



Vlaanderen
is divers

النظام الداخلي

بالنسبة للمستفيدين من خدماتنا
الاندماج وتعلم اللغة الهولندية

01/07/2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

Arabisch – Vertaling uit het Nederlands
www.integratie-inburgering.be

المحتوى

2	1 المقدمة
2	1.1 لمن؟
3	1.2 ماذا؟
3	2 ماذا يمكنك أن تتوقع منا؟
3	2.1 المبادئ العامة
3	2.2 الخصوصية
3	2.2.1 تقاسم المعلومات مع منظمات أخرى
3	2.2.2 مواد مصورة
3	3 ما الذي نتوقعه منك؟
3	3.1 القواعد العامة
4	3.2 حماية الأشخاص والأغراض والممتلكات
5	3.3 الوقاية، السلامة والراحة
5	3.3.1 ما معنى السلوك الغير مقبول والمتجاوز للحدود
5	3.3.2 ضرر، حوادث وتأمينات
6	4 عواقب عدم الالتزام بهذا النظام الداخلي
6	4.1 بصفة عامة
6	4.2 ما هي العواقب؟
7	4.3 ما هي الإجراءات؟
7	5 مسطرة تقديم شكوى

1 المقدمة

1.1 لمن؟

كل من يستفيد من خدماتنا الخاصة بالاندماج أو خدمة تعلم اللغة الهولندية.

هل وقعت على عقد الاندماج الخاص بالذين يحق لهم متابعة مسار الاندماج؟

سوف يسلمك موجه مسار الاندماج الخاص بك شهادة الاندماج عندما تحقق بنجاح جميع الاهداف المحددة لك. نقوم بإغلاق ملفك إذا:

- قررت بأن توقف مسار الاندماج.
- لم تبدأ دورة الاندماج أو دروس اللغة الهولندية لمرتين.
- لم تتابع طيلة سنة أشهر دورة التوجيه الاجتماعي أو دروس اللغة الهولندية.

انتبه!

بإمكانك دائما توقيع عقد اندماج من جديد. ابتداء من سبتمبر/أيلول 2022 قد تضطر دفع تكلفة معينة لمتابعة دورة التوجيه الاجتماعي ودروس اللغة الهولندية.

1.2 ماذا؟

ستجد في هذا النظام جميع القوانين الرسمية التي تهم المستفيدين من خدمتنا الخاصة بالاندماج وتعلم اللغة الهولندية. إذا لم تلتزم بهذه القوانين فقد يكون لذلك عواقب على مشاركتك.

2 ماذا يمكنك أن تتوقع منا؟

2.1 المبادئ العامة

- الاحترام: يعاملك جميع موظفينا باحترام ويقدمون لك المساعدة بهدوء ولطف.
- فرص متساوية: نوفر لجميع عملائنا فرصاً متساوية. بل أكثر: يبذل موظفونا قصارى جهدهم لإحداث فرص متساوية لك في المجتمع الفلمنكي.
- خدمة ذات جودة: بإمكانك أن توقع من جميع موظفينا أن يقدموا لك خدمة جيدة وذات جودة عالية.
- خدمة مضمونة: سيحصل كل من له الحق في الاستفادة من خدمتنا أو تم استدعاؤه على موعد في أقرب فرصة سواء في المكتب أو لجلسة عبر الإنترنت. كما يمكنك الاعتماد على خدماتنا إذا توفرت لديك الشروط المحددة وفق القانون.
- معلومات واضحة وكاملة: تحصل على معلومات واضحة حول مشاركتك وكل ما هو مرتبط به.
- السرية والثقة: نتعامل معك ومع بياناتك الشخصية بالسرية اللازمة.

2.2 الخصوصية

2.2.1 تقاسم المعلومات مع منظمات أخرى

نتعامل مع جميع بياناتك الشخصية والمعلومات الخاصة بك بسرية ونحن ملزمون بذلك أيضاً بموجب القانون البلجيكي. تجد المزيد من المعلومات حول البيانات التي نحفظها عنك على [موقعنا الإلكتروني](#). نتعاون مع شركاء مهمين في سبيل تحقيق أهداف خدمتنا مما يعني أننا أحياناً نشارك معهم معلومات عنك. تجد على [موقعنا الإلكتروني](#) توضيحاً عن هوية هؤلاء الشركاء والمعلومات التي نتبادلها معهم. هل لديك استفسارات عن الخصوصية وحماية البيانات؟ قم بإرسال بريد إلكتروني إلى مسؤول التواصل عبر

dpo@integratie-inburgering.be.

2.2.2 المواد المصورة

نلتقط أحياناً صوراً ومقاطع فيديو للتعريف عن وكالتنا لدى جمهور عريض أو في إطار الدعاية لخدماتنا. نقوم بذلك مع الاحترام الدائم لخصوصيتك. إذا كنا سنلتقط صوراً لك، فسنطلب منك أولاً التوقيع على استمارة موافقة. يحق لك في أي وقت أن تطلب حذف المواد المصورة التي تظهر فيها عبر communicatie@integratie-inburgering.be.

3 ماذا نتوقع منك؟

3.1 قواعد عامة

- 1 كن في الموعد. لن تستطيع المجيء؟ أخبر المسؤول عن التواصل معك بالأمر مسبقاً أو عبر مكتب الاستقبال في منطقتك.
- 2 ابدى احترامك للآخرين مهما كانت لغتهم، عمرهم، جنسهم، أصلهم، معتقداتهم السياسية، عرقهم، ديانتهم، ميولهم الجنسي أو إعاقاتهم... ينص القانون البلجيكي بالتعامل مع كل الشخص بدون تمييز وهذا ما نتوقعه منك أيضاً.
- 3 احترم حق حرية التعبير يؤكد الدستور البلجيكي على حق حرية التعبير عن الرأي الشخصي. نتوقع منك ان تحترم آراء الآخرين سواء أكانوا موظفون أم عملاء آخرين.
- 4 تحدث بشكل منفتح وصريح عن نفسك ووضعتك تدي دائماً بمعلومات صحيحة عن وضعيتك وبياناتك وكذا عن عائلتك. هذه هي الطريقة الأنسب التي يستطيع من خلالها موظفونا مساعدتك.

- 5 **احرص على أن تتمكن من التعرف عليك**
تكون هويتك معروفة في كل موعد تواصل مع خدمتنا (درس، اجتماع، جلسة، اختبار). يكون وجهك مكشوفاً حتى نتأكد من أنك الشخص الذي لدينا موعد معه سواء كانت الجلسة في مكتبنا أو عبر الإنترنت. لا يسمح في أي وقت كان أن يكون وجهك مغطاً.
- 6 **كن حريصاً في التعامل مع الأدوات التي نعطيكها لك.** لا تكسر الأدوات التي أعطيناها لك. استعمل هذه الأدوات فقط للغرض الذي حددناه لك في استعمالها.
- 7 **لا تدخن في البنائيات.**
تدخن فقط في الأماكن المحددة لذلك.
- 8 **لا تصلي في بناياتنا.** الصلاة هي من الأمور الخاصة بك ولا تقوم بها أثناء الاستفادة من خدمتنا.
- 9 **لا يسمح لك أن تظهر أي سلوك غير مقبول أو متجاوز للحدود.**
راجع الفقرة 3.3.1

3.2 حماية الأشخاص والأغراض والممتلكات

تعد جميع الوثائق، الأغراض، الامتحانات والمعلومات المتعلقة بخدمتنا أو أثناءها أو بعدها من الملكية الفكرية لوكالة الاندماج. تملك وكالة الاندماج حقوق المؤلف بهذا الشأن. تعامل باحترام مع جميع الممتلكات الأخرى (المباني، البنية التحتية، المكاتب، ...) الخاصة بمنظمتنا. احترم أيضاً السلامة الشخصية وخصوصية العملاء والموظفين الآخرين

لا يسمح لك باخذ صور أو تصوير شيء (أو أحد)، أخذ نسخة منه أو طباعته أو حفظه أو نشره لا لأهداف خاصة ولا للاستعمال التجاري أو العمومي.

هل تريد القيام بذلك في جميع الأحوال؟ تحتاج حينها إلى موافقة كتابية صريحة ومسبقة من صاحب الشأن الشرعي. راجع كذلك الفقرة 2.2.2 المتعلقة بالتعامل مع الأدوات المصورة.

3.3 الوقاية، السلامة والراحة

تعتبر وكالة الاندماج سلامة وراحة موظفينا وعمالنا مهمة للغاية. لذلك فإننا نطلب من الجميع الالتزام بالقوانين التالية. بإمكانك الاتصال بموجه مسار الاندماج الخاص بك أو الموجه أو المعلم في هذا الشأن.

3.3.1 ما المقصود بسلوك غير مقبول أو السلوك المتجاوز للحدود؟

- السلوك غير المقبول أو المتجاوز للحدود هو كل تصرف قد يعرضك أنت شخصياً أو يعرض الآخرين للخطر أو قد يعرقل سير خدمتنا بشكل سليم. لذلك فإننا وضعنا القوانين التالية:
- لا تحضر أي أسلحة إلى المؤسسات.
 - لا تسيء استعمال المخدرات، المشروبات الكحولية أو الأدوية. لا تأتي إلى موعد ما أو إلى الدرس أو أي نشاط آخر وأنت مخمول أو تحت تأثير مخدر.
 - لا تظهر أي سلوك متجاوز للحدود (العنصرية، العنف، التمر أو سلوك مخل بالأخلاق).
 - احترم القانون البلجيكي. لا ترتكب أي جنائيات يعاقب عليها القانون مثل النصب والاحتيال أو التزوير، الاعتداء بالضرب والجرح، التحيز الجنسي، التحرش، الترهيب، المضايقة أو المطاردة، العنصرية، التمييز، العزل وإنكار لحقائق لا جدال فيه إلخ

نعرف المعاني للسلوك غير المقبول والسلوك المتجاوز للحدود على النحو التالي:

- السلوك المتجاوز للحدود هو كل سلوك تتجاوز فيه الحدود أو المتفق عليه أو القوانين. يشعر هنا الطرف الثاني بعدم الارتياح للاستمرار في الجلسة أو الدرس.
- العدوان هو كل سلوك ينجم عليه تخريب مادي، نفسي أو جسدي. من حقك أن تشعر بالغضب وأن تبديه لكن دون أن تجرح بكلماتك أو أفعالك الطرف الآخر.
- التمر: نتحدث عن التمر حينما يتعرض المرء لمعاملة سلبية متكررة ولمدة طويلة من طرف شخص أو أكثر.
- التحيز الجنسي هو تمييز على أساس الجنس. العبارات الجنسية هي عبارات جارحة تعبر عن تحيز لجنس معين.
- التحرش (الهتك الفعلي للعرض) هو إجبار على القيام بعمل مخل للأخلاق غير مرغوب فيه أو فرض العمل البيديء على شخص ما. غالباً ما يتعلق الأمر هنا بهتك عرض أو جعل الطرف الآخر يلمس الأعضاء التناسلية أو المؤخرة أو الثدي للطرف المتحرش. يعتبر التحرش جنائياً يعاقب عليها القانون.

- الترهيب هو كل سلوك غير مقبول يهدف إلى أو يؤدي إلى المساس بكرامة الإنسان. يتسم هنا التعامل معه باستخدام أسلوب التهديد، العدوانية، الإهانة أو الإذلال أو الأذى.
- المضايقة هو كل سلوك يزعج بشكل كبير راحة بال الشخص المستهدف مثلا المشي وراءه، الإحاطة به، بعث رسائل ترهيب أو إهانة له. عندما يتكرر هذا السلوك بنية صريحة لإرباك راحة بال هذا الشخص فهذا يعتبر مطاردة.
- العنصرية هو تعامل مستمر مبني على العدوانية والاحتقار المنهجية اتجاه أفراد أو فئات معينة بسبب جنسيتهم أو لون بشرتهم أو أصلهم أو بلدهم أو عرقهم.
- التمييز العنصري هو معاملة غير متساوية أو غير عادلة لشخص معين بسبب خصائص شخصيته.
- العزل الاجتماعي هو عملية التنشئة الاجتماعية التي تُجبر فيها فئة غير مهيمنة على عدم الاختلاط بشكل صريح مع الفئة المهيمنة وإنما يظلون في متواصلين مع أعضاء من فئتهم.
- إنكار لحقائق لا جدال فيها هو إنكار وجود إبادة جماعية أو جرائم ضد الإنسانية.

3.3.2 ضرر، حوادث وتأمينات

3.3.2.1 الحالات المؤمن عليها

- عندما تكون متابع مسار الاندماج ووقعت على عقد الاندماج فإنك تكون مؤمنا على:
- كل ضرر غير متعمد تحدثه خلال مشاركتك في أحد أنشطة وكالة الاندماج (المساءلة المدنية)
 - إذا تعرضت لحوادث مادية أو جسدية:
 - أثناء الاستفادة من خدمتنا
 - في الطريق من وإلى نشاط معين.
- يتوفر كل مركز اتصال على حقيبة الإغاثة أما في حالة الحوادث الخطيرة فيتم الاتصال بالإسعاف.

3.3.2.2 الاسعافات الأولية

- أبلغ موظف وكالة الاندماج بأي حادث خلال 48 ساعة. اطلب استمارة التصريح.
- إملأ البيانات اللازمة في استمارة التصريح. سوف يساعدك أحد موظفي وكالة الاندماج في ذلك.
- اطلب من طبيبك تعبئة الاستمارة.
- أرسل الاستمارة عبر البريد الإلكتروني إلى verzekerings@integratie-inburgering.be.
- تحصل على رقم الملف من مؤسسة التأمين. احتفظ به جيدا.

3.3.2.3 نظام الدفع

- تدفع أو لا تكاليف الطبيب والفواتير المحتملة للأدوية بنفسك.
- يعرض صندوق التأمين الصحي جزءا من التكاليف. تحصل على وثيقة تتضمن الجزء الذي تدفعه بنفسك.
- احضر وثيقة صندوق التأمين الصحي وفواتير الأدوية المحتملة إلى وكالة الاندماج. سيقوم التأمين لاحقا بدفع الجزء المتبقى (المساهمة الشخصية).

3.3.2.4 الإخلاء في حالة الطوارئ

- التزم بتعليمات موظفي وكالة الاندماج.
- سيقوم المشرفين على عملية الإخلاء بتوجيهك إلى مكان الاجتماع. تستطيع التعرف على المشرفين بسهولة من خلال السترة العاكسة.
- تغادر مكان الاجتماع فقط عندما تحصل على الإذن من المشرفين على عملية الإخلاء.

4 عواقب عدم الالتزام بهذا النظام الداخلي

4.1 بصفة عامة

هل خالفت قوانين هذا النظام الداخلي؟ سوف تتخذ وكالة الاندماج إجراءات بشأن ذلك. سنقوم باختيار الإجراءات الأقل صارمة قدر الإمكان.

أما إذا كانت الانتهاكات جسيمة، والتي فيها مخالفة للقانون البلجيكي وتعتبر واقعة يعاقب عليها القانون، فنقوم بإبلاغ الشرطة. سوف نستعين، بصفتنا وكالة الاندماج، بمحامي في هذا الأمر. نحاول قدر الإمكان، أخذ صفة المطالب بالحقوق المدني حماية للضحية أو الضحايا.

4.2 ما هي العواقب؟

نقرر، على أساس نوعية المخالفات، أي العواقب سوف نطبقها.

- تحصل على إنذار شفوي إذا لم تلتزم باتفاق ما أو إذا خالفت إحدى القوانين. لن تكون عواقب أخرى إلا إذا تكرر الانتهاك أو استمرت عليه.
 - تحصل على إنذار كتابي إذا لم تلتزم باتفاق ما أو انتهكت إحدى القوانين. لن تكون عواقب أخرى إلا إذا تكرر الانتهاك أو استمرت عليه.
 - نقوم بتوقيف الجلسة، الاختبار، الاجتماع أو الدرس في الحال. يتوجب عليك حينها مغادرة المبنى. سيسمح لك بالعودة فقط إذا كنت ستلتزم بالقوانين. نقوم بتسجيل غيابك في تلك الجلسة أو الاختبار أو الاجتماع أو الدرس.
 - تستفيد من خدمتنا لدى موظف آخر وقد يكون في موقع آخر أيضا.
 - لن يسمح لك بالاستفادة من خدماتنا في مكاتبنا بل فقط عبر محادثة عبر الإنترنت.
 - يتوجب عليك تعويض الخسارات والضرر الذي أحدثته عند مكتب الاندماج.
- هل تكررت نفس المخالفات أو قمت بانتهاكات مشابهة؟ سنختار حينها عقوبات جذرية أكثر.

4.3 ما هي الإجراءات؟

يقوم أحد الموظفين من مكتب الاندماج بإبلاغك شفويا أو كتابيا بالمخالفة وعقوبتها. يتم ذلك ضمن مهلة معقولة أو في أقرب وقت ممكن بعد الانتهاك. نتفق معك على الخطوات التي يجب اتباعها لتفادي تكرار هذه المخالفة وأخرى شبيهة لها. نقوم بتسجيل الأتي في ملفك الشخصي:

- تقرير يوضح الوقائع.
- المحادثات حول هذا الشأن
- الاتفاقات التي حددناها سوية لتفادي تكرار المخالفة.

هل لديك استفسارات حول هذه الأمور؟ سيساعدك موظفونا بكل فرح.

5 إجراءات الشكايات

تتبع وكالة الاندماج إجراءات وسياسة شكايات محددة. يمكننا ذلك بتحسين خدمتنا بشكل مستديم. نضمن لك أننا سوف نعالج أي شكوى تصل إلينا بطريقة موحدة وجيدة.

هل لديك اقتراح أو ملاحظة أو شكوى تتعلق بخدماتنا؟ لا تستوفي خدمتنا توقعاتك؟ سيساعدك موظفونا بكل فرح. بإمكانك أن تتصل بنا عبر موقعنا الإلكتروني، أو عبر الهاتف (02 701 77 50) أو عبر البريد. تجد توضيح كيفية تقديم الشكوى على موقعنا الإلكتروني.