



Vlaanderen
is divers

REGOLAMENTO INTERNO

PER GLI UTENTI DEI NOSTRI SERVIZI
D'INTEGRAZIONE CIVICA E
DELL'APPRENDIMENTO DELL'OLANDESE

01/07/2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

Italiaans – Vertaling uit het Nederlands

Vertaling Nederlands-Italiaans. Deze vertaling mag enkel verspreid worden met de originele brontekst.

INDICE

1	Introduzione	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.1	Per chi?	2
1.2	Che cosa è?	3
2	Che cosa puoi aspettarti da noi?	3
2.1	Principi generali	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2	Privacy	3
2.2.1	Condividere le informazioni con altre organizzazioni	3
2.2.2	Immagini e video	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3	Che cosa ci aspettiamo da te?	4
3.1	Regole generali	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.2	Protezione di persone, risorse e proprietà	4
3.3	Prevenzione, sicurezza e benessere	5
3.3.1	Che cosa si intende per comportamento indesiderato e trasgressivo?	5
3.3.2	Danni, incidenti e assicurazioni	6
4	Conseguenze della mancata osservanza di questo regolamento	6
4.1	Generale	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2	Quali conseguenze?	7
4.3	Quale procedura?	7
5	Procedura di reclamo	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1 Introduzione

1.1 Per chi?

Chiunque utilizzi i nostri servizi [di integrazione civica](#) o [di apprendimento dell'olandese](#).

Hai firmato un contratto di integrazione civica per *partecipanti al programma di integrazione civica con diritto all'integrazione*?

Il tuo consulente del percorso ti darà un certificato di integrazione civica quando hai raggiunto tutti gli obiettivi.

Chiuderemo il tuo fascicolo se:

- decidi di interrompere il percorso di integrazione civica,
- non inizi i corsi di educazione civica o di lingua olandese per due volte,
- non frequenti i corsi di educazione civica o di lingua olandese per sei mesi.

Attenzione!

È sempre possibile di sottoscrivere nuovamente un contratto di integrazione civica. A partire da settembre 2022, sarai possibilmente tenuto/-a a pagare per i corsi di integrazione civica e di lingua olandese.

1.2 Che cosa è?

In questo regolamento troverai tutte le regole ufficiali per gli utenti dei nostri servizi di integrazione civica e di apprendimento dell'olandese. Il mancato rispetto di queste regole può avere conseguenze sul tuo percorso.

2 Che cosa puoi aspettarti da noi?

2.1 Principi generali

- **Rispetto:** Tutti i nostri collaboratori ti trattano con rispetto. Ti aiutano con calma e gentilezza.
- **Pari opportunità:** Assicuriamo a tutti i nostri clienti le stesse opportunità. Anzi, i nostri collaboratori fanno del loro meglio per creare pari opportunità per te nella società fiamminga.
- **Servizio di qualità:** Puoi contare su un servizio buono e di alta qualità da parte di tutti i nostri collaboratori.
- **Servizio garantito:** Chi ha diritto ai nostri servizi o è invitato/-a, riceverà un appuntamento fisico o online il prima possibile. Inoltre, se rientri nelle condizioni previste dalla legge, puoi contare su tutti i nostri servizi.
- **Informazioni chiare e complete:** Riceverai informazioni chiare sul tuo percorso e su tutto ciò che questo comporta.
- **Discrezione e confidenzialità:** Trattiamo te e i tuoi dati personali con la dovuta discrezione.

2.2 Privacy

2.2.1 Condividere le informazioni con altre organizzazioni

Trattiamo tutti i dati personali e le informazioni in maniera confidenziale. Siamo inoltre obbligati a farlo in virtù della legge belga. Per saperne di più sui dati in nostro possesso, si può consultare [il nostro sito web](#).

Per realizzare i nostri obiettivi di servizio, collaboriamo con alcuni partner importanti. Ciò significa che a volte condividiamo con loro delle informazioni che ti riguardano. Per scoprire chi sono questi partner e quali informazioni condividiamo con loro, puoi consultare [il nostro sito web](#).

Hai delle domande sulla privacy e sulla protezione dei dati? Invia un'e-mail alla nostra persona di contatto tramite l'indirizzo e-mail dpo@integratie-inburgering.be.

2.2.2 Immagini e video

A volte prendiamo foto e realizziamo video per presentare la nostra agenzia ad un vasto pubblico o per scopi pubblicitari. Rispetteremo sempre la tua privacy. Se ti fotografiamo, ti chiederemo prima di firmare un modulo di consenso. In qualsiasi momento, hai il diritto di far rimuovere immagini e video in cui sei visibile tramite communicatie@integratie-inburgering.be.

3 Che cosa ci aspettiamo da te?

3.1 Regole generali

- 1 Sii puntuale.** È impossibile per te arrivarci? Avverti in anticipo la tua persona di contatto o il punto di contatto della tua regione.
- 2 Mostra rispetto per le altre persone** a prescindere della loro lingua, età, sesso, origine, convinzioni politiche, razza, religione, orientamento sessuale o disabilità... In Belgio, ogni individuo è trattato in modo uguale dalla legge. Ci aspettiamo che anche tu lo faccia.
- 3 Rispetta il diritto alla libertà di espressione.**
In Belgio, la libertà di espressione è garantita dalla Costituzione. Ci aspettiamo che tu rispetti l'opinione di altrui, sia dei collaboratori che degli altri clienti.
- 4 Comunica apertamente e onestamente di te stesso e della tua situazione.**
Fornisci sempre fatti e dati corretti su di te e sui tuoi familiari. Solo così il nostro personale potrà aiutarti al meglio.
- 5 Fai in modo che possiamo identificarti.**
Sei identificabile in ogni momento di contatto con i nostri servizi (lezione, riunione, test). Il tuo volto deve essere sempre riconoscibile. In questo modo possiamo verificare di avere di fronte la persona giusta, sia fisicamente che online. Il tuo volto non deve mai essere coperto.
- 6 Tratta con cura i mezzi che ti forniamo.** Non danneggiare il materiale. Usa il materiale che ti forniamo per lo scopo per cui è stato concepito.
- 7 Non fumare negli edifici.**
È consentito fumare solo nei luoghi concordati.
- 8 Non pregare nei nostri edifici.** La preghiera è una faccenda privata e non è possibile praticarla durante le nostre funzioni.
- 9 Non mostrare comportamenti indesiderati e trasgressivi.**
Vedi 3.3.1.

3.2 Protezione di persone, risorse e proprietà

Tutti i documenti, materiali, test e informazioni su, durante e dopo i nostri servizi sono proprietà intellettuale dell'*Agentschap Integratie en Inburgering*. [Agenzia per l'integrazione e l'inclusione] L'*Agentschap Integratie en Inburgering* ne detiene i diritti d'autore. Tratta con rispetto **tutte le altre proprietà** (edifici, infrastrutture, uffici, ecc.) della nostra organizzazione. Inoltre, bisogna rispettare **l'integrità personale e la privacy degli altri** clienti e dei collaboratori.

Non è consentito fotografare, filmare, copiare, stampare, archiviare o divulgare nulla (o nessuno). Non per scopi privati, né per uso commerciale o pubblico.

Vorresti comunque farlo? Allora ti serve il consenso espresso, preventivo e scritto del legittimo proprietario. Leggi anche 2.2.2 sul trattamento delle immagini visive.

3.3 Prevenzione, sicurezza e benessere

La sicurezza ed il benessere dei nostri collaboratori e dei nostri clienti sono molto importanti per l'*Agentschap Integratie en Inburgering*. Per questo motivo chiediamo a tutti di attenersi alle regole riportate di seguito. A questo proposito puoi rivolgerti al tuo consulente del percorso o al tuo insegnante.

3.3.1 Che cosa si intende per comportamenti indesiderati e trasgressivi?

I comportamenti indesiderati e trasgressivi sono atti che mettono a rischio se stessi o altri o che impediscono il buon funzionamento dei nostri servizi. Perciò, bisogna attenersi a **queste regole**:

- Non portare armi negli edifici.
- Non abusare di droghe, alcol o farmaci. Non presentarti a un appuntamento, una lezione o un'altra attività sotto l'effetto di alcol o droghe.
- Non assumere comportamenti trasgressivi (aggressività, violenza, bullismo o comportamenti sessualmente trasgressivi).
- Rispetta la legislazione belga. Non commettere reati come frode o falsificazione, lesioni personali, sessismo, aggressione, intimidazione, stalking, razzismo, discriminazione, segregazione, negazionismo, ecc.

Utilizziamo le seguenti **definizioni** di comportamento indesiderato e trasgressivo:

- Per *comportamento trasgressivo* si intende qualsiasi comportamento con cui si oltrepassa un confine, un accordo o una regola. Il tuo interlocutore non si sente più in grado di continuare la conversazione o la lezione.
- *L'aggressività* è un comportamento che provoca danni materiali, psicologici o fisici. Ci si può sentire arrabbiati, ma si può manifestare la rabbia solo senza insultare o aggredire l'interlocutore con parole o azioni.
- *Bullismo*: Si parla di bullismo quando si subiscono ripetutamente e persistentemente atti negativi da parte di una o più persone.
- *Il sessismo* è la discriminazione sulla base del genere. Gli *enunciati sessisti* sono affermazioni discriminatorie basate sul genere.
- *Aggressione sessuale* (attentato al pudore) è la forzatura o l'imposizione di un atto osceno. Spesso si tratta di toccare o farsi toccare in modo indesiderato i genitali, i glutei o i seni. L'aggressione sessuale è un reato sessuale.
- *L'intimidazione* è un comportamento indesiderato che ha lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona. Crea un ambiente intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.
- *La molestia* è un comportamento che disturba gravemente la serenità della persona colpita, come inseguire qualcuno, circondarlo, inviargli messaggi intimidatori o abusivi. *Lo stalking* consiste nel ripetere questo comportamento con l'intenzione deliberata di disturbare la quiete.
- *Il razzismo* è un atteggiamento di ostilità o disprezzo sistematico nei confronti di determinate persone o gruppi sulla base della loro nazionalità, colore della pelle, discendenza, origine nazionale o etnica.
- *La discriminazione* è il trattamento diseguale o ingiusto di un'altra persona sulla base di caratteristiche personali.
- La *segregazione sociale* è un processo di socializzazione in cui i membri di un gruppo non dominante sono costretti a mescolarsi appena con il gruppo dominante, mantenendo contatti soprattutto con altri membri del proprio gruppo.
- *Il negazionismo* è la negazione dell'esistenza del genocidio o dei crimini contro l'umanità.

3.3.2 Danni, incidenti e assicurazioni

3.3.2.1 Situazioni assicurate

Come partecipante al programma di integrazione civica con un contratto di integrazione civica, sei assicurato/-a per:

- danni causati involontariamente durante un'attività dell'*Agentschap Integratie en Inburgering* (responsabilità civile),
- incidenti fisici o materiali che ti accadono:
 - durante i nostri servizi,
 - durante il tragitto verso e da un'attività.

Ogni punto di contatto dispone di una cassetta di pronto soccorso. In caso di incidenti gravi, contattiamo i servizi di emergenza.

3.3.2.2 I primi soccorsi

- Segnala qualsiasi incidente a un membro del personale dell'*Agentschap Integratie en Inburgering* entro le 48 ore. Richiedi un modulo di dichiarazione.
- Compila il modulo di dichiarazione con i dati necessari. Un collaboratore dell'*Agentschap Integratie en Inburgering* potrà aiutarti con questo.
- Chiedi al tuo medico di compilare il modulo di dichiarazione.
- Invia il modulo a verzekering@integratie-inburgering.be.
- Ricevi il numero di fascicolo dalla compagnia di assicurazione. Tienilo bene.

3.3.2.3 Modalità di pagamento

- Prima anticipi le spese del medico e i costi di eventuali farmaci.
- La mutua rimborserà una parte dei costi. In seguito, riceverai un documento che riporta la tua quota personale di spese.
- Trasmetti all'*Agentschap Integratie en Inburgering* il documento della mutua e i costi di eventuali farmaci. La parte restante (il ticket) sarà rimborsata dalla compagnia di assicurazione successivamente.

3.3.2.4 Evacuazione in situazioni di emergenza

- Segui le istruzioni del personale dell'*Agentschap Integratie en Inburgering*.
- I supervisori dell'evacuazione ti indicheranno la strada per raggiungere il punto d'incontro. Si riconoscono facilmente dal loro giubbotto fluorescente.
- Abbandona il punto d'incontro dopo aver ricevuto l'autorizzazione da un responsabile dell'evacuazione.

4 Conseguenze della mancata osservanza di questo regolamento

4.1 Generale

Violi le regole di questo regolamento interno? Allora l'*Agentschap Integratie en Inburgering* prenderà provvedimenti. Ove possibile, sceglieremo l'opzione meno coinvolgente.

I reati gravi, in violazione con la legislazione belga e che costituiscono reati penali, vengono denunciati alla polizia. In qualità di *Agentschap Integratie en Inburgering*, ci facciamo assistere da un avvocato. Quando possibile, ci costituiamo parte civile per proteggere la vittima o le vittime.

4.2 Quali conseguenze?

Siamo noi a decidere, in base ai fatti, quali conseguenze applicheremo.

- Se non rispetti un accordo o violi una regola, ti verrà dato **un avvertimento verbale**. Non ci sono ulteriori conseguenze, a meno che l'infrazione non sia ripetuta o continuata.
- Se non rispetti un accordo o violi una regola, ti verrà dato **un avvertimento scritto**. Non ci sono ulteriori conseguenze, a meno che l'infrazione non sia ripetuta o continuata.
- **Interrompiamo** immediatamente il **colloquio, il test, la riunione o la lezione**. Devi uscire dall'edificio. Puoi tornare solo se sei in grado di seguire le regole. Ti registreremo come assente per questo colloquio, test, riunione o lezione.
- Continuerai a utilizzare i nostri servizi con un **altro collaboratore**. Questo può avvenire anche in una **sede diversa**.
- È possibile utilizzare i nostri servizi solo **in modo digitale**. Non è più possibile visitarci di persona.
- Devi **pagare** i danni materiali e le spese che hai causato all'*Agentschap Integratie en Inburgering*.

Si ripetono gli stessi fatti o fatti simili? Allora optiamo sempre per **conseguenze più sostanziali**.

4.3 Quale procedura?

Un collaboratore dell'*Agentschap Integratie en Inburgering* ti informerà oralmente o per iscritto dei fatti e delle conseguenze. Questo deve essere fatto entro un tempo ragionevole e il più presto possibile dopo i fatti. Insieme a te stipuleremo accordi per evitare che si verifichino nuovamente gli stessi fatti o fatti simili. Inseriamo delle note nel tuo fascicolo personale:

- un resoconto dei fatti,
- la comunicazione al riguardo,
- gli accordi presi per evitare che si ripetano.

Hai qualche domanda in merito? I nostri collaboratori saranno lieti di aiutarti.

5 Procedura di reclamo

L'*Agentschap Integratie en Inburgering* dispone di una procedura di reclamo e di una politica di reclamo. Così facendo, miglioriamo continuamente i nostri servizi. Si può contare su un trattamento uniforme e di qualità delle segnalazioni e dei reclami.

Hai un suggerimento, un'osservazione o un reclamo sui nostri servizi? Il nostro servizio non soddisfa le tue aspettative? I nostri collaboratori saranno lieti di aiutarti. Puoi contattarci tramite il [nostro sito web](#), telefonicamente (02 701 77 50) o per lettera. La procedura per la presentazione di un reclamo è disponibile sul [nostro sito web](#).