

Bijlage bij agressieprotocol gemeente Heerlen

V. Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR)

Het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR) is een voor gemeenten ontwikkeld agressie- en ongevallenregistratiesysteem. Het GIR is een internetapplicatie die gemeenten kunnen inrichten voor hun eigen organisatie.

Doel van het GIR

1. het signaleren van geregistreerde meldingen aan diegenen die er iets mee moeten doen (management, staf en interne hulpverleners) en het borgen dat geregistreerde meldingen op een adequate wijze worden opgepakt en afgehandeld;
2. inzicht krijgen in aard en omvang van geweld en agressie en daarop beleid voeren om de geweldsincidentie te verminderen;
3. de mogelijkheid bieden overheidsorganisaties onderling te vergelijken.

Het GIR is een beleidsondersteunend systeem. Het registreren in GIR is geen doel op zich. Door alle incidenten van agressie en geweld te registreren, ontstaat inzicht in de aard en omvang van de incidenten. Daarnaast wordt er een steeds duidelijker beeld gevormd van de risicoplakaten, -tijden en -klanten. Bovendien geeft het systeem de managers en medewerkers informatie over wat er is gebeurd en welke maatregelen naar aanleiding daarvan zijn genomen. De gegevens kunnen jaarlijks gebruikt worden voor het opstellen van een plan van aanpak. Het GIR mag niet gebruikt worden voor welke vorm van personeelsmonitoring of -beoordeling dan ook.

Voordelen van het GIR

- Internetapplicatie is simpel in te passen in elk IT-systeem.
- Verschaft inzicht in aard en omvang van agressie met benchmarkinformatie en mogelijkheden voor maatregelen en bijsturing van beleid.
- Dataverkeer en bescherming van gegevens zijn optimaal beveiligd.
- Het GIR is zonder aanvullende kosten beschikbaar voor gemeenten.
- Geeft inzicht in aard en omvang agressie- en geweldsincidenten.
- Geeft inzicht in aard en omvang ongevallen en bijna-ongevallen
- Eenvoudig in gebruik en uit te breiden met de Agressie Registratie app.
- Mogelijkheid om (onder voorwaarden) veroorzakergegevens te registreren.
- Mogelijkheid om een aangifte bij de politie adequaat voor te bereiden door middel van het PIF.

Dat betekent dat het systeem voor een grote groep beschikbaar is, niet alleen voor de teams met publiekscontacten, maar ook voor de bedrijfshulpverlening, arbeidsvoorwaarden/rechtspositie en mede door de nieuwe app-mogelijkheid ook voor wijkteams, toezichthouders, parkeercontroleurs, inspecteurs en handhavers. Met andere woorden; organisatie-breed is er voldoende toepassing voor een dergelijk systeem.

Gebruik van GIR

Vanaf de eigen beeldschermwerkplek of – bijvoorbeeld voor buitendiensten – via een aangewezen derde, kunnen medewerkers op eenvoudige wijze een agressie-incident melden.

Managers kunnen vervolgens in samenspraak met de melder passende maatregelen nemen.

Via een apart scherm kan de coördinator agressie en geweld het registratiesysteem beheren. Ook zijn er management-overzichten te genereren waarmee je inzicht krijgt in aard en omvang van agressie en geweld tegen medewerkers.

Indien zich een agressie-incident heeft voorgedaan is het van belang dat dit geregistreerd wordt. De bedoeling hiervan is, dat de ambtenaar indien hij/zij een afspraak met een potentieel agressieve burger heeft, op voorhand hiervan op de hoogte is.

Ook om inzicht te krijgen in de aard en omvang van onacceptabel gedrag van burgers tegenover medewerkers en bovendien om direct te kunnen reageren tegenover (bekende) agressieve burgers/bezoekers is het noodzakelijk dat in alle gevallen een rapportage betreffende de agressie plaatsvindt.

Bij deze feitenregistratie op personen dient met behulp van korte steekwoorden te worden vermeld waaraan betrokkene zich schuldig heeft gemaakt. Bovendien dient te worden vermeld of de persoon een gebouwwerbod of een telefoonverbod heeft.

De melding wordt opgesteld door de bij de agressie betrokken medewerker en deze draagt het rapport vervolgens over aan de manager met een kopie naar de Preventiemedewerker / Coördinator agressie en geweld. Bij voorkeur geschiedt dit middels het GIR, of zolang dit niet operationeel is, via het Formulier Melding Agressie-incidenten (Bijlage II) Een en ander wordt dan indien mogelijk in het meest passende computersysteem gezet. Het geniet de voorkeur dat er bij aanklikken van de betreffende burger een automatische waarschuwing komt.

Zaken die in GIR zijn geregistreerd worden na een bepaalde termijn 'geschoond'.

De afspraken hieromtrent zijn als volgt:

- Verwijderen van incomplete incidenten: na 3 maanden
- Verwijderen van vervallen incidenten: na 60 maanden
- Archiveren (anonimiseren door persoonsgegevens van medewerker en veroorzaker te verwijderen): na 60 maanden
- Schonen van inactieve medewerkers met een GIR account: na 36 maanden