



Vlaanderen
is divers

REGULAMIN WEWNĘTRZNY

DLA OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z
NASZYCH USŁUG W ZAKRESIE
PROGRAMU INTEGRACYJNEGO I NAUKI JĘZYKA
NIDERLANDZKIEGO

01/07/2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

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

SPIS TREŚCI

1	Wprowadzenie	2
1.1	Dla kogo?	2
1.2	Co?	3
2	Czego możesz od nas oczekiwać?	3
2.1	Zasady ogólne	3
2.2	Prywatność	3
2.2.1	Dzielenie się informacjami z innymi organizacjami	3
2.2.2	Materiały wizualne	3
3	Czego oczekujemy od Ciebie?	4
3.1	Zasady ogólne	4
3.2	Ochrona ludzi, zasobów i mienia	4
3.3	Profilaktyka, bezpieczeństwo i dobrostan	5
3.3.1	Co to jest zachowanie niepożądane i transgresyjne?	5
3.3.2	Uszkodzenia, wypadki i ubezpieczenia	6
4	Konsekwencje nieprzestrzegania niniejszego regulaminu	6
4.1	Ogólne	6
4.2	Jakie konsekwencje?	7
4.3	Jaka procedura?	7
5	Procedura składania skarg	7

1 Wprowadzenie

1.1 Dla kogo?

Dla każdego, kto korzysta z usług naszego wydziału Inburgering (program integracyjny) lub wydziału Nederlands leren (nauka j. niderlandzkiego).

Czy podpisałeś/aś umowę integracyjną dla osób uprawnionych do programu integracyjnego ?

Po osiągnięciu przez Ciebie wszystkich celów, doradca ds. programu wystawia zaświadczenie ukończenia programu integracyjnego.

Zamkniemy Twoje akta, jeśli:

- podejmiesz decyzję o zakończeniu programu integracyjnego,
- dwa razy nie zaczniesz kursu orientacji społecznej albo języka niderlandzkiego,
- przez sześć miesięcy nie będziesz uczęszczać na kurs orientacji społecznej lub języka niderlandzkiego.

Uwaga!

Zawsze możesz ponownie podpisać umowę integracyjną. Od września 2022 roku możesz być zobowiązany/a do uiszczenia opłaty za kurs orientacji społecznej i języka niderlandzkiego.

1.2 Co?

W tym regulaminie znajdziesz wszystkie oficjalne zasady obowiązujące osoby korzystające z naszych usług w zakresie integracji obywatelskiej i nauki języka niderlandzkiego. Jeśli nie będziesz przestrzegać tych zasad, może to mieć wpływ na przebieg Twojego programu.

2 Czego możesz od nas oczekiwać?

2.1 Zasady ogólne

- **Szacunek:** Wszyscy nasi pracownicy traktują Cię z szacunkiem. Pomagają w sposób opanowany i uprzejmy.
- **Równość szans:** Wszystkim naszym klientom dajemy równe szanse. Co więcej: nasi pracownicy dokładają wszelkich starań, aby stworzyć dla Ciebie równe szanse we społeczeństwie flamandzkim.
- **Jakość usług:** Możesz liczyć na dobrą, wysokiej jakości obsługę ze strony wszystkich naszych pracowników.
- **Usługa gwarantowana:** Każdy, kto jest uprawniony do korzystania z naszych usług lub otrzymał zaproszenie, otrzyma jak najszybciej termin spotkania stacjonarnego lub online. Ponadto możesz liczyć na wszystkie nasze usługi, jeśli spełniasz warunki określone przepisami prawa.
- **Jasne i pełne informacje:** Otrzymaś jasne informacje na temat przebiegu programu i wszystkiego, co się z nim wiąże.
- **Dyskrecja i poufność:** Traktujemy Ciebie i Twoje dane osobowe z należytą dyskrecją.

2.2 Prywatność

2.2.1 Dzielenie się informacjami z innymi organizacjami

Wszystkie Twoje dane osobowe i informacje traktujemy poufnie. Zobowiązuje nas do tego również prawo belgijskie. Więcej informacji na temat przechowywanych przez nas danych osobowych można znaleźć na [naszej stronie internetowej](#).

Aby osiągnąć nasze cele w zakresie usług, współpracujemy z kilkoma ważnymi partnerami. Oznacza to, że czasami dzielimy się z nimi informacjami o Tobie. Informacje o tym, kim są ci partnerzy i jakie informacje są im udostępniane, można znaleźć na [naszej stronie internetowej](#).

Czy masz pytania dotyczące prywatności i ochrony danych? Wyślij wiadomość e-mail na nasz adres dpo@integratie-inburgering.be.

2.2.2 Materiały wizualne

Czasami robimy zdjęcia i nagrywamy filmy, aby zaprezentować naszą Agencję szerokiej publiczności lub w celach reklamowych. Zawsze szanujemy Twoją prywatność. Jeśli będziemy robić zdjęcia, najpierw poprosimy o podpisanie formularza zgody. W każdej chwili masz prawo do usunięcia materiałów wizualnych, na których jesteś widoczny/a, za pośrednictwem communicatie@integratie-inburgering.be.

3 Czego oczekujemy od Ciebie?

3.1 Zasady ogólne

- 1 Bądź punktualny/a** Nie uda Ci się dotrzeć na czas? Poinformuj o tym zawnazu swoją osobę kontaktową lub za pośrednictwem oddziału w twoim regionie.
- 2 Okazuj szacunek innym** bez względu na ich język, wiek, płeć, pochodzenie, poglądy polityczne, rasę, religię, orientację seksualną lub niepełnosprawność ... W Belgii każda osoba jest traktowana przez prawo jednakowo. Oczekujemy, że Ty zrobisz to samo.
- 3 Szanuj prawo do wolności słowa.**
W Belgii wolność wypowiedzi jest zapisana w konstytucji. Oczekujemy, że będziesz szanować opinie wszystkich osób, zarówno pracowników, jak i innych klientów.
- 4 Komunikuj się otwarcie i szczerze o sobie i swojej sytuacji.**
Zawsze podawaj prawdziwe fakty i dane o sobie i członkach swojej rodziny. Tylko wtedy nasz personel będzie mógł Ci najlepiej pomóc.
- 5 Upewnij się, że będziemy mogli Cię zidentyfikować.**
Jesteś rozpoznawalny/a podczas każdego momentu korzystania z naszych usług (lekcja, spotkanie, rozmowa, test). Twoja twarz powinna być zawsze rozpoznawalna. W ten sposób możemy sprawdzić, czy mamy przed sobą właściwą osobę, zarówno fizycznie, jak i online. Twoja twarz nigdy nie powinna być zakryta.
- 6 Obchodź się ostrożnie z przekazanymi przez nas zasobami.** Nie niszczyć sprzętu. Wykorzystuj przekazane przez nas materiały zgodnie z ich przeznaczeniem.
- 7 Nie pal wewnątrz budynków.**
Palenie jest dozwolone tylko w wyznaczonych miejscach.
- 8 Nie módl się w naszych budynkach.** Modlitwa jest sprawą prywatną i nie jest możliwa podczas naszych zajęć.
- 9 Nie okazuj zachowań niepożądanych i transgresyjnych.**
Patrz punkt 3.3.1.

3.2 Ochrona ludzi, zasobów i mienia

Wszystkie dokumenty, materiały, testy i informacje dotyczące naszych usług są własnością intelektualną Agentschap voor Integratie en Inburgering (Agencja ds. integracji społecznej i obywatelskiej) zarówno w trakcie jak i po zakończeniu świadczenia usługi. Agentschap voor Integratie en Inburgering posiada prawa autorskie do tych dokumentów. Traktuj z szacunkiem **wszelkie inne mienie** (budynki, infrastrukturę, biura itp.) należące do naszej organizacji. Szanuj także **integralność osobistą i prywatność innych** klientów i pracowników.

Zabrania się fotografowania, filmowania, kopiowania, drukowania, przechowywania i ujawniania czegokolwiek (lub kogokolwiek). Ani do celów prywatnych, komercyjnych ani publicznych.

Czy mimo to chcesz to zrobić? W takim przypadku potrzebna jest wyraźna, uprzednia i pisemna zgoda prawowitego właściciela. Czytaj także 2.2.2 na temat obchodzenia się z materiałami wizualnymi.

3.3 Profilaktyka, bezpieczeństwo i dobrostan

Bezpieczeństwo i dobre samopoczucie naszych pracowników i klientów są bardzo ważne dla Agentschap Integratie en Inburgering. Dlatego prosimy, aby wszyscy przestrzegali poniższych zasad. Możesz skontaktować się w tej sprawie z doradcą ds. programu, konsultantem lub nauczycielem.

3.3.1 Co to jest zachowanie niepożądane i transgresyjne?

Zachowania niepożądane i transgresyjne to czyny, które stanowią zagrożenie dla Ciebie lub innych albo uniemożliwiają sprawny przebieg naszych usług. Dlatego przestrzegaj **poniższych zasad**:

- Nie wnoś broni do budynków.
- Nie nadużywaj narkotyków, alkoholu ani leków. Nie przychodź na umówione spotkanie, zajęcia lub inne ewenementy pod wpływem alkoholu.
- Nie dopuszczaj się zachowań transgresyjnych (agresja, przemoc, zastraszanie lub transgresja seksualna).
- Przestrzegaj przepisów prawa belgijskiego. Nie popełniaj czynów zabronionych, takich jak oszustwo lub fałszerstwo, bicie i zadawanie obrażeń, seksizm, molestowanie seksualne, zastraszanie, nękanie lub prześladowanie, rasizm, dyskryminacja, segregacja, negacjonizm itp.

Posługujemy się następującymi **definicjami** zachowań niepożądanych i transgresyjnych:

- *Zachowanie transgresyjne* to każde zachowanie, które wiąże się z przekroczeniem granicy, umowy lub zasady. Twój rozmówca nie czuje się już zdolny do kontynuowania rozmowy lub lekcji.
- *Agresja* to każde zachowanie, które powoduje szkody materialne, psychiczne lub fizyczne. Możesz czuć złość, ale możesz ją okazać wyłącznie bez obrażania lub atakowania rozmówcy słowami lub czynami.
- *Nękanie* Ktoś jest nękanym, gdy jest wielokrotnie i uporczywie poddawany negatywnym czynom jednej lub więcej osób.
- *Seksizm* to dyskryminacja ze względu na płeć. *Wypowiedzi seksistowskie* to wypowiedzi dyskryminujące ze względu na płeć.
- *Molestowanie seksualne* (de facto naruszenie godności cielesnej) to wymuszenie lub narzucenie czynu lubieżnego. Często sprowadza się to do niechcianego dotykania genitaliów, pośladków lub piersi. Molestowanie seksualne jest przestępstwem na tle seksualnym.
- *Zastraszanie* to niepożądane zachowanie, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności osoby. Powstaje przy tym atmosfera zagrożenia, wrogości, nadużycia, poniżenia lub obrazy.
- *Nękanie* to każde zachowanie, które poważnie zakłóca spokój danej osoby, np. chodzenie za kimś, otaczanie go, wysyłanie zastraszających lub obraźliwych wiadomości. *Prześladowanie* to umyślne powtarzanie takich zachowań w celu zakłócenia spokoju.
- *Rasizm* to postawa polegająca na systematycznej wrogości lub pogardzie wobec pewnych osób lub grup ze względu na ich narodowość, kolor skóry, pochodzenie, przynależność narodową lub etniczną.
- *Dyskryminacja* to nierówne lub niesprawiedliwe traktowanie innej osoby na podstawie jej cech osobistych.
- *Segregacja* społeczna to proces socjalizacji, w którym członkowie grupy niedominującej utrzymują wymuszone, sporadyczne kontakty z grupą dominującą, ale przede wszystkim utrzymują kontakty z innymi członkami własnej grupy.
- *Negacjonizm* to zaprzeczanie istnieniu ludobójstwa lub zbrodni przeciwko ludzkości.

3.3.2 Uszkodzenia, wypadki i ubezpieczenia

3.3.2.1 Sytuacje objęte ubezpieczeniem

Jako uczestnik programu integracyjnego na podstawie umowy integracyjnej, jesteś ubezpieczony w zakresie:

- szkody wyrządzonej przez siebie nieumyślnie podczas zajęć AgII (odpowiedzialność cywilna),
- wypadków fizycznych lub materialnych, które przydarzyły się Tobie:
 - podczas naszej działalności,
 - w drodze na zajęcia i z zajęć.

W każdym punkcie kontaktowym znajduje się apteczka pierwszej pomocy. W razie poważnych wypadków kontaktujemy się ze służbami ratowniczymi.

3.3.2.2 PIERWSZA POMOC

- Zgłoś wypadek pracownikowi AgII w ciągu 48 godzin. Poproś o formularz zgłoszenia.
- Wypełnij niezbędne dane na formularzu zgłoszenia. Pracownik AgII może udzielić Ci pomocy w tym zakresie.
- Poproś lekarza o wypełnienie formularza zgłoszenia.
- Wyślij formularz mailem na adres verzekering@integratie-inburgering.be.
- Otrzymasz numer akt od firmy ubezpieczeniowej. Zachowaj ten numer.

3.3.2.3 Ustalenia dotyczące płatności

- Najpierw samemu/samej pokryjesz koszty lekarskie oraz rachunki za ewentualne leki.
- Kasa chorych zwróci Ci część kosztów. Otrzymasz dokument określający Twój osobisty udział w kosztach.
- Dokument z kasy chorych oraz możliwe rachunki za leki prześlij do AgII. Pozostała część (udział własny ubezpieczonego) zostanie zwrócona przez firmę ubezpieczeniową w późniejszym terminie.

3.3.2.4 Ewakuacja w sytuacjach nadzwyczajnych

- Postępuj zgodnie z instrukcjami pracowników AgII.
- Osoby nadzorujące ewakuację wskażą Ci drogę do punktu zbiórki. Można je łatwo rozpoznać po kamizelce odblaskowej.
- Opuść miejsce zbiórki po otrzymaniu zgody od osoby nadzorującej ewakuację.

4 Konsekwencje nieprzestrzegania niniejszego regulaminu

4.1 Ogólne

Jeśli naruszysz zasady zawarte w regulaminie wewnętrznym, Agentschap Integratie en Inburgering podejmie działania następcze w tym zakresie. Tam, gdzie to możliwe, wybieramy najmniej uciążliwą opcję.

Poważne wykroczenia, które również naruszają prawo belgijskie i są przestępstwami kryminalnymi, są zgłaszane na policję. W takich sprawach Agentschap Integratie en Inburgering wspiera prawnik. W miarę możliwości zajmujemy stanowisko cywilne, aby chronić ofiarę lub ofiary.

4.2 Jakie konsekwencje?

Na podstawie faktów decydujemy, jakie konsekwencje należy zastosować.

- W przypadku niedotrzymania umowy lub złamania zasady otrzymasz **ostrzeżenie słowne**. Nie ma dalszych konsekwencji, chyba że wykroczenie powtarza się lub trwa nadal.
- W przypadku niedotrzymania umowy lub złamania zasady otrzymasz **ostrzeżenie pisemne**. Nie ma dalszych konsekwencji, chyba że wykroczenie powtarza się lub trwa nadal.
- **Natychmiast przerywamy rozmowę, test, spotkanie lub lekcję**. Musisz opuścić budynek. Powrót będzie możliwy tylko wtedy, gdy będziesz w stanie przestrzegać zasad. Zostaniesz zarejestrowany/a jako nieobecny/a na tej rozmowie, teście, spotkaniu lub zajęciach.
- Kontynuujesz korzystanie z naszych usług z **innym pracownikiem**. Może to być również **inna lokalizacja**.
- Z naszych usług korzystasz **wyłącznie w formie cyfrowej**. Nie możesz już zjawiać się osobiście.
- Musisz **zapłacić za** wyrządzone szkody materialne i pokryć koszty, na które naraziłeś/aś Agentschap Integratie en Inburgering.

Jeśli te same lub podobne czyny się powtarzają, wtedy zawsze decydujemy się na **bardziej drastyczne konsekwencje**.

4.3 Jaka procedura?

Pracownik AgII poinformuje Cię ustnie lub pisemnie o zaistniałych faktach i konsekwencjach. Odbywa się to w rozsądnym terminie i możliwie jak najszybciej po zdarzeniu. Podejmiemy wspólnie z Tobą działania mające na celu zapobieżenie powtórzeniu się takich samych lub podobnych sytuacji. W aktach osobowych zostanie odnotowane:

- sprawozdanie z wydarzeń,
- komunikacja w tym zakresie,
- ustalenia, jakie poczyniliśmy, aby zapobiec powtórzeniu się sytuacji.

Czy masz jakieś pytania w tej sprawie? Nasi pracownicy chętnie Ci pomogą.

5 Procedura składania skarg

Agentschap voor Integratie en Inburgering posiada procedurę skarg i politykę skarg. Pozwala nam to na ciągłe doskonalenie naszych usług. Możesz liczyć na jednolite i wysokiej jakości rozpatrywanie doniesień i skarg.

Czy masz sugestie, uwagi lub skargi dotyczące naszych usług? Czy nasze usługi nie spełniają Twoich oczekiwań? Nasi pracownicy chętnie Ci pomogą. Można się z nami skontaktować za pośrednictwem [naszej strony internetowej](#), telefonicznie (02 701 77 50) lub listownie. Procedurę składania skarg możesz znaleźć na [naszej stronie internetowej](#).