



Vlaanderen
is divers

REGULAMENT INTERN

PENTRU BENEFICIARIII
SERVICIILOR NOASTRE DE
INTEGRARE SOCIALĂ ȘI DE ÎNVĂȚAT LIMBA
OLANDEZĂ
01/07/2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

www.integratie-inburgering.be

CUPRINS

1	Introducere	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.1	Cui ne adresăm?	2
1.2	În ce anume constă?	3
2	Ce servicii vă oferim?	3
2.1	Principii generale	3
2.2	Confidențialitate	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2.1	Distribuirea informațiilor către alte organizații	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2.2	Material vizual	3
3	Ce așteptări avem de la dvs.?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1	Reguli generale	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.2	Protecția oamenilor, a resurselor și a proprietății	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.3	Prevenția, siguranța și bunăstarea	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.3.1	În ce constă comportamentul nedorit și neadecvat?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.3.2	Daune, accidente și asigurări	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4	Consecințele nerespectării acestui regulament	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.1	Generalități	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2	Care sunt consecințele?	7
4.3	Care este procedura?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5	Procedura de depunere a reclamațiilor	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1 Introducere

1.1 Cui ne adresăm?

Oricărui beneficiar al serviciului nostru de integrare socială sau serviciul de învățat limba olandeză.

Ați semnat un contract de integrare socială ca participant în mod voluntar la traiect?

Consilierul dvs. vă va oferi un certificat de integrare socială dacă ați atins toate obiectivele.

Vă închidem dosarul dvs. în momentul în care:

- decideți să opriți traiectul de integrare socială,
- nu ați urmat de două ori cursul de orientare socială sau de limbă olandeză,
- nu ați urmat cursul de orientare socială sau de limbă olandeză timp de șase luni

Atenție!

Puteți oricând să semnați din nou un contract de integrare socială. Începând din septembrie 2022, este posibil să trebuiască să plătiți pentru orientare socială și olandeză.

1.2 În ce anume constă?

În acest regulament veți găsi toate regulile oficiale pentru beneficiarii serviciilor noastre de integrare socială și de învățat limba olandeză. Dacă nu respectați aceste reguli, acest lucru poate avea consecințe asupra traiectului dvs.

2 Ce servicii vă oferim?

2.1 Principii generale

- **Respect:** Toți angajații noștri vă tratează cu respect. Aceștia vă vor ajuta cu calm și amabilitate.
- **Egalitatea șanselor:** Oferim tuturor clienților noștri șanse egale. În plus: angajații noștri fac tot posibilul pentru a vă crea șanse egale în societatea flamandă.
- **Servicii de înaltă calitate:** vă puteți baza pe servicii bune și de înaltă calitate din partea tuturor angajaților noștri.
- **Servicii garantate:** Oricine dintre persoanele care au dreptul la serviciile noastre sau care sunt invitate va primi o programare fizică sau online cât mai curând posibil. În plus, puteți conta pe toate serviciile noastre dacă îndepliniți condițiile prevăzute de lege.
- **Informații clare și complete:** veți primi informații clare despre traiectul dvs. și despre tot ceea ce presupune acesta.
- **Discreție și confidențialitate:** Vă tratăm pe dvs. și datele dvs. cu caracter personal cu discreția necesară.

2.2 Confidențialitate

2.2.1 Distribuirea informațiilor către alte organizații

Tratăm toate detaliile și informațiile dvs. personale în mod confidențial. De asemenea, suntem obligați să facem acest lucru conform legislației belgiene. Mai multe informații despre datele pe care le păstrăm despre dvs. pot fi găsite pe [site-ul nostru](#).

Pentru a atinge obiectivele serviciilor noastre colaborăm cu o serie de parteneri importanți. Aceasta înseamnă că uneori distribuim informații despre dvs. Puteți citi cine sunt acești parteneri și ce informații le distribuim pe [site-ul nostru](#).

Dacă aveți întrebări despre confidențialitate și protecția datelor, trimiteți un e-mail persoanei noastre de contact la dpo@informatie-inburgering.be.

2.2.2 Material vizual

Uneori facem fotografii și videoclipuri pentru a prezenta agenția noastră unui public larg sau pentru a face reclamă. Vă vom respecta întotdeauna confidențialitatea. În cazul în care înregistrăm imagini cu dvs., vă cerem mai întâi să semnați un formular de consimțământ. Aveți dreptul ca materialul vizual în care sunteți vizibil să fie șters în orice moment prin communicatie@bedrijven-inburgering.be.

3 Ce așteptări avem de la dvs.?

3.1 Reguli generale

- 1 Fiți punctual.** Vă este imposibil să ajungeți la timp? Informați persoana de contact în prealabil sau prin intermediul biroului de primire din regiunea dvs.
- 2 Purtați-vă respectuos față de ceilalți**, indiferent de limbă, vârstă, sex, origine, convingere politică, rasă, religie, orientare sexuală sau dizabilitate etc. În Belgia, fiecare individ este tratat în mod egal conform legii. Ne așteptăm ca și dvs. să faceți acest lucru.
- 3 Respectați dreptul la libertatea de exprimare.** În Belgia, libertatea de exprimare este prevăzută în Constituție. Ne așteptăm să respectați opinia tuturor, atât cea a angajaților, cât și cea a altor clienți.
- 4 Comunicați deschis și sincer despre dvs. și situația dvs.** Furnizați întotdeauna fapte și informații corecte despre dvs. și membrii familiei dvs. Numai așa angajații noștri vă pot ajuta cel mai bine.
- 5 Asigurați-vă că vă putem identifica.** Trebuie să vă putem identifica în fiecare moment de contact în cadrul serviciilor noastre (lecții, programări, consiliere, testare). Trebuie să putem întotdeauna să vă recunoaștem fața. Astfel putem controla că stăm de vorbă cu persoana potrivită, atât fizic, cât și online. Nu aveți voie să vă acoperiți fața.
- 6 Gestionați cu grijă resursele pe care vi le oferim.** Nu distrugeți materialul. Folosiți materialul pe care vi-l oferim la ceea ce folosește și în scopul pentru care este destinat.
- 7 Nu fumați în clădiri.** Fumatul este permis doar în locurile destinate acestui lucru.
- 8 Nu vă rugați în clădirile noastre.** Rugăciunea este o chestiune privată și nu poate fi făcută în timpul serviciilor noastre.
- 9 Nu prezentați comportament nedorit sau neadecvat.**
Citiți punctul 3.3.1.

3.2 Protecția oamenilor, a resurselor și a proprietății

Toate documentele, materialele, testele și informațiile despre, în timpul și după serviciile noastre sunt proprietatea intelectuală a Agentschap Integratie en Inburgering (Agenția pentru Integrare și Integrare Socială). Agentschap Integratie en Integrare Socială are drepturi de autor în acest sens. Tratați **toate celelalte proprietăți** (clădiri, infrastructură, birouri etc.) ale organizației noastre cu respect. Respectați, de asemenea, **integritatea personală și confidențialitatea** altor clienți și angajați.

Nu puteți fotografia, filma, copia, imprima, stoca sau face informațiile publice, iar aceasta nici în scopuri private, nici pentru uz comercial sau public.

Dacă totuși doriți să o faceți, aveți nevoie de permisiunea expresă, prealabilă și scrisă a proprietarului de drept. Citiți și punctul 2.2.2 despre drepturile la materialul vizual.

3.3 Prevenția, siguranța și bunăstarea

Siguranța și bunăstarea angajaților și clienților noștri sunt foarte importante pentru Agentschap Integratie en Inburgering. De aceea, rugăm pe toată lumea să respecte regulile de mai jos. Puteți contacta consilierul, consultantul de înscriere la limba olandeză sau profesorul dvs. în acest sens.

3.3.1 În ce constă comportamentul nedorit și neadecvat?

Comportamentul nedorit și neadecvat sunt acțiuni care vă pun în pericol pe dvs. sau pe alții sau care împiedică desfășurarea corectă a serviciilor noastre. Prin urmare, urmați **aceste reguli**:

- Nu aduceți arme în clădiri.
- Nu abuzați de droguri, alcool sau medicamente. Nu veniți sub influență la programare, la curs sau la altă activitate.
- Nu prezentați comportament neadecvat (agresiune, violență, bullying sau comportament sexual neadecvat).
- Respectați legea belgiană. Nu comiteți infracțiuni precum fraudă sau fals în acte, agresiune și vătămare fizică, sexism, asaltare, intimidare, hărțuire sau urmărire, rasism, discriminare, segregare, negaționism etc.

Folosim următoarele **definiții** ale comportamentului nedorit și neadecvat:

- *Comportamentul neadecvat* reprezintă orice comportament prin care încălcați o limită, un acord sau o regulă. Partenerul dvs. de conversație nu se mai simte capabil să continue conversația sau lecția.
- *Agresiunea* reprezintă orice comportament care provoacă daune materiale, psihologice sau fizice. Chiar dacă sunteți supărat, puteți să vă arăți furia fără a vă insulta sau ataca interlocutorul cu cuvinte sau fapte.
- *Bullying*: cineva este agresat atunci când este expus în mod repetat și pentru o lungă perioadă de timp la acțiuni negative ale uneia sau mai multor persoane.
- *Sexismul* este discriminarea bazată pe gen. Declarațiile sexiste sunt declarații discriminatorii bazate pe gen.
- *Asaltarea* (atac la demnitatea persoanei) reprezintă forțarea sau forțarea unui act de natură sexuală. Adesea se referă la atingerea nedorită sau la atingerea organelor genitale, a feselor sau a sânilor. Asaltarea este un delict sexual.
- *Intimidarea* reprezintă un comportament nedorit care are scopul sau efectul de a încălca demnitatea persoanei. Acest lucru creează un mediu amenințător, ostil, jignitor, umilitor sau vătămător.
- *Hărțuirea* reprezintă orice comportament care perturbă grav liniștea sufletească a persoanei afectate, cum ar fi urmărirea cuiva, învăluirea cuiva, trimisul de mesaje de hărțuire sau jigniri. *Urmărirea* înseamnă repetarea acestui comportament cu intenția conștientă de a perturba liniștea persoanei.
- *Rasismul* reprezintă o atitudine de ostilitate sistematică sau dispreț față de anumite persoane sau grupuri pe baza naționalității, culorii, originii, originii naționale sau etnice ale acestora.
- *Discriminarea* înseamnă tratarea unei alte persoane în mod inegal sau inechitabil pe baza caracteristicilor personale.
- *Segregarea socială* este procesul de socializare prin care membrii unui grup nedominant sunt îndepărtați în mod nevoit de grupul dominant și aceștia mențin mai ales legături cu ceilalți membri ai propriului grup.
- *Negaționismul* este negarea existenței genocidului sau a crimelor împotriva umanității.

3.3.2 Daune, accidente și asigurări

3.3.2.1 Situații asigurate

În calitate de participant la traiect cu contract de integrare socială, sunteți asigurat în caz de:

- daune pe care le provocați neintenționat în timpul unei activități a organizației (răspundere civilă),
- accidente fizice sau materiale care vi se întâmplă:
 - în timpul serviciilor noastre,
 - pe drumul către și de la o activitate.

Fiecare punct de contact are o trusă de prim ajutor. În cazul unor accidente grave, vom contacta serviciile de urgență.

3.3.2.2 Primul ajutor

- Raportați orice accident unui angajat al organizației în termen de 48 de ore. Solicitați un formular de declarație.
- Completați informațiile necesare pe formularul de declarație. Un angajat al organizației vă poate ajuta în acest sens.
- Cereți medicului dvs. să completeze formularul de declarație
- Trimiteți formularul la adresa verzekering@integratie-inburgering.be.
- Veți primi numărul dosarului de la compania de asigurări. Păstrați-l cu grijă.

3.3.2.3 Acorduri de plată

- Întâi plătiți dvs, personal costurile medicului și bonurile de la medicamente.
- Vi se va rambursa o parte din costuri prin fondul dvs. de asigurări de sănătate. Veți primi un document care indică partea cu care trebuie să contribuiți dvs. personal.
- Depuneți la noi documentul de la casa de asigurări de sănătate și bonurile de la medicamente. Partea rămasă (contribuția personală) va fi rambursată ulterior de către asigurare.

3.3.2.4 Evacuare de urgență

- Urmați instrucțiunile personalului organizației.
- Îndrumătorii de evacuare vă vor arăta drumul către locul de adunare. Îi puteți recunoaște cu ușurință după vestele fluorescente.
- Părăsiți locul de adunare dacă obțineți permisiunea unui îndrumător de evacuare.

4 Consecințele nerespectării acestui regulament

4.1 Generalități

Dacă încălcați regulile acestui regulament, Agenția pentru Integrare și Integrare Socială va lua măsuri. Acolo unde este posibil, optăm pentru varianta cea mai puțin intruzivă.

Raportăm poliției încălcările grave care încalcă legea belgiană și care reprezintă infracțiuni. În calitate de Agenție pentru Integrare și Integrare Socială, suntem asistați de un avocat. Acolo unde este posibil, luăm măsuri civile pentru a proteja victima sau victimele.

4.2 Care sunt consecințele?

Decidem pe baza faptelor ce consecințe aplicăm.

- Veți primi un **avertisment oral** dacă nu respectați o programare sau încălcați vreo regulă. Nu vor exista alte consecințe decât dacă încălcarea continuă sau se repetă.
- Veți primi un **avertisment în scris** dacă nu respectați o programare sau încălcați vreo regulă. Nu vor exista alte consecințe decât dacă încălcarea continuă sau se repetă.
- Oprim imediat **programarea, testul, întrunirea sau lecția**. Va trebui să părăsiți clădirea. Nu vă puteți întoarce până când nu respectați din nou regulile. Vă vom trece ca absent la această programare, test, întrunire sau lecție.
- Continuați să utilizați serviciile noastre cu un **alt angajat**. Aceasta se poate face și **într-o altă locație**.
- Veți utiliza serviciile noastre **doar digital**. Nu mai aveți voie să ne vizitați fizic.
- Va trebui să **plătiți** pentru daunele materiale și cheltuielile pe care le-ați cauzat Agenției pentru Integrare și Integrare Socială.

Dacă aceleași fapte sau fapte asemănătoare se repetă, atunci optăm pentru **consecințe mai grave**.

4.3 Care este procedura?

Un angajat al organizației vă va informa oral sau în scris despre fapte și consecințe. Acest lucru se petrece într-o perioadă rezonabilă de timp și cât mai curând posibil după fapte. Vom stabili acorduri cu dvs. pentru a preveni repetarea acestor fapte sau a faptelor similare. Notăm în dosarul dvs. personal:

- un raport al faptelor,
- ce s-a comunicat în legătură cu aceasta,
- acordurile pe care le-am stabilit pentru a preveni repetarea faptelor.

Dacă aveți întrebări despre acest lucru, angajații noștri vă vor ajuta cu plăcere.

5 Procedura de depunere a reclamațiilor

Agencia pentru Integrare și Integrare Socială are o procedură de reclamații și o politică de reclamații. Astfel ne îmbunătățim încontinuu serviciile. Puteți fi sigur de o gestionare uniformă și de înaltă calitate a remarcilor și reclamațiilor.

Aveți vreo sugestie, un comentariu sau o reclamație cu privire la serviciile noastre? Serviciul nostru nu corespunde așteptărilor dvs.? Angajații noștri sunt bucuroși să vă ajute. Ne puteți contacta prin intermediul site-ului nostru web, prin telefon (02 701 77 50) sau prin scrisoare. Procedura de depunere a unei reclamații poate fi găsită pe site-ul nostru.