



Vlaanderen  
is divers

# RREGULLORE E BRENDSHME

PËR PËRDORUESIT E  
SHËRBIMIT TONË  
TË INTEGRIMIT DHE MËSIMIT TË HOLANDISHTES  
01/07/2022

AGENTSCHAP  
INTEGRATIE &  
INBURGERING

Albanees – Vertaling uit het Nederlands  
[www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be)

## PËRMBAJTJE

1	Hyrje	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1.1	Për kë?	2
1.2	Çfarë?	3
2	Çfarë mund të presësh ti nga ne?	3
2.1	Parime të përgjithshëm	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2.2	Privatësia/Jeta private	3
2.2.1	Përcjellje e informacionit në organizata të tjera	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2.2.2	Imazhe	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
3	Çfarë presim ne nga ti?	4
3.1	Rregulla të përgjithshme	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
3.2	Mbrojtje e njerëzve, mjeteve dhe pronave	4
3.3	Parandalim, siguri dhe mirëqënie	5
3.3.1	Çfarë është sjellje e padëshiruar dhe përtej kufijve?	5
3.3.2	Dëm, aksidente dhe sigurime	6
4	Pasoja në rast mosrespektimi të kësaj rregulloreje	6
4.1	Të përgjithshme	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
4.2	Cilat pasoja?	7
4.3	Cilën procedurë?	7
5	Procedurë e ankesave	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>

# 1 Hyrje

## 1.1 Për kë?

Gjithësecilin që përdor shërbimin tonë të Integritit apo shërbimin tonë të mësimin të holandishtes.

### **Ke nënshkruar një kontratë integrimi për një person me të drejtë për t'u integruar?**

Udhëzuesi yt i trajektit të jep një vërtetim integrimi, nëse i ke arritur të gjithë qëllimet.

Ne e mbyllim dosjen tënde nëse:

- ti vendos të ndalosh trajektin tënd të integritit,
- ti nuk e fillon dy herë orientimin në shoqëri apo holandishten,
- për gjashtë muaj, ti nuk ndjek orientim në shoqëri apo holandisht.

### **Vini re!**

Ti mund të nënshkruash gjithmonë sërish një kontratë integrimi. Nga shtatori 2022 ka mundësi që duhet të paguash për orientim në shoqëri dhe holandisht.

## 1.2 Çfarë?

Në këtë rregullore gjen të gjitha rregullat zyrtare për përdoruesit e shërbimit tonë të integritetit dhe mësimin të holandishtes. Nëse ti nuk i rrespekton këto rregulla, atëherë kjo gjë mund të ketë pasoja për trajektin tënd.

# 2 Çfarë mund të presësh ti nga ne?

## 2.1 Parime të përgjithshëm

- **Respekt:** Të gjithë punonjësit tanë të trajtojnë me respekt. Ata të ndihmojnë qetësisht dhe miqësisht.
- **Mundësi të barabarta:** Ne i japim të gjithë klientëve tanë mundësi të barabarta. Madje: punonjësit tanë bëjnë maksimumin për të krijuar ty mundësi të barabarta në shoqërinë flamane.
- **Dhënie shërbimi plot cilësi:** Mund të jesh i/e sigurtë, që merr shërbim cilësor nga të gjithë punonjësit tanë.
- **Dhënie shërbimi e garantuar:** Gjithësecilit, që ka të drejtë të marrë shërbim nga ne apo që merr ftesë, i jepet një takim fizik apo online, sa më shpejt të jetë e mundur. Madje mund të jesh i/e sigurtë, që do të marrësh të gjithë shërbimet tona, nëse i plotëson kushtet që janë përcaktuar me ligj.
- **Informacione të qartë dhe të plotë:** Të jepen informacione të qartë mbi trajektin tënd dhe mbi çdo gjë që ka lidhje me të.
- **Diskrecioni dhe mirëbesimi:** Ne të trajtojmë ty dhe i trajtojmë të dhënat e tua personale me diskrecionin e nevojshëm.

## 2.2 Privatësia/ jeta private

### 2.2.1 Përcjellje e informacionit në organizata të tjera

Ne i trajtojmë të gjitha të dhënat e tua personale dhe informacionet e tu në mirëbesim. Për këtë ne jemi të detyruar edhe nga legjislacioni belg. Informacione të mëtejshëm mbi të dhënat të cilat ne regjistrojmë mbi ty, i gjen në [faqen tonë në internet](#).

Për t'i arritur qëllimet e vëna për dhënie të shërbimit tonë, ne bashkëpunojmë me disa partnerë të rëndësishëm. Kjo do të thotë se, ndonjëherë, ne i përcjellim atyre informacione mbi ty. Se kush janë këta partnerë dhe se cilët informacione ia përcjellim atyre, mund ta lexosh në [faqen tonë në internet](#).

Ke pyetje mbi privatësinë/jetën private dhe mbi mbrojtjen e të dhënave? Dërgo një e-mail personit tonë të kontaktit me anë të [dpo@integratie-inburgering.be](mailto:dpo@integratie-inburgering.be).

### 2.2.2 Imazhe

Ndonjëherë ne bëjmë fotografi dhe filmime për t'ia prezantuar Agjencinë tonë një publiku të gjërë, apo për të bërë reklamë. Ne e respektojmë gjithmonë privatësinë tënde. Nëse ne bëjmë imazhe tuaja, ne të kërkojmë më së pari të nënshkruash formularin për të dhënë pëlqimin. Në çdo moment, ti ke të drejtë të kërkojmë me anë të [communicatie@integratie-inburgering.be](mailto:communicatie@integratie-inburgering.be) të fshihen imazhe ku ti je i dukshëm/e dukshme.

## 3 Çfarë presim ne nga ty?

### 3.1 Rregulla të përgjithshëm

- 1 Eja në orar!** Është e pamundur të vish? Lajmëro më përpara për këtë gjë personin tënd të kontaktit, ose me anë të [receptionit të rajonit tënd!](#)
- 2 Trego respekt për njerëzit e tjerë** pavarësisht gjuhës, moshës, gjinisë, prejardhjes, bindjeve politike, racës, besimit, prirjeve seksuale apo kufizimeve të aftësive ... të tyre! Në Belgjikë, çdo individ trajtohet sipas ligjit në mënyrë të barabartë. Ne presim nga ti, që edhe ti t'a bësh këtë.
- 3 Respekto të drejtën e shprehjes së mendimit!**  
Në Belgjikë, liria e shprehjes së mendimit është e përcaktuar në Kushtetutë. Ne presim nga ti, që të respektosh mendimin e gjithësecilit, si atë të punonjësve, ashtu edhe atë të klientëve të tjerë.
- 4 Komunikoh hapur dhe ndershmërisht mbi vetveten dhe situatën tënde!**  
Jep gjithmonë fakte dhe informacione korrektë mbi vetveten dhe familjarët e tu! Vetëm kështu mund të ndihmojnë punonjësit tanë më së miri më tej.
- 5 Kujdesu që ne të mund të të identifikojmë!**  
Ti duhet të jesh i identifikueshëm gjatë çdo momenti kontakti të dhënies së shërbimit tonë (mësim, mbledhje, mbledhje këshillimi, provim). Fytyra jote duhet të jetë gjithmonë e dallueshme. Kështu ne mund të shohim se kemi para nesh personin e duhur, si fizikisht, ashtu edhe online. Fytyra jote nuk lejohet kurrë të jetë e mbuluar.
- 6 Përdori me kujdes mjetet që ne të japim!** Mos i prish materialet! Përdore materialin që të japim për gjërat që duhet dhe për synimin e duhur!
- 7 Mos pi duhan në ndërtesa!**  
Pirja e duhanit lejohet vetëm në vendet e rënë dakord.
- 8 Mos u lut/fal në ndërtesat tona!** Lutja/falja është një çështje personale dhe nuk lejohet gjatë dhënies së shërbimit tonë.
- 9 Mos shfaq sjellje të padëshiruar dhe përtej kufijve!**  
[Shiko 3.3.1.!](#)

### 3.2 Mbrojtje e njerëzve, mjeteve dhe pronave

**Të gjithë dokumentët, materialet, provimet dhe informacionet** mbi, gjatë dhe pas dhënies të shërbimit tonë, janë pronë e Agentschap Integratie en Inburgering (Agjencisë së Integritimit). Agentschap Integratie en Inburgering ka të drejtat e autorit mbi këto. Përdori me respekt të plotë **të gjitha pronat e tjera** (ndërtesat, infrastrukturën, zyrat/tryezat ...) e organizatës sonë! Respekto edhe **integritetin personal dhe privatësinë e klientëve dhe punonjësve të tjerë!**

Nuk lejohet të fotografosh, filmosh, kopjosh, shtypësh, regjistros, apo të bësh publike asgjë (ose askënd)! As për qëllime personale dhe as për përdorim tregtar apo publik.

**Nëse megjithatë ti dëshiron t'a bësh atë.** Atëherë ty të nevojitet më përpara dhënia shprehimisht e pëlqimit me shkrim e pronarit legjitim. Lexo edhe [2.2.2](#) mbi përdorimin e imazheve!

### 3.3 Parandalim, siguri dhe mirëqënie

Siguria dhe mirëqënia e punonjësve dhe e klientëve tanë janë shumë të rëndësishëm për Agentschap Integratie en Inburgering. Prandaj ne kerkojmë, që gjithësecili t'i respektojë rregullat e mëposhtme. Për këtë ti mund të kontaktosh udhëzuesin tënd të trajektit, konsulentin tënd apo mësuesin/-sen tënd/-e.

#### 3.3.1 Çfarë është sjellje e padëshiruar dhe përtej kufijve?

Sjellje e padëshiruar dhe përtej kufijve janë veprimet që të rrezikojnë ty apo të tjerët, ose që e pengojnë mbarëvajtjen e dhënies së shërbimit tonë. Prandaj rrespektoji **këto rregulla!**:

- Mos sill me vete armë në ndërtesa!
- Mos përdor drogë, alkool apo ilaçe! Mos eja në takim, mësim apo në aktivitet tjetër nën ndikim (të ndonjë substance)!
- Mos përdor sjellje përtej kufijve (agresivitet, dhunë, bullizëm apo sjellje seksuale përtej kufijve)!
- Respekto legjislacionin belg! Mos bëj veprime të dënueshëm, si mashtrim apo falsifikim dokumentash, goditje dhe plagosje, seksizëm, prekje të padëshiruara, intimidim, ngacmime apo përndjekje, diskriminim, segregim, negacionizëm, etj!

Ne përdorim **përcaktimet** e mëposhtëm të sjelljes së padëshiruar dhe përtej kufijve:

- *Sjellje përtej kufijve* është çdo sjellje që e tejkalon një kufi, marrëveshje apo rregull. Bashkëbiseduesi yt nuk ndihet më në gjendje të vazhdojë më tej bisedën, apo mësimin.
- *Agresivitet* është çdo sjellje ku shkaktohen dëmtime materiale, psiqike apo fizike. Lejohet të ndihesh i/e inatosur, por ti mund t'a shfaqësh inatosjen tënde, vetëm duke mos e ofenduar bashkëbiseduesin tënd dhe duke mos e sulmuar atë me fjalë apo me veprime.
- *Bullizëm*: Dikush bullizohet kur ai apo ajo përballet në mënyrë të përsëritur dhe për një kohë të gjatë me veprime negative nga një apo nga disa persona.
- *Seksizëm* është diskriminim në bazë të gjinisë. *Thënie seksiste* janë thënie diskriminuese në bazë të gjinisë.
- *Prekje të padëshiruara* (prekje/cënime të nderit të padëshiruara e të faktuara) është detyrimi apo insistimi i tepërt për të bërë veprime të paturpshëm. Shpesh kjo do të thotë prekje të padëshiruara apo detyrimi për të prekur zonat gjenitale, të ndenjatur apo gjoksin. Prekje e padëshiruar është një krim seksual.
- *Intimidim* është sjellje e padëshirueshme, që ka si qëllim apo si pasojë të çenjë dinjitetin e personit. Në ata raste krijohet një ambjent kërcënues, armiqësor, ofendues, poshtërues apo lëndues.
- *Ngacmim* është çdo sjellje që trazon seriozisht qetësinë e personit viktimë, si për shembull përndjekja e dikujt, rrethimi, dërgimi i mesazheve intimidues apo ofendues. *Përndjekje* është përsëritja e kësaj sjelljeje me qëllimin e vetëdijshëm për të trazuar qetësinë.
- *Racizëm* është një mbajtje qëndrimi me armiqësi sistematike, apo përbuzje për persona, apo grupe të caktuar, në bazë të shtetësisë, ngjyrës së lëkurës, prejardhjes, kombësisë apo prejardhjes etnike të tyre.
- *Diskriminim* është trajtimi i pabarabartë, apo i padrejtë i një personi tjetër, në bazë të karakteristikave personale.
- *Segregim social* është procesi i shoqërimit, ku anëtarët e një grupi jo-dominant janë të detyruar të përzihen sa më pak me grupin dominant, por të mbajnë kontakt kryesisht me anëtarët e tjerë të grupit të tyre.
- *Negacionizëm* është mohimi i ekzistencës së gjenocidit apo të krimeve kundër njerëzimit.

### 3.3.2 Dëm, aksidente dhe sigurime

#### 3.3.2.1 Situata të siguruara

Si person që integrohesh dhe me një kontratë integrimi, ti je i/e siguruar për:

- dëm që ti shkaton padashur gjatë një aktiviteti të AgII (përgjegjësi civile),
- aksidente fizike apo materiale që të ndodhin:
  - gjatë dhënies së shërbimit tonë,
  - në rrugë për në, apo në kthim nga një aktivitet.

Në çdo pikë kontakti ka një kuti me mjete të ndihmës së parë. Në rast aksidentesh serioze ne kontaktojmë shërbimet e ndihmës (së shpejtë).

#### 3.3.2.2 Ndhimja e Parë në Rast Aksidenti

- Në rast të çdo aksidenti, lajmëro brenda 48 orësh një punonjës të AgII! Kërko një formular denoncimi!
- Plotëso të dhënat e nevojshme në formularin e denoncimit! Një punonjës i AgII mund të të ndihmojë për këtë gjë.
- Kërkoji mjekut tënd t'a plotësojë formularin e denoncimit!
- Dërgoje formularin me e-mail tek [verzekering@integratie-inburgering.be](mailto:verzekering@integratie-inburgering.be)!
- Ty të jepet një numër i dosjes së institucionit të sigurimit. Ruaje mirë këtë!

#### 3.3.2.3 Rregullat e pagesës

- Së pari ti i paguan vetë shpenzimet e mjekut dhe faturat e ilaçeve të mundshëm.
- Nga sigurimi shëndetësor të kthehen një pjesë e shpenzimeve. Ty të jepet një dokument ku shkruhet pjesa e shpenzimeve nën ngarkim personal.
- Dërgoje tek AgII dokumentin e sigurimit shëndetësor dhe faturat e ilaçeve të mundshëm! Pjesa e mbetur (shpenzimet nën ngarkim personal) do të të kthehet më vonë nga sigurimi.

#### 3.3.2.4 Evakuim në situata urgjence

- Ndiqi udhëzimet e punonjësve të AgII!
- Shoqëruesit e evakuimit të tregojnë rrugën për në vendin e grumbullimit. Ti mund t'i dallosh lehtësisht ata nga jeleku i tyre reflektues.
- Largohu nga vendi i grumbullimit nëse të jepet leja nga një shoqërues i evakuimit!

## 4 Pasoja në rast mosrespektimi të kësaj rregulloreje

### 4.1 Të përgjithshme

Nëse i shkel rregullat e kësaj rregulloreje të brendshme, atëherë Agentschap Integratie en Inburgering do të vendosë pasoja/ndëshkime për këtë. Ku është e mundur, ne zgjedhim mundësinë me më pak pasoja.

Shkelje serioze, të cilat shkelin edhe legjislacionin belg dhe që janë veprime të ndëshkueshëm, i denoncojmë tek policia. Në këta raste ne si Agentschap Integratie en Inburgering (Agjenci e Integritimit) mbështetemi nga një avokat. Në rast se është e mundur, ne deklarohe mi si palë e dëmtuar, për të mbrojtur viktimën apo viktimat.

## 4.2 Cilat pasoja?

Ne vendosim në bazë të fakteve se cilat pasoja zbatohet.

- Ty të jepet **një paralajmërim me gojë**, nëse nuk e respekton një marrëveshje të bërë, apo nëse shkel një rregull. Nuk ka pasoja të mëtejshme, përveç rastit nëse shkelja përsëritet apo vazhdon më tej.
- Ty të jepet **një paralajmërim me shkrim**, nëse nuk e respekton një marrëveshje të bërë, apo nëse shkel një rregull. Nuk ka pasoja të mëtejshme, përveç rastit nëse shkelja përsëritet apo vazhdon më tej.
- Ne e **ndalojmë menjëherë bisedën/takimin, provimin, mbledhjen apo mësimin**. Ti duhet të largohesh nga ndërtesa. Ti mund të kthehesh vetëm kur të jesh në gjendje t'i respektosh rregullat. Ne e regjistrojmë si mungesë tënden në këtë bisedë/takim, në këtë provim, mbledhje apo mësim.
- Ti merr më tej shërbimin tonë tek një **punonjës tjetër**. Ka mundësi që kjo të jetë në **një adresë tjetër**.
- Ti e merr shërbimin tonë **vetëm në mënyrë dixhitale**. Nuk të lejohet më të vish fizikisht tek ne.
- Ti duhet t'a **paguash** dëmin dhe shpenzimet materiale, të cilat i shkaktove tek Agentschap Integratie en Inburgering.

Nëse ngjarje të njëjta apo të ngjashme përsëriten, atëherë në çdo rast ne zgjedhim **pasoja edhe më të rënda**.

## 4.3 Cilën procedurë?

Një punonjës i Agll të lajmëron gojarisht, ose me shkrim për ngjarjet dhe pasojat. Kjo bëhet brenda një kohe të arsyeshme dhe sa më shpejt të jetë e mundur pas ngjarjes. Ne bëjmë marrëveshje me ty për të parandaluar ngjarje të njëjta apo të ngjashme. Ne shënojmë në dosjen tënde personale:

- një raport të ngjarjes,
- komunikimin për këtë gjë,
- marrëveshjet që ne bëmë për të parandaluar përsëritjen.

Ke pyetje për këtë gjë? Punonjësit tanë të ndihmojnë më tej me dëshirë.

# 5 Procedurë e ankesave

Agentschap Integratie en Inburgering ka një procedurë të ankesave dhe një politikë për ankesat. Nga kjo gjë ne e përmirësojmë vazhdimisht dhënien e shërbimit tonë. Mund të jesh i/e sigurtë se do të ketë një trajtim uniform dhe plot cilësi të sinjalizimeve dhe ankesave.

Ke ndonjë sygjërim, një vërejtje apo një ankesë mbi dhënien e shërbimit tonë? Nuk i përmbush dhënia e shërbimit tonë aspak pritshmëritë e tua? Punonjësit tanë të ndihmojnë më tej me dëshirë. Ti mund të na kontaktosh me anë të [faqes sonë në internet](#), me anë të telefonit (02 701 77 50), ose me anë të një letre. Procedurën për të dorëzuar një ankesë e gjen në [faqen tonë në internet](#).