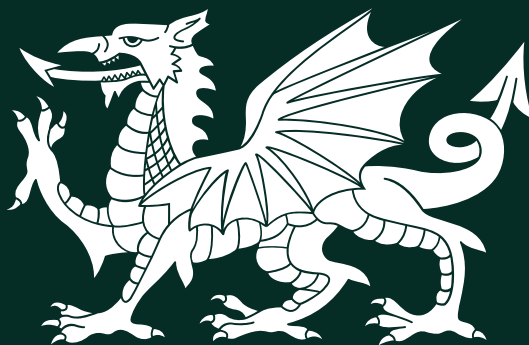


# Polisi Iaith Gymraeg / Welsh Language Policy

---

Ebrill / April 2023





# Cynnwys

## Contents

---

|   |      |
|---|------|
| <b>Ein Polisi Iaith Gymraeg</b><br>Our Welsh Language Policy .....            | 4    |
| <b>Cefnogi ein cwsmeriaid Cymraeg</b><br>Supporting our Welsh customers ..... | 5    |
| <b>Cyflwyniad</b><br>Introduction .....                                       | 6    |
| <b>Datganiad o fwriad</b><br>Statement of Intent .....                        | 7    |
| <b>Gweithredu'r Polisi</b><br>Delivering the Policy .....                     | 8    |
| <b>Ein Polisi Cymraeg</b><br>Our Welsh Policy.....                            | 9-14 |
| <b>Monitro'r Polisi</b><br>Monitoring the Policy.....                         | 15   |
| <b>Cyflawni'r Polisi</b><br>Delivering the Policy .....                       | 16   |
| <b>Rhwydwaith GWR yng Nghymru</b><br>GWR's network in Wales .....             | 17   |
| <b>Rhwydwaith GWR</b><br>The GWR network.....                                 | 18   |

Mae'r wybodaeth yn gywir ar adeg cyhoeddi hon - Ebrill 2023

Er y cymerwyd pob gofal i baratoi'r wybodaeth hon, ni ellir dal First Greater Western Limited - T/a GWR - yn atebol am unrhyw wallau neu anwaith pan fydd wedi'i hargraffu.

Cyhoeddwyd gan First Greater Western Limited © 2023  
Milford House, 1 Milford Street, Swindon. SN1 1HL

Information correct at the time of issue - April 2023

Whilst every care has been taken to produce this information, First Greater Western Limited - T/a GWR - cannot be held liable for any errors or omissions once printed.

Issued by First Greater Western Limited © 2023  
Milford House, 1 Milford Street, Swindon. SN1 1HL

# Polisi Iaith Gymraeg

## Welsh Language Policy

Mae GWR yn gwasanaethu cwsmeriaid a chymunedau ledled de Cymru, y mae llawer ohonynt yn byw eu bywydau yn Gymraeg; yn y gwaith, ar gyfer hamdden ac wrth deithio.

Mae ein Polisi Iaith Gymraeg yn disgrifio'r ffyrdd yr ydym yn cefnogi'r iaith Gymraeg a sut y gall ein cwsmeriaid ddefnyddio'r iaith gyda ni a'n partneriaid ledled y rheilffordd - ein Cynnig Cymraeg.

Gall cwsmeriaid gysylltu â ni yn Gymraeg neu ddefnyddio GWR.com yn Gymraeg a siarad ag Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol yn Gymraeg ac rydym yn cynorthwyo ein staff sy'n siarad Cymraeg i rannu hyn a defnyddio'r iaith pan fyddant yn gweithio.

Yn 2022, llofnododd GWR Gontract Rheilffyrdd Cenedlaethol gydag Adran Drafndiaeth (DfT) y DU gan barhau ein rôl fel cwmni trên i gymunedau ar hyd prif linell de Cymru - yn cysylltu Sir Benfro ar hyd arfordir Cymru i Sir Fynwy ac i Loegr.

Mae'r contract hwn yn adeiladu ar brofiad 20 mlynedd GWR a First Great Western, a hefyd 170 mlynedd GWR o weithredu trenau yng Nghymru. Mae'r polisi hwn yn rhan o'n Contract Reilffyrdd Cenedlaethol a'r gwasanaeth y gall ein cwsmeriaid ei ddisgwyl.

Mae hefyd yn cadarnhau y byddwn yn gweithio gyda phartneriaid eraill yn y diwydiant rheilffyrdd i gefnogi eu defnydd o'r Gymraeg - Trafnidiaeth Cymru sy'n rheoli'r gorsafoedd yng Nghymru ac rydym yn cefnogi eu gwaith i gynyddu cyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg wrth deithio.

**Richard Rowland**

**Cyfarwyddwr Cymru / Director for Wales**

GWR serves customers and communities across South Wales, many of whom live their lives in Welsh; at work, for leisure and when they're travelling.

Our Welsh Language Policy sets out the ways we support the Welsh Language and how our customers can use the language with us and our partners across the railway - our Welsh Offer.

Customers can get in touch with us in Welsh, use GWR.com in Welsh and speak to National Rail Enquiries in Welsh and we support our staff who speak Welsh to share this and use the language when they're working.

In 2022, GWR signed a National Rail Contract with the UK Department for Transport (DfT) continuing our role as a train operator for communities along the South Wales mainline - connecting Pembrokeshire along the Welsh coast to Monmouthshire and into England.

This contract builds on GWR's and First Great Western's 20 years experience, & GWR's 170 years of operating trains in Wales. This policy forms part of our National Rail Contract and the service that our customers can expect.

It also confirms that we will work with other partners in the rail industry to support their use of Welsh - Transport for Wales manage the stations in Wales and we support their work to increase opportunities to use Welsh while travelling.



## Cefnogi ein cwsmeriaid Cymraeg Supporting our Welsh customers

---

Fy rôl i yn GWR yw cefnogi ein cwsmeriaid, cymunedau a phartneriaid ledled de Cymru.

Rwy'n gweithio gyda Llywodraeth Leol a Chenedlaethol yn ogystal â thimau o bob rhan o'r busnes i wneud i sicr bod yr hyn a wnawn yng Nghymru yn iawn i'n cwsmeriaid ni.

Mae ein Contract Rheilffyrdd Cenedlaethol yn newid y ffordd mae'r rheilffordd yn gweithio y tu ôl i'r llenni, ond mae ein cwsmeriaid eisiau'r un pethau gennym ni o hyd - rheilffordd sy'n gweithio iddyn nhw ac yn eu helpu i gyrraedd lle maen nhw eisiau bod.

Os hoffech siarad â mi yn Gymraeg neu yn Saesneg, mae croeso ichi gysylltu.

My role in GWR is to support our customers, communities & partners across South Wales.

I work with Local & National Government as well as teams from across the business to make sure what we do in Wales is right for our customers.

Our National Rail Contract changes how the railway works behind the scenes but our customers still want the same things from us - a railway that works for them and helps them to get them where they want to be.

If you want to talk to me in English or Welsh, please get in touch.

**Rich Middleton**

**Rheolwr Cynydd Cymru / Wales Growth Manager**

Rich.Middleton@gwr.com



# Cyflwyniad

## Introduction

---

Ar 14 Mehefin 2022, dyfarnwyd Contract Rheilffyrdd Cenedlaethol i Great Western Railway, rhan o FirstGroup, i barhau i weithredu Rhwydwaith Great Western tan o leiaf 21 Mehefin 2025.

On 14 June 2022, Great Western Railway, part of FirstGroup, was awarded a National Rail Contract to continue operating the Great Western Network until at least 21 June 2025.

Mae'r cwmni'n rhedeg gwasanaethau ledled de Cymru a De-orllewin Lloegr. Mae'n cysylltu prifddinasoedd Caerdydd a Llundain ac yn cynnig gwasanaethau cyflym rheolaidd o Abertawe i Lundain Paddington. Mae hefyd yn darparu gwasanaethau i gymudwyr ac at ddibenion hamdden ar y coridor prysur o Gaerdydd i Fryste a De Lloegr, gan gynnig cysylltiad rhanbarthol i ac o'r canolfannau economaidd pwysig hyn.

The company operates services across South Wales and the South West of England. It connects the capital cities of Cardiff and London and offers regular high speed services from Swansea to London Paddington. It also provides commuter and leisure services on the busy corridor from Cardiff to Bristol and the South of England, offering a regional connection to and from these key economic hubs.

Mae First yn gwmni trafniadaeth gyhoeddus yn y DU, cwmni trên mwyaf y DU ac yn gwmni bysiau yn y DU. Mae gan First y weledigaeth glir i ddarparu atebion ar gyfer byd sy'n fwyfwy llawn traffig gan gadw pobl i symud a chymunedau i ffynnu.

First is a UK based public transport operator, the UK's largest train operator and a UK bus operator. First has the clear vision to 'provide solutions for an increasingly congested world keeping people moving and communities prospering'.

Yn ystod y Contract Rheilffyrdd Cenedlaethol hwn byddwn yn adeiladu ar ein profiad, llwyddiant ein partneriaethau cenedlaethol a lleol, a'n hanes o gyflawni i ddarparu gwasanaeth trenau ffyniannus sy'n lledaenu buddion ledled de Cymru.

During this National Rail Contract we will build on our experience, the success of our national and local partnerships, and our record of delivery to provide a thriving train service which spreads benefits throughout South Wales.



# Cefnogi ein cwsmeriaid Cymraeg

## Statement of Intent

---

Mae GWR wedi ymrwymo i gynnis i'n cwsmeriaid y cyfle i gyfathrebu â ni yn Gymraeg pryd bynnag y gallwn.

GWR is committed to offering our customers the opportunity to communicate with us in Welsh whenever we can.

Nodau ein polisi yw:

- Atgyfnerthu'r broses o sicrhau gwasanaeth o ansawdd uchel i gwsmeriaid yn ne Cymru;
- Mabwysiadu ymagwedd ymarferol at ddwyieithrwydd yn ein busnes yng Nghymru;
- Ffurio rhan o gynllun profiad y cwsmer i GWR;
- Gweithio gyda Chomisiynydd y Gymraeg;
- Adolygu'n rheolaidd a monitro'r gwaith o gynnal a gweithredu'r polisi.

The aims of our policy are:

- To reinforce the delivery of high quality customer service within South Wales;
- To adopt a practical approach to bilingualism in our business in Wales;
- To form part of the customer experience plan for GWR;
- To work with the Welsh Language Commissioner;
- To regularly review and monitor the operation and implementation of the policy.



## Cyflawni'r Polisi Delivering the Policy

Er mwyn cyflawni'r polisi yn llwyddiannus, y Cyfarwyddwr Sicrhau Ansawdd fydd yn gyfrifol am sicrhau y cedwir ato.

Bydd GWR yn anelu at ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel yn Gymraeg ac yn Saesneg ac yn comisiynu cyfieithwyr ac ymgynghorwyr proffesiynol a fydd yn sicrhau safon uchel ac ymagwedd gyson at gyfieithiadau Cymraeg ac yn rhoi cyngor ac arweiniad ynghylch materion yn ymwneud â'r Gymraeg.

Bydd cydweithwyr sy'n gweithio yng Nghymru, yn ogystal â'r rhai sy'n cysylltu'n rheolaidd â chwsmeriaid yng Nghymru, gan gynnwys staff sy'n gweithio i gontractwyr, yn cael gwybod am y polisi a sut i roi cymorth i gwsmeriaid sy'n dymuno delio â ni yn Gymraeg.

Bydd GWR hefyd yn ceisio gweithio mewn partneriaeth ag awdurdodau lleol, Llywodraeth Cymru a darparwyr rheilffordd a thrafnidiaeth eraill yng Nghymru, i gynyddu'r defnydd o'r Gymraeg lle bynnag y bo modd.

Caiff y polisi hwn ei ystyried hefyd pan fydd unrhyw fenter neu wasanaeth newydd yn cael ei ddatblygu.

In order to deliver the policy successfully, the responsibility for ensuring it is adhered to will lie with the Business Assurance Director.

GWR will aim to deliver a high quality service in Welsh and English and commission professional translators and consultants who will provide a high standard and consistent approach to Welsh translations and provide advice and guidance regarding Welsh language issues.

Colleagues who work in Wales, as well as those who have regular contact with customers in Wales, including staff working for contractors, will be made aware of the policy and how to provide support for customers who wish to conduct dealings with us in Welsh.

GWR will also look to work in partnership with local authorities, the Welsh Government and other Rail and transport providers in Wales, to enhance the use of the Welsh language wherever possible.

This policy will also be considered as and when any new initiative or service is being developed.





# Ein Polisi Cymraeg

## Our Welsh Policy

Mae GWR yn cydnabod pwysigrwydd cynnwys hunaniaeth gorfforaethol ddwyieithog lle caiff y defnydd o'r Gymraeg ei hyrwyddo lle bo'n ymarferol ac ar gais.

### Hunaniaeth gorfforaethol, llenyddiaeth a chyhoeddiadau swyddogol

Bydd hunaniaeth gorfforaethol GWR yng Nghymru yn parhau i gefnogi'r iaith Gymraeg a dwyieithrwydd yng Nghymru.

Bydd logo GWR a'r brandio cysylltiedig yn aros fel y maent, fodd bynnag rhoddir ystyriaeth briodol i elfennau o'r polisi hwn lle gellir gwella delwedd a phroffil y cwmni, yn ogystal â'r iaith Gymraeg.

Bydd GWR yn parhau i gynhyrchu, ar gais, fersiwn Gymraeg ar wahân o'r holl ddogfennau ffurfiol sy'n berthnasol i gynulleidfaoedd Cymraeg, gan ganiatáu digon o amser i lunio cyfieithiadau, dylunio a chynhyrchu.

Lle bynnag y bo modd, rhoddir gwybodaeth yn Gymraeg ar fersiynau Saesneg o ddogfennau ffurfiol yn nodi'r cyfle i ofyn am fersiwn Gymraeg.

O ran dogfennau o bwys, fel ein Siarter Teithwyr, caiff fersiwn Gymraeg ar wahân ei gynhyrchu a bydd ar gael ar lein i gwsmeriaid heb fod angen gwneud cais penodol amdano.

Bydd dogfennau polisi cyhoeddus, fel y Polisi Teithio â Chymorth a pholisïau amgylcheddol, ar gael yn Gymraeg lle gofynnir am hynny.

Bydd taflenni gwybodaeth, taflenni ffeithiau a dogfennau gwybodaeth eraill ar gael fel fersiwn Gymraeg ar wahân os gofynnir amdanynt.

Mewn rhai achosion, efallai y bydd yn fwy priodol cyfieithu testun nad yw'n briodol ond i Gymru, neu rannau Cymraeg o'r testun.

GWR recognises the importance of incorporating a bilingual corporate identity in which the use of Welsh will be promoted where practical and upon request.

### Corporate identity, literature and official publications

GWR's corporate identity in Wales will continue to support the Welsh language and bilingualism in Wales.

The GWR logo and associated branding will remain in its current format, however, due consideration will be given to elements of this policy where the image and the profile of the company, as well as the Welsh language, can be enhanced.

GWR will continue to produce on request a separate Welsh language version of all formal documents which are relevant to Welsh audiences, providing sufficient time for translations, design and production.

Wherever possible information will be given in Welsh on English versions of formal documents advising of the opportunity to request a Welsh version.

For significant documents, such as our Passenger's Charter, a separate Welsh version will be produced and made available online for customers without the need to make a specific request.

Public policy documents, such as the Assisted Travel Policy and environmental policies, will be made available in Welsh where requested.

Brochures, factsheets and other information documents will be made available as a separate Welsh version where requested.

In some cases, it may be more appropriate to translate text only relevant to Wales or Welsh extracts.

# Ein Polisi Cymraeg

## Our Welsh Policy

### Hunaniaeth gorfforaethol, llenyddiaeth a chyhoeddiadau swyddogol

#### *Parhau*

Fodd bynnag, os bydd cwsmer yn gofyn am gyfieithiad o ddogfen lawn, caiff hyn ei ddarparu.

Nid yw GWR yn gweithredu gorsafodded yng Nghymru, a rhoddir gwybodaeth am orsafodded yno gan Trafnidiaeth Cymru. Felly caiff posteri amserlenni GWR a gwybodaeth arall eu cynnig yn Saesneg; nid yw hyn yn golygu na ellir cynhyrchu posteri yn Gymraeg lle bo'n briodol a lle bo digon o le.

O ran gwybodaeth weithredol mewn argyfwng, oherwydd yr amserlenni sydd fel arfer ar waith ar gyfer gwybodaeth o'r fath, disgwylir y bydd unrhyw ddeunyddiau cyhoeddus a gaiff eu hargraffu, megis posteri ac amserlenni brys, yn cael eu cynhyrchu yn uniaith Saesneg i ddechrau.

Lle disgwylir i sefyllfa barhau, bydd GWR yn ystyried cynhyrchu cyhoeddiad Cymraeg ar wahân os yw hynny'n ymarferol

### Corporate identity, literature and official publications

#### *Continued*

However, should a customer request a full document translation this will be provided.

GWR does not operate stations in Wales, and station information at these locations is provided by Transport for Wales. GWR timetable posters and other information will therefore be offered in English; this does not preclude the potential for posters to be produced in Welsh where appropriate and where space permits.

For emergency operational information, in view of the timescales that normally apply for such information, it is anticipated that any printed publicity materials, such as posters and emergency timetables will be initially produced in English only.

Where a situation is expected to continue GWR will consider producing a separate Welsh publication if it is practical to do so.



# Ein Polisi Cymraeg

## Our Welsh Policy

---

### **Hunaniaeth gorfforaethol, llenyddiaeth a chyhoeddiadau swyddogol**

Mae ein gwefan ar gael yn Gymraeg a Saesneg a cheir dolen i'r fersiwn Gymraeg ar waelod pob tudalen neu ar **GWR.com/cymraeg**

Byddwn yn cynnwys adran Gymraeg, yn rhoi braslun o'n Polisi Iaith Gymraeg ac yn cynghori cwsmeriaid ynghylch sut i ofyn inni am gyfieithiadau o ddogfennau.

Bydd dogfennau Cymraeg, fel ein Siarter Teithwyr, hefyd ar gael ar y dudalen hon.

Oherwydd cyfyngiadau amser a phrinder lle, bydd gwybodaeth am amserlenni, diweddariadau cwbl ddiweddar am wasanaethau a gwybodaeth weithredol arall ar y wefan yn cael eu rhoi yn Saesneg yn unig.

Bydd negeseuon testun cwbl ddiweddar am wasanaethau, Twitter, Instagram a Facebook yn cael eu rhoi yn Saesneg yn unig.

Wrth ddatblygu cysyniadau newydd o ran TG a gwybodaeth gyhoeddus, rhoddir ystyriaeth i'n polisi iaith Gymraeg.

### **Arwyddion allanol a chyhoeddus**

Er nad oes gan GWR gyfrifoldeb uniongyrchol am unrhyw orsafoedd na manau gwerthu cyhoeddus yng Nghymru, rydym yn gweithio'n agos gyda Trafnidiaeth Cymru i ddarparu arwyddion cyhoeddus a chyhoeddiadau i gwsmeriaid yn Gymraeg.

Bydd GWR yn parhau i weithio mewn partneriaeth â Network Rail, Trafnidiaeth Cymru a phartneriaid trafndiaeth eraill yng Nghymru i hyrwyddo dwyieithrwydd a'r iaith Gymraeg.

### **Website, IT and new technology**

Our website is available in English & Welsh and a link to the Welsh Language version can be found at the bottom of every page or at **GWR.com/cymraeg**

We will provide a Welsh section, outlining our Welsh Language Policy and advising customers how to approach us for translations of documents.

Welsh Language Documents, such as our Passenger's Charter, will also be available on this page

Due to time constraints and limited space, timetable, up-to-the-minute service updates and other operational information on the website will be provided in English only.

Up-to-date service text messaging, twitter, instagram and facebook will be provided in English only.

When developing new IT and public information concepts, our Welsh language policy will be taken into account.

### **External and public signage**

While GWR has no direct responsibility for any stations or public outlet in Wales, we work closely with Transport for Wales to provide public signage and customer announcements in Welsh.

GWR will continue to work in partnership with Network Rail, Transport for Wales and other transport partners in Wales to promote bilingualism and the Welsh language.

# Ein Polisi Cymraeg

## Our Welsh Policy

---

### **Ymdrin â'r cyfryngau**

Caiff yr holl ddatganiadau i'r wasg, yn ogystal â datganiadau ymatebol, eu drafftio fel sy'n briodol i'r cyfrwng iaith dan sylw ar gyfer y cyfryngau print a darlledu yng Nghymru.

Bydd datganiadau i'r wasg yn Gymraeg yn parhau i gael eu cynhyrchu i'w dosbarthu i gyhoeddiadau Cymraeg a chyfryngau penodol.

Bydd GWR yn annog cyfweiliadau â'r cyfryngau darlledu yn Gymraeg yng Nghymru.

Wrth ymdrin â'r cyfryngau bydd yn darparu siaradwr Cymraeg ar gyfer cyfweiliadau â'r cyfryngau pan fydd darlledwyr yn gofyn am hynny.

Bydd yr holl fwletinau, cyhoeddiadau a briffiau gwleidyddol ac o ran materion cyhoeddus a fwriedir ar gyfer ASau Cymru (Aelodau o'r Senedd) yn cael eu cynnig yn Gymraeg lle gofynnir am hynny. Byddwn hefyd yn darparu nifer o ddiweddariadau dwyieithog, megis llythyron croesawu i gynrychiolwyr sydd newydd eu hethol.

### **Hysbysebu**

Bydd hysbysebu ar y teledu, radio a chyfryngau print yng Nghymru yn Saesneg yn unig am ei fod fel arfer yn rhan o raglen ymgyrchu genedlaethol gan GWR neu FirstGroup Plc.

Lle rhoddir hysbysebion mewn cyhoeddiadau neu ar wefannau Cymraeg neu os yw'r ymgyrch yn gyfan gwbl yng Nghymru, yna ystyrir cynnwys dwyieithog neu Gymraeg.

### **Dealing with the media**

All press releases, as well as reactive statements, are drafted as appropriate to the language medium concerned for both print and broadcast media in Wales.

Welsh language press releases will continue to be produced for circulation to specific Welsh language publications and media outlets.

GWR will encourage Welsh language broadcast media interviews in Wales.

Dealing with the media and will provide a Welsh speaker for media interviews when requested by broadcasters.

All political and public affairs bulletins, publications and briefings aimed at Welsh MPs/MSs (Members of the Senedd) will be offered in Welsh where requested. We will also provide a number of bilingual updates, such as welcome letters to newly elected representatives.

### **Advertising**

TV, radio and print media advertising in Wales will be undertaken in English only since it normally forms part of a GWR or FirstGroup Plc national campaign programme.

Where adverts are placed in Welsh language publications, websites or a campaign is wholly in Wales then consideration will be given to bilingual or Welsh language content.

# Ein Polisi Cymraeg

## Our Welsh Policy

### Digwyddiadau cyhoeddus ac ad hoc

Ym mhob digwyddiad Cymraeg i'r cyhoedd neu i randdeiliaid, byddwn yn ymdrechu i ddarparu o leiaf un cynrychiolydd Cymraeg ei iaith o GWR.

Bydd arddangosfeydd cyhoeddus a llenyddiaeth mewn unrhyw ddigwyddiadau traddodiadol Gymraeg megis yr Eisteddfod yn ddwyieithog.

### Ymdrin â chwsmeriaid, rhanddeiliaid a phartneriaid

Ymdrinnir ag ymholiadau ynghylch gwybodaeth am y gwasanaeth rheilffordd ac ymholiadau dros y ffôn gan wasanaeth Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol (NRES), sefydliad ledled y DU sy'n darparu gwybodaeth ynghylch amserlenni, tocynnau a phrisiau i'r holl gwmnïau trên yn y DU. Mae gan y gwasanaeth uned Gymraeg bwrpasol sy'n gallu rhoi gwybodaeth am y rheilffyrdd yn Gymraeg (**0345 60 40 500**).

Bydd cydweithwyr Cymraeg eu hiaith ar y trenau, yn ogystal â chydweithwyr eraill sy'n siarad Cymraeg ac sy'n dod i gysylltiad â'r cyhoedd, yn cael eu hannog i wisgo baner Cymru ar eu bathodyn enw, er mwyn dangos eu bod yn siarad Cymraeg.

Os yw un o weithwyr GWR yn ateb galwad gan siaradwr Cymraeg ac nad yw'n gallu siarad Cymraeg, bydd yn rhoi dewis i'r galwr drafod y mater yn Saesneg neu fod siaradwr Cymraeg yn ei ffonio'n ôl pan fydd ar gael. Ar ôl sgwrs ffôn yn Gymraeg, bydd unrhyw ohebiaeth ysgrifenedig â'r cwsmer hwnnw yn Gymraeg (oni ofynnir am i ohebiaeth ysgrifenedig fod yn Saesneg).

Lle bo angen ateb llythyr yn gyflym, neu os nad yw amser neu amgylchiadau eraill yn caniatáu fersiwn Gymraeg, bydd yr ohebiaeth yn cynnwys brawddeg yn dweud bod croeso i'r derbynnydd ateb yn y naill iaith neu'r llall.

### Public and ad-hoc events

At all Welsh events for the public or stakeholders, we will endeavour to provide at least one Welsh speaking representative from GWR.

Public displays and literature at any traditionally Welsh events such as the Eisteddfod will be bilingual.

### Dealing with customers, stakeholders and partners

Rail service information and telephone enquiries are handled by National Rail Enquiries Service (NRES), a UK-wide organisation who provide timetable, ticketing and pricing for all train operators in the UK. NRES has a dedicated Welsh language unit who can provide rail information in Welsh (**0345 60 40 500**).

On-board Welsh speaking colleagues, as well as other Welsh speaking colleagues who have contact with the public, will be encouraged to wear the Welsh Flag on their name badge, this clearly identifies them as Welsh language speakers.

If an employee of GWR takes a call from a Welsh speaker and is unable to speak Welsh, they will be given a choice of discussing the matter in English or have his/her call returned by a Welsh speaker when available. Following a telephone conversation in Welsh, any subsequent written correspondence with that customer will be in Welsh (unless a request is made for written correspondence to be in English).

Where a quick response is required to a letter, or time or other circumstances do not permit a Welsh version, the correspondence will include a sentence indicating the recipient is welcome to reply in either language.

# Ein Polisi Cymraeg

## Our Welsh Policy

---

### Cyhoeddiadau ar y trê

Mae gan GWR raglen barhaol lle caiff gwelliannau i wybodaeth cwsmeriaid eu cyflwyno'n rheolaidd.

Mae hyn yn cynnwys diweddarau systemau gwybodaeth presennol a buddsoddiadau mewn cyfarpar newydd. Rhoddir ystyriaeth i gyflwyno byrddau gwybodaeth electronig a chyhoeddu dwyieithog ar drenau yn y dyfodol.

### Mentrau yn y dyfodol

Lle bynnag y bo modd rydym yn anelu at ddefnyddio'r datblygiadau diweddaraf mewn technoleg i gyfathrebu'n effeithiol â'n teithwyr.

Pan gyflwynir cysyniadau, gwasanaethau, llenyddiaeth neu fentrau newydd, rhoddir ystyriaeth i'r polisi hwn a, lle bo modd, caiff dogfen Gymraeg ar wahân ei chynhyrchu i gefnogi'r fenter newydd.

Rydym hefyd wedi ymrwymo i chwilio am ffyrdd newydd o gyfathrebu sy'n fwy cynaliadwy ac nad ydynt yn golygu defnyddio papur ychwanegol wedi'i argraffu.

Er enghraifft, mae dyfodiad codau QR y gellir eu sganio gan ddyfais symudol, gan gysylltu â chynnwys penodol neu sbarduno lawrlwythiad i'r ddyfais, yn un o'r ffyrdd yr ydym yn ceisio darparu cyhoeddiadau allweddol a gwybodaeth amserlenni yn Gymraeg.

### On-board train announcements

GWR has a continuous programme whereby improvements to customer information is introduced on a regular basis.

This includes upgrading current information systems and investments in new equipment. Consideration will be given to introduce bilingual on-board electronic and public information displays in the future.

### Future initiatives

Wherever possible we aim to use the latest advances in technology to effectively communicate with our passengers.

When new concepts, services, literature or initiatives are being introduced, this policy will be taken into account and, where possible, a separate Welsh document will be produced to support the new initiative.

We are also committed to looking for new ways of communicating that are more sustainable and don't involve additional printed paper material.

For example, the advent of QR codes which can be scanned by a mobile device, linking to specific content or triggering a download to the device, is just one way in which we are looking at providing key publications and Timetable information in Welsh.

# Monitro'r Polisi

## Monitoring the Policy

---

I sicrhau y cedwir at y polisi hwn, mae monitro parhaus yn bwysig. Mae GWR yn ystyried y polisi hwn yn ddogfen "fyw" i raddau helaeth iawn, y gellir ei datblygu dros y blynnyddoedd nesaf, trwy fonitro ac adolygu rheolaidd, i gadw ein haddewid i roi cyfleoedd i gwsmeriaid ddelio â ni yn Gymraeg.

To ensure this policy is adhered to, continuous monitoring is important. GWR views this policy very much as a "live" document whereby, through regular monitoring and review, the policy can be developed over the next few years to maintain our promise to provide opportunities for customers to conduct their dealing with us in Welsh.

### Perfformiad

Defnyddir y dangosyddion perfformiad canlynol i fonitro'r gwaith o ddatblygu a gweithredu'r polisi:

- Cofnodi nifer y darnau o ohebiaeth ac ymholiadau a dderbynnir yn Gymraeg,
- Cofnodi'r amser ymateb a monitro'r gweithdrefnau - adolygu fel bo angen,
- Cofnodi ceisiadau am i ddogfennau gael eu darparu yn Gymraeg,
- Cofnodi'r amser ymateb a monitro'r gweithdrefnau - adolygu fel bo angen,
- Cofnodi nifer y cyfweliadau Cymraeg â'r cyfryngau,
- Monitro unrhyw adborth gan gwsmeriaid, boed cadarnhaol neu negyddol.

### Performance

The following performance indicators will be used to monitor the development and implementation of the policy;

- Record the number of correspondence and enquiries received in Welsh,
- Record the response time and monitor the procedures - review as necessary,
- Record requests for documents to be provided in Welsh,
- Record the response time and monitor the procedures - review as necessary,
- Record the number of Welsh language media interviews undertaken,
- Monitor any customer feedback, positive or negative.

### Ymgynghori

Ymgynghori â chydweithwyr Cymraeg eu hiaith yn rheolaidd er mwyn annog eu cyfraniad, syniadau ac awgrymiadau i weithredu a gwella'r polisi iaith Gymraeg.

### Consultation

Consult with Welsh speaking colleagues on a regular basis to encourage their input, ideas and suggestions to implement and enhance the Welsh language policy.

## Cyflawni'r Polisi

### Delivering the Policy

Mae'r ddogfen hon yn rhoi braslun o'n polisi i goleddu'r defnydd o'r iaith Gymraeg gymaint ag y bo modd yn ein trafodion busnes yng Nghymru a gyda'n cwsmeriaid Cymraeg.

Cred GWR bod ein Polisi Iaith Gymraeg yn ymateb realistig a phriodol i Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ac rydym wedi ymrwymo i gynnig i'n cwsmeriaid a'n partneriaid y cyfle i ymdrin â ni'n effeithiol yn Gymraeg.

Byddwn yn parhau i weithio'n agos gyda Trafnidiaeth Cymru, darparwyr rheilffordd a thrafnidiaeth eraill a Network Rail i sicrhau bod ein polisi'n ategu polisi cyrff eraill ledled Cymru. Rydym hefyd wedi ymrwymo i fonitro ac adolygu ein cynnydd yn barhaus.

Caiff holl gydweithwyr GWR eu hannog i dderbyn perchnogaeth, a chaiff diweddariadau a diwygiadau eu dosbarthu ledled y busnes a byddant ar gael yn allanol trwy ein Cyfarwyddwr Sicrhau Busnes.

This document outlines our policy to embrace the use of the Welsh language as much as possible in our business dealings in Wales and with our Welsh customers.

GWR believe that our Welsh Language Policy is a realistic and appropriate response to the Welsh Language (Wales) Measure 2011 and we are committed to offering our customers, and partners the opportunity to deal with us effectively in Welsh.

We will continue to work closely with Transport for Wales, other rail and transport operators and Network Rail to ensure our policy complements that of others throughout Wales. We are also committed to continually monitoring and reviewing our progress.

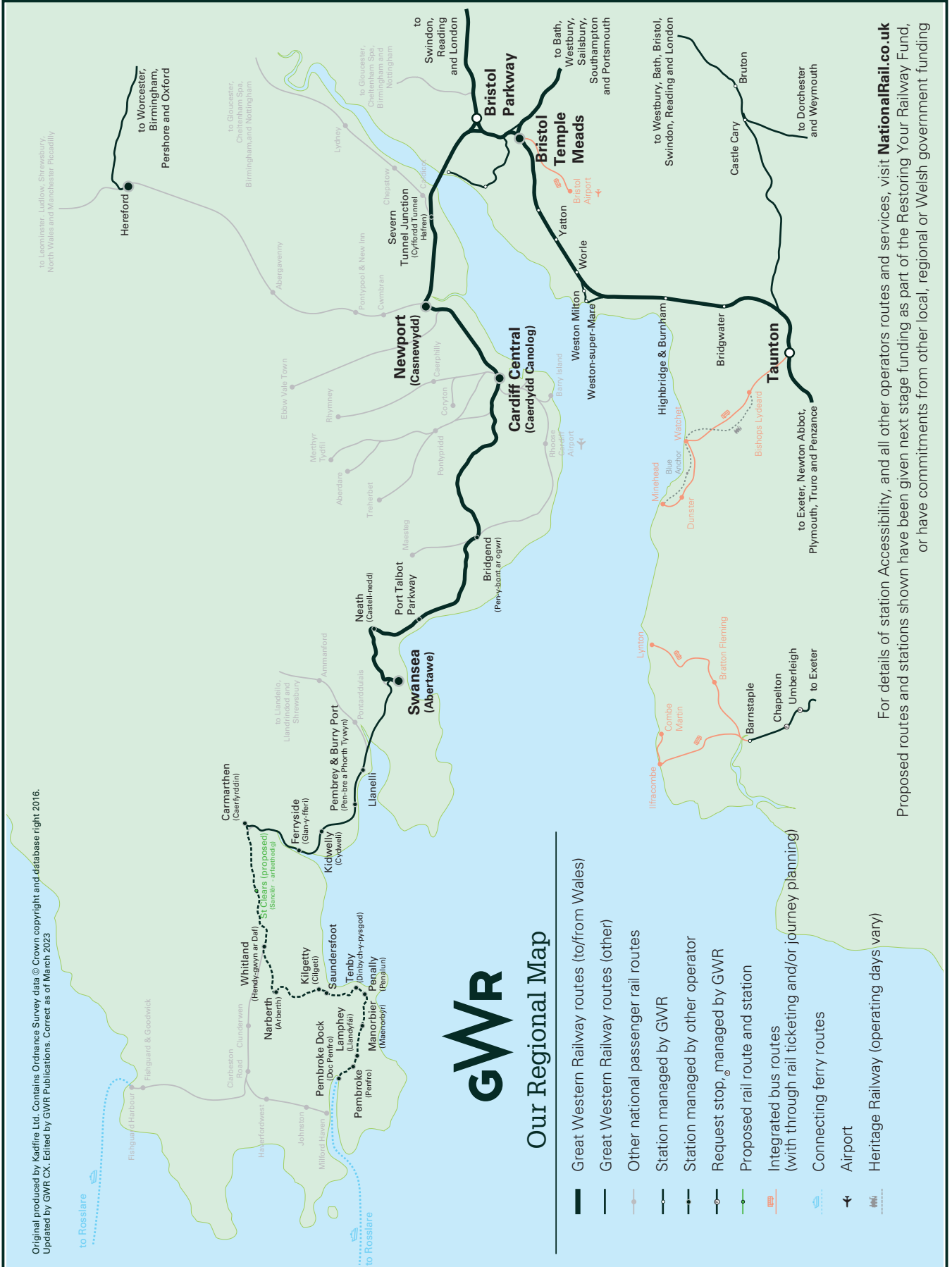
All GWR colleagues will be encouraged to accept ownership, and updates and amendments will be circulated throughout the business and made available externally through our Business Assurance Director.





# Rhwydwaith GWR yng Nghymru

## GWR's network in Wales



For details of station Accessibility, and all other operators routes and services, visit [NationalRail.co.uk](http://NationalRail.co.uk)

Proposed routes and stations shown have been given next stage funding as part of the Restoring Your Railway Fund, or have commitments from other local, regional or Welsh government funding





