Cynon Taf	12.3%
Caerffili	11.2%
Blaenau Gwent	7.8%
Torfaen	9.8%
Casnewydd	9.3%

3.0 Cynllunio a Chyflwyno Gwasanaethau

3.1 Polisiâu a Mentrau

3.1.1 Wrth lunio polisiâu a mentrau newydd, neu wrth ddiwygio polisiâu, bydd Linc yn asesu eu heffaith ieithyddol ac yn sicrhau eu bod yn gyson â'r Cynllun Iaith hwn a bydd yn sicrhau bod y mesurau yn y Cynllun yn cael eu gweithredu pan fydd polisiâu a mentrau newydd yn cael eu gweithredu.

3.1.2 Bydd Linc yn ymgynghori gyda Chomisiynydd y Gymraeg o flaen llaw yn ymwneud ag unrhyw gynig a fyddai'n effeithio'n uniongyrchol ar y Cynllun Iaith hwn. Ni fydd y Cynllun hwn yn cael ei ddiwygio heb gytundeb blaenorol Comisiynydd y Gymraeg.

3.1.3 Byddwn yn sicrhau bod pwy bynnag sy'n gysylltiedig â ffurfio polisiâu yn ymwybodol o'r Cynllun a chyfrifoldebau Linc o dan y Cod Rheoliadol a Deddf yr Iaith Gymraeg 1993.

3.2 Darpariaeth Gwasanaethau

3.2.1 Byddwn yn sicrhau bod cynifer o'n gwasanaethau â phosibl ar gael yn y Gymraeg a byddwn yn hysbysu'r cyhoedd pan fyddant ar gael.

3.2.2 Bydd Linc yn cyflawni'r ymrwymïadau a nodwyd yn y Cynllun drwy weithredu'r trefniadau canlynol

- trefnu'r tîm gwasanaethau er mwyn sicrhau bod yr aelodau staff sy'n gallu siarad Cymraeg yn gallu ymdrin â'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg;
- galluogi swyddogion o un swyddfa sy'n gallu siarad Cymraeg i helpu swyddfa arall pan fo angen;
- mabwysïadu systemau neu weithdrefnau sy'n hwyluso darpariaeth y gwasanaeth yn yr iaith a ddewisir gan yr unigolyn sy'n derbyn y gwasanaeth;
- cyflogi cyfieithwyr proffesiynol;
- codi ymwybyddiaeth ymysg staff Linc o'r Cynllun iaith;
- ystyried yr angen i gynyddu'r sgiliau Cymraeg sydd ar gael drwy hyfforddi a recriwtio

3.3 Gwasanaethau a Ddarperir I'r cyhoedd gan sefydliadau eraill

Swyddogaethau Rheoleiddio a gwasanaethau trydydd parti

3.3.1 Bydd unrhyw gcontractau neu drefniadau a wneir gyda thrydydd parti yn gyson gydag adrannau perthnasol y Cynllun hwn.

Partneriaethau

3.3.2 Mae Linc yn gweithio mewn partneriaeth â chyrrff cyhoeddus, sefydliadau o'r sector gwirfoddol ac asiantaethau eraill. Rydym yn gweithredu ar sawl lefel wrth weithio gydag eraill:

- pan fydd Linc yn arweinydd strategol ac ariannol y bartneriaeth, bydd yn sicrhau bod gwasanaethau cyhoeddus yn cydymffurfio â'r Cynllun iaith.
- pan fydd Linc yn ymuno â phartneriaeth a arweinir gan gorff arall, bydd mewnbyn Linc i'r bartneriaeth yn cydymffurfio â'r Cynllun iaith a bydd Linc yn annog partïon eraill i gydymffurfio

3.3.3 Bydd Linc yn sicrhau bod swyddogion yn ymwybodol o ofynion y Cynllun iaith wrth weithredu mewn partneriaeth.

3.4 Safonau Ansawdd

3.4.1 Bydd y gwasanaethau a ddarperir yn y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal o ran eu hansawdd a byddant yn cael eu darparu o fewn yr un amserlen.

3.4.2 Rydym wedi ymrwymo i gyfathrebu â chwsmerïaid yn y fformat a'r iaith o'u dewis. Bydd yr holl brif ddogfennau a gyhoeddir wedi i'r Cynllun hwn gael ei gymeradwyo ar gael yn ddwyieithog. Bydd cyhoeddiadau Saesneg yn cynnwys datganiad bod y cyhoeddiad ar gael yn y Gymraeg ac i'r gwrthwyneb.

4.1 Gohebiaeth

4.1.1 Mae Linc yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg.

4.1.2 Ymdrinnir â'r holl ohebiaeth yn brydlon ac ni ddylai gohebiaeth trwy gyfrwng y yn ei hun arwain at oedi.

4.1.3 Pan fydd rhywun yn ysgrifennu atom yn y Gymraeg, byddwn yn ateb yn Gymraeg (os oes angen ateb).

4.1.4 Pan fydd gohebiaeth wedi'i llofnodi yn cael ei dyblygu yn y Gymraeg a'r Saesneg, bydd y ddau gopi'n cael eu llofnodi.

4.1.5 Bydd yr holl ohebiaeth yn dilyn sgwrs ffôn neu sgwrs wyneb yn wyneb yn Gymraeg, neu gyfarfod ble darganfuwyd mai'r Gymraeg yw'r iaith y mae'r unigolyn yn ei ffafrio, hefyd yn Gymraeg.

4.1.5 Os oes raid cyhoeddi fersiwn o unrhyw ohebiaeth ar wahân yn y Gymraeg ac yn Saesneg, ein trefn arferol fydd sicrhau bod y ddwy fersiwn ar gael yr un pryd ac am yr un pris (os yw hynny'n berthnasol).

4.1.6 Byddwn yn cadw cofnod o'r unigolion hynny sy'n dymuno delio â Linc yn Gymraeg.

4.1.7 Byddwn yn cytuno ar drefniadau ar gyfer gohebiaeth ac ar gyfer trefnu cyfieithiadau.

4.1.8 Os ydym yn ymwybodol bod unigolyn neu grŵp neu sefydliad yn ffafrio derbyn gohebiaeth yn y Gymraeg, bydd yn cael ei anfon yn y Gymraeg.

4.1.9 Bydd canllawiau'n cael eu cyflwyno i aelodau staff ar ffyrdd o fodloni ein hymrwymiad ar ohebiaeth yn y Gymraeg gan gynnwys manylion ar ddefnyddio'r gwasanaethau cyfieithu sydd ar gael.

4.2 Cyfathrebu dros y ffôn

4.2.1 Mae Linc yn croesawu galwadau ffôn yn Gymraeg a'n harfer safonol yw sicrhau bod y cyhoedd yn gallu siarad yn y Gymraeg neu'n Saesneg wrth gysylltu â ni ar y ffôn. Bydd ein neges ffôn cyntaf yn cynnwys cyfarchiad dwyieithog.

4.2.2 Er mwyn cyflawni nod o drin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal, byddwn yn cymryd y camau a ganlyn er mwyn galluogi siaradwyr Cymraeg i ymdrin â Linc dros y ffôn:

- ceisio sicrhau bod gennym swyddogion dwyieithog ar gael yn y rheng flaen/dderbynfa, drwy hyfforddi/recrwtio
- darparu cyfeiriadur mewnol o siaradwyr Cymraeg y gellir trosglwyddo galwadau iddynt a bydd ein tîm cyswllt cwsmeriaid yn cael eu briffio a'u hyfforddi ar hyn.
- Rhoi canllawiau i staff ar sut i ddelio gyda galwadau ffôn gan siaradwyr Cymraeg drwy sicrhau eu bod yn gyfarwydd â'r cyfeiriadur mewnol o siaradwyr Cymraeg ar draws y busnes.

4.3 Cyfarfodydd Cyhoeddus

4.3.1 Pan fydd Linc yn cynnal cyfarfodydd cyhoeddus, gan gynnwys cynadleddau a digwyddiadau tebyg eraill, bydd croeso i'r rheini sy'n bresennol gyfrannu drwy gyfrwng y Gymraeg neu'r Saesneg. Anfonir gwahoddiadau dwyieithog i gyfarfodydd cyhoeddus. Bydd amgylchiadau pan fydd yn briodol ar sail y wybodaeth a dderbyniwyd gan y bobl sy'n dod, i gynnal yr holl weithgareddau'n ddwyieithog, yn Gymraeg yn unig neu yn Saesneg yn unig.

4.3.2 Byddwn yn gwahodd y bobl sy'n dod i hysbysu'r trefnwyr a ydynt am ddefnyddio'r Gymraeg neu'r Saesneg

4.3.3 Bydd y trefnydd yn asesu a oes angen cyfleusterau cyfieithu. Yn ogystal ag ystyried a yw Linc wedi cael eu hysbysu o ddewis iaith y bobl sy'n dod, bydd ef/hi yn ystyried lleoliad y digwyddiad, pwy sy'n debygol o fod yn bresennol a'r pwnc dan sylw.

4.3.4 Pan fydd yna siaradwyr Cymraeg ymysg y rhai sydd wedi cael gwahoddiad i ddod, neu os yw'n hysbys y bydd siaradwyr Cymraeg yn bresennol, bydd cyfleusterau cyfieithu'n cael eu trefnu.

4.3.5 Yn seiliedig ar ofynion y bobl sy'n dod, gellir darparu deunyddiau ysgrifenedig fel pamffledi neu ddogfennau eraill a ddefnyddir mewn cyfarfodydd cyhoeddus yn ddwyieithog. Byddwn yn gwneud hyn drwy ofyn i'r bobl sy'n dod nodi ym mha iaith yr hoffent gyfathrebu â ni.

4.3.6 Yn ogystal â chyfarpar cyfieithu, byddwn yn asesu'r angen i aelodau staff sy'n siarad Cymraeg fod yn bresennol i groesawu'r cyhoedd ac ymdrin â'u hymholiadau. Bydd ein haelodau staff yn sicrhau bod eu gallu o ran iaith yn amlwg mewn cyfarfodydd, er enghraifft, drwy gyfarch pobl yn ddwyieithog a defnyddio bathodynnew "Iaith Gwaith" Comisiynydd y Gymraeg.

4.3.7 – Rhoddir canllawiau i aelodau staff sy'n trefnu cyfarfodydd o'r fath.

4.4 Cyfarfodydd Eraill

4.4.1 Mae Linc yn croesawu cyfarfodydd â'r cyhoedd yn y Gymraeg neu'r Saesneg, a bydd yn gwneud pob ymdrech i ddarparu siaradwr Cymraeg pan fo hynny'n bosibl. Os na allwn ddarparu siaradwr Cymraeg yna byddwn yn esbonio'r sefyllfa'n gwrtais a chynnig opsiynau eraill, fel trefnu cyfieithu neu fwrw ymlaen â'r cyfarfod yn Saesneg.

4.4.2 Os yw'n amlwg bod yna alw parhaus am gyfarfodydd wyneb yn wyneb drwy gyfrwng y Gymraeg, a'n bod yn methu ag ymateb i'r galw hwnnw, byddwn yn ystyried cymryd camau fel hyfforddi neu benodi staff dwyieithog ychwanegol.

4.5 Cyfathrebu â'r Cyhoedd mewn ffyrdd eraill

4.5.1 Byddwn yn ystyried y ffyrdd gorau o fodloni anghenion siaradwyr Cymraeg ym mha bynnag ffordd y byddwn yn ymdrin â'r cyhoedd.

4.5.2 Mae Linc wedi ymrwymo i alluogi'r cyhoedd i ymwneud â ni yn y Gymraeg drwy gyfathrebiadau electronig, ar-lein neu gyfryngau eraill.

5.1 Hunaniaeth Gorfforaethol

5.1.1 Mae Linc wedi mabwysiadu a chyflwyno hunaniaeth ddwyieithog. Bydd hyn yn ymestyn i gynnwys y wybodaeth safonol a ddefnyddir ar ddeunyddiau a nwyddau hyrwyddo, fel papur â phennawd, cardiau busnes, llofnodion electronig, cardiau adnabod, arddangosfeydd, cyhoeddiadau, arwyddion, cerbydau ac adeiladau. Bydd hyn yn cael ei gyflawni fel rhan annatod o'r broses barhaus o ddatblygu ein delwedd gyhoeddus.

5.2 Arwyddion

5.2.1 Pan fyddwn yn adnewyddu neu'n ail-godi'r prif arwyddion, byddwn yn sicrhau bod fersiynau newydd yn ddwyieithog. Bydd arwyddion sy'n cael eu codi am y tro cyntaf yn ddwyieithog.

5.2.2 Bydd maint, safon yr eglurder ac amlygrwydd y geiriau ar yr arwyddion yn parchu egwyddor cydraddoldeb iaith.

5.2.3 Trefn arferol Linc fydd darparu arwyddion dwyieithog, ond ar brydiau pan fydd arwyddion Cymraeg a Saesneg yn cael eu darparu ar wahân, byddant yn gyfartal o ran ffurf, maint, ansawdd, eglurder ac amlygrwydd.

5.2.4 Bydd cyfieithiadau'n cael eu llunio neu eu gwirio gan gyfieithydd proffesiynol tan y bydd gallu mewnl yn y Gymraeg wedi'i ddatblygu.

5.3 Cyhoeddi ac Argraffu Deunyddiau

5.3.1 Byddwn yn cyhoeddi dogfennau sydd wedi'u hanelu at y cyhoedd yn gyffredinol yn y ddwy iaith.

5.3.2 Bydd datganiad yn cael ei gynnwys ar yr holl gyhoeddiadau Saesneg bod y deunydd ar gael yn y Gymraeg hefyd.

5.3.2 Byddwn yn sicrhau bod staff a'r rheiny sydd â chyfrifoldeb dros argraffu yn ymwybodol o'r polisi a'r gweithdrefnau cyhoeddi.

5.3.3 Byddwn yn sicrhau bod y testun Cymraeg yn ein cyhoeddiadau o safon uchel a bod tôn y testun yn briodol ar gyfer y gynulleidfa darged.

5.4 Ffurflenni a deunydd eglurhaol

5.4.1 Byddwn yn cynhyrchu ffurflenni dwyieithog pan fydd yn rhesymol ymarferol ac yn briodol gwneud hynny dan yr amgylchiadau.

5.4.2 Pan fyddwn yn llunio ffurflenni dwyieithog, ein trefn arferol fydd llunio ffurflenni dwyieithog gyda'r ddwy iaith yn ymddangos gyda'i gilydd yn yr un ddogfen.

5.4.3 Mewn rhai achosion (efallai oherwydd cymhlethdod ffurflen) ni fydd yn ymarferol llunio fersiwn ddwyieithog a bydd ffurflenni ar wahân yn y Gymraeg a'r Saesneg yn fwy priodol. Mewn achosion o'r fath, dylid sicrhau bod y fersiynau Cymraeg a Saesneg:

- yn cael eu cyhoeddi'r un pryd
- yr un mor rhwydd cael gafael arnynt mewn swyddfeydd a chanolfannau dosbarthu eraill
- yn cael eu dosbarthu gyda'i gilydd
- yn cynnwys neges sy'n cadarnhau bod y ffurflen ar gael yn yr iaith arall hefyd.

5.4.4 Bydd Linc yn ceisio sefydlu beth yw dewis iaith aelodau'r cyhoedd drwy gynnwys cwestiwn "eich dewis iaith" ar ffurflen gyntaf o gyfres. Unwaith y bydd dewis iaith yr unigolyn yn hysbys, byddwn yn dosbarthu deunydd yn y Gymraeg, yn Saesneg neu'n ddwyieithog o hynny ymlaen, fel y bo'n briodol.

5.4.5 Byddwn yn sicrhau bod y broses o gysoni termau yn arferiad rheolaidd wrth baratoi ffurflenni.

5.5 Datganiadau i'r wasg

5.5.1 Mae datganiadau i'r wasg yn rhan amlwg o wyneb cyhoeddus Linc. Oherwydd yr ardaloedd daearyddol yr ydym yn gweithio'n bennaf ynddynt, y cyfryngau Saesneg sy'n derbyn y rhan fwyaf o ddatganiadau i'r wasg. Bydd fersiwn ddwyieithog o ddatganiadau i'r wasg yn cael ei llunio a bydd ar gael ar ein gwefan.

5.6 Marchnata ac Ymgyrchoedd Cyhoeddusrwydd

5.6.1 Bydd ein hymgyrchoedd marchnata yn cydymffurfio ag adrannau perthnasol y Cynllun hwn.

5.7 Hysbysiadau Swyddogol, Hysbysiadau Cyhoeddus a Hysbysebion Recriwtio Staff

5.7.1 Bydd ein hysbysiadau swyddogol a chyhoeddus yn ddwyieithog pan fydd hynny'n briodol dan yr amgylchiadau. Byddant yn gyfartal o ran ffurf, maint, ansawdd, eglurder ac amlygrwydd.

5.7.2 Bydd pecynnau gwybodaeth, fel swydd ddisgrifiadau a manylebau'r person yn cael eu paratoi yn y Gymraeg a'r Saesneg ar gyfer pob swydd ble mae sgiliau Cymraeg yn ddymunol neu'n hanfodol.

5.7.3 Pan fyddwn yn defnyddio'r wasg Gymraeg i hysbysebu ein hysbysebion, byddant yn ymddangos yn y Gymraeg yn unig yn y cyhoeddiadau hynny.

5.7.4 Bydd hysbysebion ar gyfer swyddi ble mae sgiliau Cymraeg yn ddymunol neu'n hanfodol yn ymddangos yn y Gymraeg ym mhob cyhoeddiad, gyda nodyn eglurhaol yn Saesneg ar gyfer cyhoeddiadau Saesneg neu ddwyieithog.

5.8 Gwefan

Ar hyn o bryd mae ein gwefan yn Saesneg ond bydd dogfennau a gyhoeddir ar ein gwefan ar gael yn ddwyieithog a bydd y wefan yn cynnwys copi o'r cynllun hwn yn y Gymraeg gyda nodyn eglurhaol yn egluro sut i gael mynediad i wasanaethau a gwybodaeth yn y Gymraeg.

Mae'n fwriad gennym ddarparu mwy o gynnwys yn y Gymraeg ar ein gwefan ac yn raddol symud tuag at wefan gwbl ddwyieithog. Bydd hyn yn golygu hafan ddwyieithog erbyn mis Mawrth 2020, a bydd hyn yn cael ei gefnogi gan gynllun gweithredu er mwyn sicrhau bod y wefan yn gwbl ddwyieithog erbyn mis Mawrth 2021.

6.1 Staffio

6.1.1 Bydd Linc yn gwneud trefniadau i sicrhau bod gan weithleoedd sy'n dod i gysylltiad â'r cyhoedd fynediad at staff gyda sgiliau Cymraeg priodol er mwyn galluogi i'r gweithleoedd hynny ddarparu gwasanaeth yn Gymraeg. Mae'r graddau y bydd hyn yn angenrheidiol neu'n bosibl yn amrywio, gan ddibynnu ar y gwasanaeth ac ar yr ardal.

6.1.2 Byddwn yn ymateb i unrhyw ddiffyg sgiliau drwy recriwtio a hyfforddi, neu drwy ystyried y posibilrwydd o adleoli staff yn fewnol.

6.1.3 Byddwn yn gosod gofynion iaith Gymraeg (dymunol neu hanfodol) ar rai swyddi, drwy ystyried y ffactorau canlynol:

- Graddau'r cyswllt â'r cyhoedd
- Gallu cyfredol yr uned neu'r swyddfa i ddarparu gwasanaeth wyneb yn wyneb drwy gyfrwng y Gymraeg
- Arbenigedd y swydd, h.y. gallai sgiliau iaith Gymraeg fod yn hanfodol mewn rhai meysydd penodol
- Os yw hon yn swydd mewn ardal ddaearyddol benodol, cynnal asesiad o nifer/canran siaradwyr Cymraeg yn yr ardal.

6.1.4 Wrth asesu ein hanghenion staffio, byddwn yn gwneud darpariaeth ar gyfer cynnydd posibl yn y galw am wasanaethau cyfrwng Cymraeg wrth i gynlluniau gael eu gweithredu ac wrth i siaradwyr Cymraeg ymateb i'r cynnig o wasanaethau yn y Gymraeg.

6.2 Recriwtio

6.2.1 Pan fydd hi'n ofynnol neu'n hanfodol i ymgeisydd feddu ar sgiliau yn y Gymraeg, bydd hyn yn cael ei nodi'n glir yn adran gymwysterau'r swydd ac mewn

hysbysebion. Byddwn hefyd yn nodi'r lefel cymhwysedd sy'n angenrheidiol ar gyfer y swydd, er enghraifft "angen bod yn siaradwr Cymraeg rhugl".

6.2.2 Os yw ymgeisydd sydd ddim yn gallu siarad Cymraeg yn cael ei benodi i swydd ble ystyrir bod y gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol yna mae'r gallu i ddysgu'r iaith i lefel neu sgîl benodol, o fewn cyfnod rhesymol, yn cael eu cytuno a dyma fydd un o amodau'r penodiad. Bydd y cynnydd tuag at y targed yn cael ei fonitro'n rheolaidd ac yn unol â threfniadau rheoli perfformiad y sefydliad, bydd cymorth ychwanegol yn cael ei ddarparu neu bydd camau eraill yn cael eu gweithredu.

6.2.3 Mewn achosion ble mae'r gallu i siarad Cymraeg yn hanfodol, yna byddwn, ble bynnag y bo'n bosibl, yn cynnig y cyfweiliad/asesiad yn y Gymraeg. Bydd pob ymgeisydd, beth bynnag y bo'r meini prawf o ran y Gymraeg ar gyfer y swydd, yn cael y cyfle i gyflwyno eu cais yn y Gymraeg. Nodir hyn yn glir ar y wefan gyfredol ac yn ystod y broses ymgeisio. Byddwn yn adolygu ein tudalen recriwtio yn unol â'n cynllun gweithredu er mwyn symud tuag at wefan gwbl ddwyieithog erbyn mis Mawrth 2021.

6.3 Hyfforddiant yn y Gymraeg

6.3.1 Byddwn yn cefnogi'r Cynllun Iaith hwn drwy annog a chefnogi aelodau staff i ddysgu Cymraeg neu i wella eu sgiliau yn y Gymraeg.

6.3.2 Byddwn yn cynllunio ein rhaglen hyfforddi'n ofalus ac yn canolbwyntio adnoddau'n ofalus ar y rhannau o'n gwasanaeth lle mae yna lawer o gyfathrebu â siaradwyr Cymraeg, neu lle mae yna ofynion ieithyddol i'r swydd.

6.3.3 Bydd geiriaduron a deunydd electronig ar gael er mwyn helpu aelodau staff sy'n dysgu Cymraeg.

6.3.4 Bydd Linc yn darparu hyfforddiant ymwybyddiaeth ar gyfer aelodau staff mewn perthynas â gofynion y Cynllun hwn. Ein trefn arferol yw cynnwys hyfforddiant o'r fath yn y broses o sefydlu staff newydd.

6.4 Hyfforddiant Galwedigaethol

6.4.1 Bydd rheolwyr ac aelodau staff adnoddau dynol sydd â chyfrifoldeb dros hyfforddiant yn asesu'r angen am hyfforddiant galwedigaethol penodol yn y Gymraeg ar gyfer aelodau staff.

6.5 Trefniadau Gweinyddol

6.5.1 Mae gan y Cynllun hwn awdurdod, cefnogaeth a chymeradwyaeth llawn y Bwrdd Rheoli. Y Prif Weithredwr sydd â'r cyfrifoldeb cyffredinol dros weithredu'r Cynllun Iaith ac mae cyfrifoldeb ar bob aelod o staff i wybod sut i weithredu'r Cynllun yn effeithiol.

6.5.2 Bydd rheolwyr yn gyfrifol am weithredu'r agweddau hynny ar y Cynllun sy'n berthnasol i'w gwaith.

6.5.3 Er mwyn hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg yn y gweithle, byddwn yn ymchwilio i adnoddau fel geiriaduron, meddalwedd terminoleg Cymraeg a mathau eraill o feddalwedd cyfrwng Cymraeg ar gyfer staff.

6.6 Adolygu Gweithrediad y Cynllun

6.6.1 Mae gan yr uwch swyddog canlynol gyfrifoldeb dros fonitro ac adolygu'r Cynllun hwn:

Y Prif Weithredwr

6.6.2 Bydd monitro'r Cynllun hwn yn broses barhaus a strwythuredig. Bydd hyn yn cynnwys monitro'r meysydd canlynol:

- cydymffurfio â'r Cynllun
- ansawdd gwasanaeth – ystyried cwynion ac edrych ar y gwasanaeth rheng flaen
- rheoli a gweinyddu
- pa mor ddigonol yw sgiliau ieithyddol - yn seiliedig ar ymrwymadau 6.1-6.4
- ei wneud yn rhan annatod o'r diwylliant (a elwir yn prif ffrydio)

6.6.3 Byddwn yn defnyddio gweithdrefnau Linc ar gyfer cwynion i gofnodi ac ymdrin â chwynion am y Cynllun hwn a byddwn yn sicrhau ei bod yn bosibl monitro cwynion penodol am y Cynllun.

6.6.4 Bydd y Prif Weithredwr yn adrodd i'r Bwrdd bob blwyddyn a byddwn yn anfon copi o'r adroddiad at Gomisiynydd y Gymraeg. Bydd yr adroddiad yn dilyn fformat a gytunwyd â'r Comisiynydd a bydd yn cynnwys gwybodaeth am natur unrhyw gwynion ac awgrymiadau ar sut i wella a dderbyniwyd gan y cyhoedd mewn perthynas â'r Cynllun.

6.7 Cyhoeddi Gwybodaeth

6.7.1 Byddwn yn cynnwys datganiad yn ein hadroddiad blynyddol yn nodi ble gall aelodau'r cyhoedd gael copi o'n hadroddiad monitro blynyddol i Gomisiynydd y Gymraeg.

6.8 Cyhoeddusrwydd

6.8.1 Byddwn yn sicrhau bod aelodau'r cyhoedd sy'n ymwneud â Linc yn ymwybodol o Gynllun yr Iaith Gymraeg a'i gynnwys, a sut y gallant gynnal eu gwaith â Linc yn y Gymraeg.

6.8.2 Bydd ein dulliau o gyhoeddi'r Cynllun a'i gynnwys yn dilyn ein trefniadau arferol ar gyfer cyhoeddusrwydd corfforaethol, a bydd yn cynnwys sicrhau bod y Cynllun yn cael ei gyhoeddi mewn lleoliad amlwg ar ein gwefan.

6.8.3 Byddwn yn sicrhau bod staff ac asiantaethau Linc yn gyfarwydd â'r mesurau sydd wedi'u cynnwys yn y Cynllun er mwyn sicrhau bod sylw'n cael ei roi i'r rhain pan fo hynny'n briodol.

7.0 Manylion cyswllt

Os oes gennych unrhyw sylwadau neu gwestiynau ynglŷn â Chynllun Iaith Gymraeg Linc cysylltwch â:

Kevin Howell

Kevin.howell@linc-cymru.co.uk

02920 474020/ 07817 017153

Linc Cymru