

Ymchwiliad Safonau Comisiynydd y Gymraeg: Casglu Barn y Cyhoedd (Atodlen 8: Bysiau, trenau a gwasanaethau cysylltiedig)

Ymateb Cymdeithas yr Iaith Gymraeg

1. Cyflwyniad

1.1. Mae Cymdeithas yr Iaith yn ymgyrchu dros hawliau i'r Gymraeg ers dros 50 mlynedd. Credwn fod gan bob unigolyn sy'n dewis gwneud Cymru yn gartref iddynt yr hawl i glywed, i weld, i siarad, i ddysgu, ac i fwynhau ein hiaith genedlaethol unigryw iaith a ddylai fod yn etifeddiaeth gyffredin i ni gyd.

2. Sylwadau Cyffredinol

2.1 Credwn fod angen i'r cwmnïau bysiau, trenau a gwasanaethau cysylltiedig orfod cydymffurfio â phob categori o Safonau. Lle y mae dewis rhwng haenau, dylai'r cwmnïau fod ar y lefel uchaf, gan fod yr holl gwmnïau hyn yn derbyn arian cyhoeddus sylweddol neu'n gwmnïau a ddylai weithredu er budd y cyhoedd. Ymhellach, mae'n bwysig bod gweithwyr yr holl gyrff (sy'n gweithio yng Nghymru) yn derbyn yr un hawliau i ddysgu, defnyddio a gweld y Gymraeg â gweithwyr eraill.

2.2 Rydym yn derbyn cwynion yn wythnosol gan ein haelodau ynghylch diffyg gwasanaethau Cymraeg gan gwmnïau trafnidiaeth, gan gynnwys cyhoeddiadau uniaith Saesneg ar drenau a gorsafoedd trenau, diffyg Cymraeg ar gyfryngau cymdeithasol, a thocynnau Saesneg.

2.3 Mae angen i'r Safonau ar y cwmnïau hyn gydnabod y statws swyddogol sydd gan y Gymraeg yng Nghymru yn ogystal â chydabod hawliau teithwyr i gael gwasanaeth Cymraeg. Mae cannoedd ar filoedd o bobl yn defnyddio'r gwasanaethau hyn bob dydd ac felly mae'n rhaid i'r Gymraeg fod yn gwbl greiddiol i'r gwasanaethau. Dyma'r cyswllt cyntaf y caiff llawer o deithwyr a thwristiaid â Chymru, felly mae'n bwysig fod y Gymraeg i'w gweld yn amlwg.

2.4 Credwn y dylai'r ymchwiliad hwn hefyd gynnwys meysydd awyr.

3. Gwasanaethau ar-lein a digidol

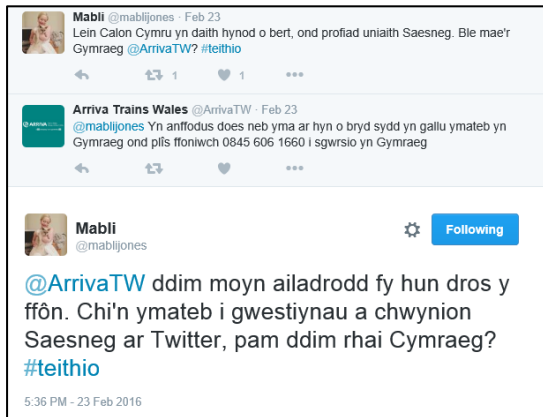
3.1. Mae'r gwasanaethau a gynigir ar-lein gan gwmnïau trafnidiaeth, yn enwedig cwmnïau sy'n gweithredu ar lefel Brydeinig, yn gyffredinol o safon wael, yn dameidiog, ac yn anghyson. Gyda thwff yn y gweithrediadau ar-lein, mae sicrhau bod yr holl wasanaethau a ddarperir gan gyrff ar-lein yn Gymraeg yn hanfodol. Credwn ei bod yn bwysig fod apiau, cardiau trafnidiaeth megis y cardiau 'Iff' yng Nghaerdydd, a mentrau technolegol eraill yn dod o dan y Safonau er mwyn sicrhau gwasanaethau cyflawn Cymraeg.

3.2 Cyfryngau Cymdeithasol

3.3. Mae'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llawer iawn llai ffafrinol na'r Saesneg ar hyn o bryd gan y cwmnïau ar y cyfryngau cymdeithasol. Mae angen Safon i fynd i'r afael â'r broblem hon.

3.4. Er enghraifft, nid ydy Trenau Arriva Cymru yn trydar yn Gymraeg, er eu bod yn derbyn cwynion yn aml gan gwsmeriaid yn gofyn iddynt i wneud hynny. Gan eu bod yn ymateb i ymholiadau gan gwsmeriaid yn Saesneg dylent wneud hynny yn Gymraeg hefyd. Isod ceir enghreifftiau o'r cwynion gan gwsmeriaid ynghylch defnydd Trenau Arriva Cymru o'r Gymraeg ar Twitter.

3ydd tro mewn tridiau nad oes unrhywun Cymraeg yn Arriva i ateb Trydar"



3.5 Gwefan

3.6. Mae darparu gwasanaeth cyflawn Cymraeg ar-lein yn bwysig iawn er mwyn ei normaleiddio a chynyddu'r defnydd ohoni. Mae angen Safon i sicrhau fod yr holl wybodaeth ar wefannau'r cwmnïau hyn yn Gymraeg.

3.7. Dywed Trenau Arriva Cymru fod popeth ar eu gwefan yn ddwyieithog, 'lle bo hynny'n ymarferol.' Dadleuant na allant ddarparu gwybodaeth amser real yn ddwyieithog oherwydd bod angen i'r wybodaeth gael ei ddarparu ar frys. Byddai sicrhau nifer digonol o staff sy'n medru'r Gymraeg yn gweithio ar yr ochr ddigidol yn fodd i ymdrin â'r broblem hon.

3.8 Prynu tocynnau ar-lein a pheiriannau hunan wasanaeth

3.9. Nid oes modd prynu tocynnau trên yn Gymraeg ar wefan yr un cwmni trên nag ychwaith un cyffredinol nationalrail.co.uk, sy'n sefyllfa gwbl annerbyniol. Credwn ei bod yn holl bwysig felly bod 'National Rail Enquiries yn cael eu henwi fel corff sy'n ddarostyngedig i'r Safonau gan mai dyna'r prif wefan ar gyfer gwybodaeth am drafnidiaeth trên yng ngwledydd Prydain. Dylai'r holl wasanaethau prynu tocynnau trên a bws ar-lein fod yn Gymraeg.

3.10. Er bod Trenau Arriva Cymru yn cydnabod y gellir newid eu system i alluogi cwsmeriaid i brynu tocynnau ar-lein drwy'r Gymraeg, maent yn gwrthod gwneud hynny. Golyga hyn fod angen Safon cryf i'w gorfodi i wneud hyn, gan nad ydynt am wneud hynny yn wirfoddol.

*'Theoretically our booking search engine could be changed to enable customers to type station names in Welsh on the website, but this would be an experimental process and involve significant set up costs that are not commercially viable for us to consider without funding from a third party.'*¹

3.11. Mae angen i'r peiriannau hunan wasanaeth nid yn unig i fod yn Gymraeg, ond hefyd i gydnabod enwau llefydd Cymraeg ac argraffu tocynnau a derbynebau Cymraeg. Mae nifer o beiriannau, megis rhai parcio, eisoes yn cynnig tocynnau yn Gymraeg, felly, yn amlwg, mae'n dechnegol bosib. Mae gan y cwmnïau trafnidiaeth gyfle i sicrhau y bydd enwau llefydd Cymraeg yn

¹ Llythyr oddi wrth Jodie Dalton, ymgynghorydd cysylltiadau cwsmeriaid, Trenau Arriva Cymru, 23 Mai 2016

parhau i gael eu defnyddio, felly mae'n hynod o bwysig fod y peiriannau hunan wasanaeth yn cydnabod enwau llefydd Cymraeg.



3.12. Yn ogystal â sicrhau bod modd prynu tocynnau drwy'r Gymraeg, mae angen Safon i sicrhau bod y tocynnau eu hunain yn ddwyieithog hefyd.

3.13. Dywed Trenau Arriva Cymru na allant ddarparu tocynnau dwyieithog gan eu bod yn rhannu'r un system a gaiff ei ddefnyddio yn y diwydiant ar draws y Deyrnas Gyfunol. Er hyn, dywedant hefyd y byddai modd iddynt gael system ar wahân, ond y byddai hynny yn golygu 'gwariant sylweddol' iddynt, gan effeithio ar yr holl docynnau a gaiff eu gwerthu ar draws y Deyrnas Gyfunol. Maent yn gwrthod ystyried cael system ar wahân, gan y byddai tocynnau dwyieithog yn 'berthnasol i ganran fechan iawn o'r cyhoedd'.

*'If the system was changed to provide bilingual journey information it would have to be changed at a UK level and would be a decision for the Association of Train Operating Companies (ATOC). This would mean that all printed tickets would be in English and Welsh, with the bilingual provision only relevant to a very small percentage of the travelling public.'*²



² Llythyr oddi wrth Jodie Dalton, ymgynghorydd cysylltiadau cwsmeriaid, Trenau Arriva Cymru, 23 Mai 2016

3.14. E-byst a Chyfathrebiadau Electronig Eraill

3.15. Mae diffygion difrifol yn ogystal ynghylch cyfathrebiadau cwmnïau dros e-bost – mae'r holl gwmnïau yn cyfathrebu yn uniaith Saesneg hyd y gwyddom. Mae'n bwysig iawn bod cyfathrebiadau'r cwmnïau hyn i gwsmeriaid yng Nghymru yn Gymraeg. Mae angen Safon sy'n sicrhau bod dulliau eraill o gyfathrebu megis negeseuon testun ac eraill yn Gymraeg yn ogystal.

4. Arwyddion a thafleenni

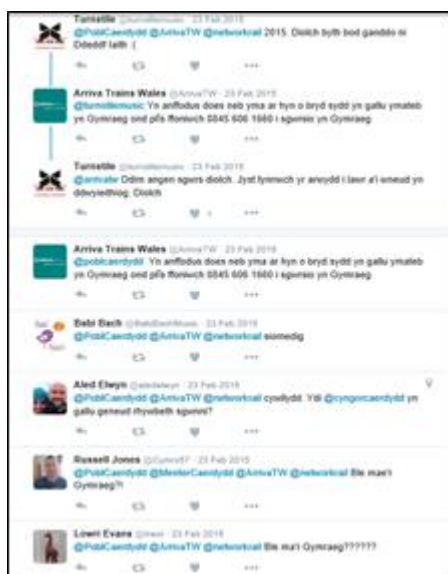
4.1 Arwyddion

4.2. Mae llawer gormod o arwyddion lle nad yw'r Gymraeg yn bresennol neu lle mae'n cael ei thrin yn llai ffaithiol na'r Saesneg. Mae'r Safon sydd ddim ond yn mynnu mai arwyddion newydd ddylai fod yn Gymraeg yn annigonol. Mae'n rhaid cael Safon i sicrhau bod pob arwydd yn Gymraeg, waeth beth yw ei oedran. Mae angen Safon i ofodi'r cwmnïau trafniadaeth i sicrhau bod eu holl arwyddion yn ddwyieithog, gan gynnwys yr arwyddion mewn safleoedd bysiau a gorsafoedd trenau, yn ogystal ag ar y bysiau a'r trenau eu hunain. Mae'n bwysig bod arwyddion dros dro yn cael eu cynnwys hefyd. Nid oes gan nifer o gwmnïau bws, megis 'Newport Bus', ddim defnydd o'r Gymraeg ar eu bysiau.

4.3. Isod gwelir cwynion sy'n dangos fod diffyg arwyddion Cymraeg gan y cwmnïau trafniadaeth yn broblem ar hyn o bryd.



4.4. Fis Chwefror 2015 daeth Network Rail dan y lach am godi arwydd enfawr uniaith Saesneg uwchben prif fynedfa gorsaf drenau Heol y Frenhines yng Nghaerdydd. Derbyniodd hyn lawer iawn o gwynion ar wefan Twitter.



4.5. Mae hyn hefyd yn berthnasol i'r arwyddion a'r sgriniau digidol. Mae'n bwysig iawn bod arwyddion electronig ar drenau a bysiau ynghyd â safleoedd bysiau a gorsafoedd trenau yn cael eu cynnwys yn y Safonau.



Gorsaf trennau Mynwent y Crynwyr
@ArrivaTW Dim gair o Gymraeg ar y sgrîn
unwaith eto.



Pam bod @ArrivaTW ddim yn cyhoeddi lletydd
yn Gymraeg? #Cymraeg



4.6. Safonau 61 i 63 yn ddigon cynhwysfawr?

4.7. Mae gennym amheuaeth a yw'r Safonau 61 i 63, fel y'u mynegir yn y set gyntaf a basiwyd gan y Cynulliad, yn ddigon cynhwysfawr i sicrhau bod arwyddion o'r mathau canlynol i gyd yn Gymraeg:

- (a) sgriniau electronig ar gerbydau;
- (b) sgriniau electronig yn safleoedd bws a gorsafoedd trên; a
- (c) arwyddion a dyluniad arwynebedd cerbydau (tu mewn a tu allan)

4.8. Credwn fod angen edrych yn fanwl ar sut i sicrhau bod geiriad y Safonau yn sicrhau bod arwyddion o'r math uchod yn cael eu cynnwys.

4.9. Taflenni a Chyhoeddiadau eraill

4.10. Mae taflenni a llyfrynau gwybodaeth Cymraeg yn brin iawn gan y cwmnïau trafnidiaeth. Dywed Trenau Arriva Cymru bod rhai o'u taflenni ar gael yn Gymraeg ar gais yn unig, sydd yn dangos mai'r Saesneg yw'r iaith ddiofyn, sy'n rhoi'r cwsmeriaid Cymraeg dan anfantais. Mae angen Safon sy'n rhoi cyfrifoldeb ar y cwmnïau i ddarparu gwybodaeth yn Gymraeg, fel nad oes rhaid i'w cwsmeriaid fynd i'r drafferth o ofyn amdano.

*'Where practicable we will make information available in a bi-lingual fformat and if any literature is not distributed bilingually we will make it available upon request.'*³

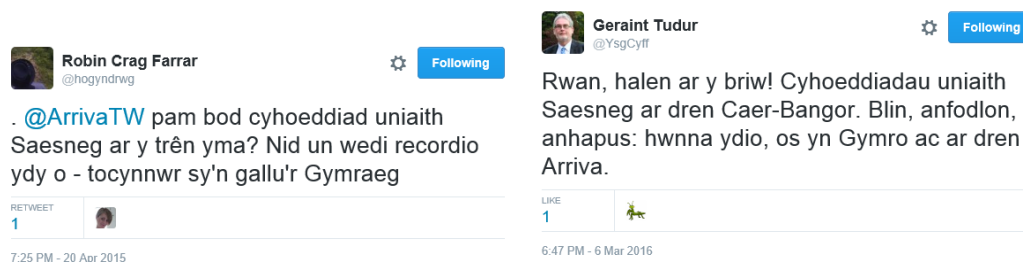
5. Systemau annerch cyhoeddus

5.1. Mae'n rhaid sicrhau bod yr holl gyhoeddiadau sain yn Gymraeg ar fysiau, trenau, safleoedd bysiau a gorsafoedd trenau.

5.2. Dadleua Trenau Arriva Cymru y byddai uwchraddio eu systemau i alluogi cyhoeddiadau Cymraeg yn rhy ddrud. Ymateb cwsmer i hyn oedd, *'A price worth paying! Should be law.'*

5.3. Cyhoeddiadau ar y trenau a'r bysiau

5.4. Mae'r cwynion isod ymysg nifer fawr iawn sy'n dangos fod sefyllfa'r cyhoeddiadau sain ar drenau a bysiau yn anfaddeuol ar hyn o bryd.



Cwyn gan ymwelwr o Wlad Pwyl:

"Teithiais i fel ymwelwr yng Nghymru wythnos diwethaf. Defnyddiais i hefyd Trenau Arriva Cymru a rydw i eisiau rhoi adborth am eich gwasanaeth ieithyddol chi. Fel ymwelwr sydd wedi dysgu Cymraeg rydw i eisiau cael gwasanaeth yn Gymraeg yng Nghymru. Yn anffodus, doedd cyhoeddiadau uchelseinyddion dim yn Gymraeg pan roedd problemau ar y rheilffordd a roedd rhaid i ni newid y trêrn. Roedd cyhoeddiadau uchelseinyddion dim ond yn unieithog yn Saesneg a roedd gen i broblemau eu deall nhw achos dydw i ddim yn siarad Saesneg yn rhugl. Rydw i'n meddwl dylai cwmni Cymreig ddarparu gwasanaeth yn Gymraeg yn gyfundrefnol a dylai staff Trenau Arriva Cymru allu ymdrin â chwsmeriaid yn Gymraeg."

5.5 Cyhoeddiadau ar orsafoedd trenau

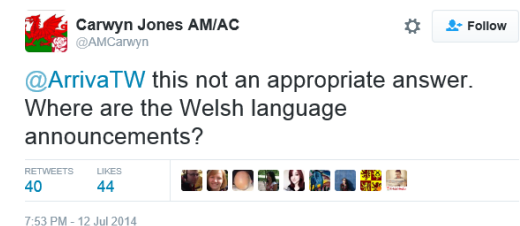
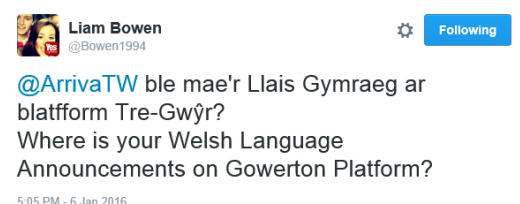
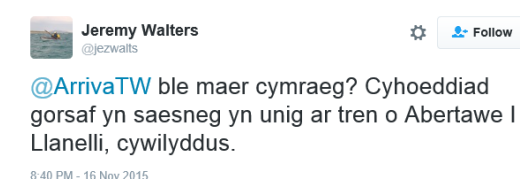
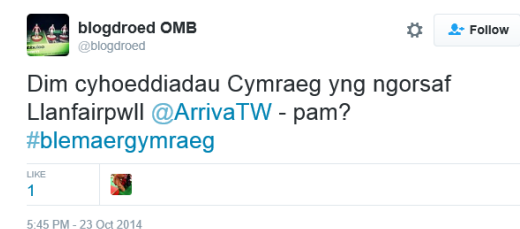
5.6. Cynigia Trenau Arriva Cymru lu o esgusodion dros beidio â darparu cyhoeddiadau dwyieithog ar orsafoedd trenau. Dadleuant ei fod yn rhy ddrud, nad oes digon amser i wneud cyhoeddiadau dwyieithog ar orsafoedd gan fod cymaint o drenau yn pasio drwy'r gorsafoedd, a bod angen iddynt ystyried effaith y llygredd sŵn ar yr ardal gyfagos.

'In the case of Cardiff Queen Street station, announcements at this location have always been in English only due to the high level of service frequency meaning there would be insufficient time to announce trains bilingually...We also have to consider the impact of noise

³ Llythyr oddi wrth Jodie Dalton, ymgynghorydd cysylltiadau cwsmeriaid, Trenau Arriva Cymru, 23 Mai 2016

*pollution on the surrounding area and if we were to provide bi-lingual announcements the reality at this location is that the announcer would be continually operating.'*⁴

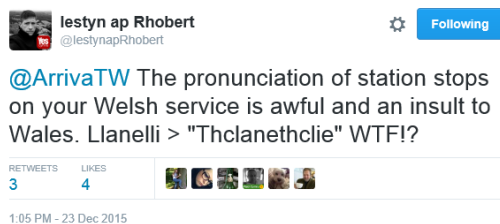
5.7. Isod ceir cwynion yn dangos nad yw cwsmeriaid, gan gynnwys y Prif Weinidog Carwyn Jones, yn hapus â'r cyhoeddiadau Saesneg. Mae'n amlwg nad ydy'r cwmnïau yn bwriadu darparu cyhoeddiadau Cymraeg yn wirfoddol, felly mae angen Safon cryf i'w gorfodi i wneud hynny.



5.8. Ynganiadau

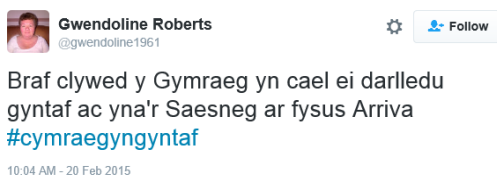
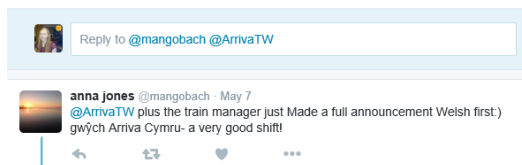
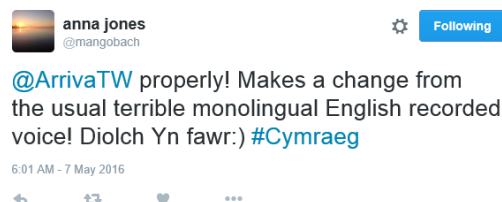
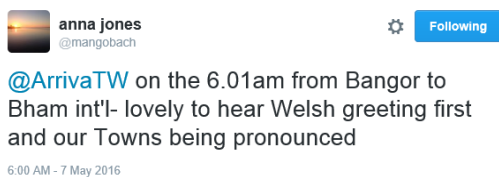
5.9. Yn ogystal â chael cyhoeddiadau dwyieithog, mae'n rhaid i'r cwmnïau sicrhau eu bod yn ynganu enwau Cymraeg yn gywir fel mater o barch.

⁴ Llythyr oddi wrth Jodie Dalton, ymgynghorydd cysylltiadau cwsmeriaid, Trenau Arriva Cymru, 23 Mai 2016



5.10 Gwasanaeth Cymraeg yn cael ei ganmol

5.11. Fodd bynnag, pan fo'r gwasanaeth yn Gymraeg caiff ei ganmol. Mae hyn yn dangos fod galw am y gwasanaeth yn Gymraeg, a bod y cwsmeriaid yn gwerthfawrogi hynny. Mae angen Safonau cryf ar y cwmnïau trafndiaeth felly er mwyn sicrhau cysondeb ac i alluogi mwy o gwsmeriaid i fanteisio ar y gwasanaeth Cymraeg.



6. Polisiâu recriwtio

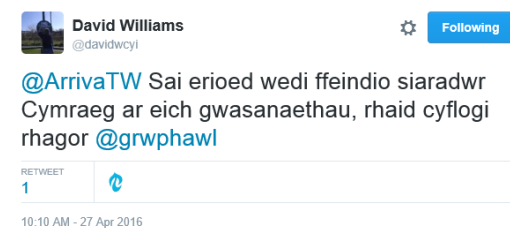
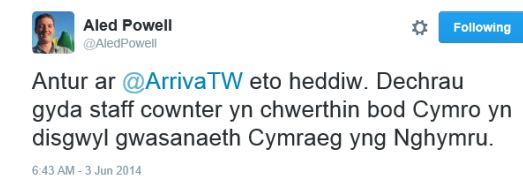
6.1. Mae mynd i'r afael â pholisiâu recriwtio'r cwmnïau trafndiaeth yn hanfodol er mwyn sicrhau twf yn nefnydd y Gymraeg. Rhyfedd fyddai unrhyw reoliadau sydd ddim yn sicrhau bod cyrff a chwmnïau ym maes cynllunio'r gweithlu'n llawer iawn gwell gan mai dyna sydd wrth wraidd, mewn nifer o achosion, y diffyg cyflenwi gwasanaeth. Yn hynny o beth, credwn ei bod yn bwysig symud Safonau,

megis 136-140 ynghylch recriwtio staff a 98 ynghylch llunio polisi o ran defnydd mewnol o'r Gymraeg, i mewn i'r categori 'Safonau Cyflenwi Gwasanaethau' fel bod cwmnïau trên a bysiau yn ddarostyngedig iddynt.

7. Gwasanaethau Wyneb yn Wyneb

7.1. Mae angen i'r safonau sicrhau gwasanaeth Cymraeg wyneb yn wyneb ar ein trenau ac ar ein bysiau yn ogystal ag wrth y cownter. Prin iawn yw'r gwasanaethau Cymraeg wyneb yn wyneb ar fysiau a threnau, a does dim disgwyliad na gofyniad o gwbl i hyn gael ei wella. Mae'n rhaid cryfhau fersiynau cynharach y Safonau yn hyn o beth, gan nad oes Safon sy'n mynd i'r afael â hyn ar hyn o bryd.

7.2. Mae angen gwasanaeth wyneb yn wyneb Cymraeg yn nerbynfa'r gorsafoedd trenau, yn ogystal ag ar y trenau a'r bysiau eu hunain.



8. Casgliadau

8.1. Fel y dengys yr ymateb hwn, mae gwasanaethau nifer fawr o'r cwmnïau trafndiaeth yn gwbl annerbyniol, tocenistaidd a thameidiog ar hyn o bryd. Nid oes yr un cwmni yn darparu gwasanaeth Cymraeg cyflawn, ac nid yw datblygu gwasanaethau Cymraeg yn flaenoriaeth i'r un ohonynt. Dengys hyn yr angen am Safonau cryf ar y cwmnïau er mwyn eu gorfodi i ddarparu gwasanaeth cyflawn Cymraeg, gan na fyddant yn gwneud hynny o'u gwirfodd.

8.2. Credwn fod nifer o feysydd lle mae angen newid ffurf a geiriad Safonau ac ychwanegu atynt er mwyn sicrhau bod darpariaeth Gymraeg gyflawn, megis Safonau ynghylch polisïau recriwtio a sicrhau gwasanaethau wyneb yn wyneb ar gerbydau ac mewn gorsafoedd.

8.3. Ymhellach, credwn fod angen i'r Comisiynydd egluro sut y caiff meysydd awyr a gwasanaethau awyr, nifer ohonynt sy'n derbyn cymhorthdal sylweddol gan arian cyhoeddus, eu cynnwys yn y gyfundrefn Safonau.

8.4. Mae'n bwysig iawn sicrhau bod yr holl gwmnïau bws a trên yn darostyngedig i'r Safonau, gan gynnwys "National Rail Enquiries" sy'n darparu llawer o wybodaeth yn ogystal â gwerthu tocynnau, Great Western Railway, Virgin a Cross Country.

8.5. Yn olaf, mae angen i'r Safonau ar y cwmnïau hyn gydnabod y statws swyddogol sydd gan y Gymraeg yng Nghymru yn ogystal â chydabod hawliau teithwyr i gael gwasanaeth Cymraeg. Gan fod y cwmnïau hyn yn cael eu hariannu drwy arian cyhoeddus, a thrwy arian trethi a thocynnau eu cwsmeriaid, mae angen safonau cryf arnynt. Un iaith yn unig sydd â statws swyddogol yng Nghymru, a'r Gymraeg yw honno. Ni ddylai siaradwyr Cymraeg wynebu mwy o rwystrau na siaradwyr Saesneg wrth ddefnyddio gwasanaethau.

Grŵp Hawl, Cymdeithas yr Iaith Gymraeg

Mehefin 2016