

STARTFASE – SYSTEEM IN GEBRUIK BIJ/DOOR P&O

Melden namens

Gemeentelijk Incidenten
Registratiesysteem

GIR

Handleiding voor de startfase

Hengelo, 18 december 2008

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Wat is GIR	3
1.2 Doel van deze handleiding	3
1.3 Groeipad	3
1.4 Helpdesk en overige ondersteuning voor het GIR systeem	4
2. Starten met GIR	5
2.1 Aanmelden in uw account	5
2.2 Wat dient u voor aanvang te weten	
2.3 Wachtwoorden veranderen	6
3. Het gebruik van GIR tijdens de startfase	7
4. Melden incident namens medewerker	8
4.1 Een incident melden voor een medewerker	8
4.2 Een incident afhandelen	10
4.3 Een incident afsluiten	11
4.4 Rapportage	12
5. FAQ	14

1. Inleiding

1.1 Wat is GIR

GIR staat voor het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem en is een webapplicatie waarmee op simpele en eenduidige wijze agressie-incidenten tegen werknemers met een publieke taak kunnen worden geregistreerd.

1.2 Doel van deze handleiding

Deze handleiding is laagdrempelig en heeft tot doel u te helpen om een snelle en eenvoudige start te maken met het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

De handleiding is bij uitstek geschikt voor gemeenten waarin nu de agressieregistratie bij de afdeling P&O ligt. In praktijk zien we vaak dat de melding in het personeelsdossier (van het slachtoffer) opgeborgen wordt. Vervolgens worden in Excel de aantallen bijgehouden en geturfd.

Uitgaande van deze situatie kan er nu een eenvoudige start met het GIR gemaakt worden om het geheel te automatiseren. Middels het “melden voor een medewerker” kan de melding eenvoudig en snel in het GIR geregistreerd worden.

Deze handleiding is geschreven voor versie 1.2.5 van de GIR web applicatie. Gezien de voortdurende ontwikkeling van het GIR systeem, kan het voorkomen dat deze handleiding op kleine punten niet meer overeenstemt met de werking van het GIR systeem. Mocht dit inderdaad het geval zijn, dan kunt u dit per mail melden bij liane.blom@carthago-ict.nl

1.3 Groeipad

Deze handleiding hoort bij de eerste stap van het groeipad naar een volledig en optimaal gebruik van het GIR, de zogenaamde startfase. Deze beknopte handleiding is gemaakt u te laten zien hoe eenvoudig het is om het GIR binnen uw organisatie te implementeren. U kunt gelang u vorderingen binnen uw organisatie de groeifase doorlopen tot in de eindfase waarin de gehele organisatie het GIR in gebruik heeft.

1. Startfase Systeem in gebruik bij en door P&O - Melden namens.
2. Groeifase Leidinggevenden handelen incidenten af met het systeem.
3. Eindfase Medewerkers melden zelf in het systeem.

Elke fase heeft zijn eigen handleiding. Hierin is een stappenplan opgenomen om het systeem klaar te maken voor de besproken fase.

1.4 Helpdesk en overige ondersteuning voor het GIR systeem

Voor een uitgebreide handleiding verwijzen wij naar de handleiding Getting Started versie 1.3. In deze handleiding kunt u ook de Instructie kaarten vinden.

Naast deze handleiding is er ook de “Handleiding Organisatorische Implementatie”. In de “Handleiding Organisatorische Implementatie” worden alle organisatorische randvoorwaarden beschreven die nodig zijn om draagvlak te creëren en een volledige ingebruikname mogelijk te maken.

Naast deze handleiding en de “Handleiding Organisatorische Implementatie” is er tevens ondersteuning aanwezig in de vorm van een e-mail helpdesk, een gebruikersgroep en de GIR website.

A+O fonds Gemeenten

Frans van der Kroft, Projectleider GIR
Postbus 30435
2500 GK Den Haag

Tel: 070- 373 83 56

Bij voorkeur contact Helpdesk gezondwerk@aeno.nl per e-mail of via 06 – 16 332 332

Naast deze technische ondersteuning, is er een gebruikersgroep die gezamenlijk ervaringen en “best practices” uitwisselen. U kunt lid worden van deze gebruikersgroep door een mail te sturen naar gezondwerk@aeno.nl .

Tot slot is er de GIR website: <http://www.aeno.nl/index.php?id=1315>. Hier kunt u diverse informatie vinden over het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem.

2. Starten met GIR

2.1 Aanmelden in uw account

Uw (test)account krijg u met een mail (zie onderstaand voorbeeld) van Carthago ICT B.V. toegestuurd.

Geachte mevrouw/heer,

Hierbij kunnen wij u informeren dat uw testruimte is aangemaakt. De link naar de testomgeving is <http://test.carthago-ict.nl/aro>

De test «Organisatie» inrichting bevat 2 accounts voor:

- Admin@test.nl
- GIR-manager@test.nl

met het wachtwoord [Admin](#)
met het wachtwoord [GIR-manager](#)

Rechten: Administrator
Rechten: Toezichthouder en afhandelaar



LET OP:
HET WACHTWOORD IS GELIJK AAN HET EERSTE LOGIN DEEL EN IS HOOFDLETTER GEVOELIG.

In de testruimte ziet u een standaard inrichting van een Gemeentelijk Registratiesysteem.

Mocht een functie binnen het systeem niet naar behoren werken, verzoeken wij u vriendelijk om direct contact op te nemen met Frans van de Kroft.

Via de site van het A + O fonds Gemeenten kunt u met de volgende link <http://www.aeno.nl/index.php?id=1315> de handleiding downloaden. De handleiding wordt u aangeboden als pdf en word bestand.

Succes met testen en mochten er nog vragen of onduidelijkheden zijn, horen wij dat natuurlijk graag!

Met vriendelijke groet,



U logt in met de aan u gemaakte gegevens.



LET OP:
HET WACHTWOORD IS GELIJK AAN HET EERSTE LOGIN DEEL EN IS HOOFDLETTER GEVOELIG.

In de testruimte ziet u een standaard inrichting van een Gemeentelijk Registratiesysteem.

2.2 Wat dient u voor aanvang te weten


In alle invulschermen komt u twee soorten keuzelijsten tegen. Te weten een uitklap keuzelijst of een pop-up scherm.

I - UITKLAPKEUZELIJST




Als u dit teken tegenkomt hangt er een keuzelijst onder de knop.




U klikt op  en maakt vervolgens uw keuze.

Locatieomschrijving

Locatie 

Afhandeling

Afhandelaar 

II - POP-UP SCHERM




Als u dit teken tegenkomt krijg u een nieuw scherm in beeld.

Afhandeling

Afhandelaar 

Status

U klikt op  en maakt vervolgens uw keuze.

Omdat deze lijst erg veel gegevens kan bevatten is hier een zoekfunctie aangebracht. U typt het zoekgegeven in en klikt op zoeken. Daarna klikt u op selecteren.

<https://www.agressieregistratieoverheid.nl> - Zoek en selecteer een medewerker - Microsoft I...

Zoek en selecteer een medewerker

Carthago ICT

ICT Professionals

Zoeknaam

Selecteren	Naam	Afdeling
<input type="checkbox"/>	Blom, L.	ICT Professionals
<input type="checkbox"/>	Leerenveld, John	Web solutions
<input type="checkbox"/>	Moleman, Hinke	ICT Professionals
<input type="checkbox"/>	Stinesen, Vincent	Projecten

De juiste naam verschijnt in uw scherm.

Zoeknaam:

Naam	Afdeling
<input type="checkbox"/> Selecteren Stinesen, Vincent	Projecten

In de test omgeving zijn de velden met een aantal standaard waarden ingevuld maar in de productieomgeving kunt u deze velden natuurlijk zelf in- aanvullen. Dit staat beschreven in de uitgebreide handleiding Getting Started versie 1.3.

2.3 Wachtwoorden veranderen

Wanneer u van de testomgeving overstapt naar de productie omgeving is het belangrijk de wachtwoorden aan te passen. De huidige wachtwoorden zijn voor alle organisaties initieel gelijk en daarmee niet veilig voor een productieomgeving.

Wijzigen wachtwoord

U kiest Wijzig wachtwoord.

Incidentoverzicht

[Eigen meldingen](#)

[Aft te handelen](#)

[Meldingen](#)

[Nieuw Incident melden](#)

[Wijzig wachtwoord](#)

Wijzigen wachtwoord

U gaat naar "Wijzigen wachtwoord" en vult u huidige wachtwoord en vervolgens 2x uw nieuwe wachtwoord in. Vervolgens klikt u op OK.

Wijzig Wachtwoord

Uw kunt hier uw wachtwoord wijzigen.
 Het nieuw wachtwoord moet minstens uit 6 characters bestaan met tenminste 1 cijfer.

Huidig Wachtwoord

Nieuwe wachtwoord

Opnieuw

Let op: Het wachtwoord moet minstens uit 6 karakters bestaan met tenminste 1 cijfer.

3. Het gebruik van GIR tijdens de startfase

Bij de startfase kennen we een eenvoudig proces.

PROCESSTAP

Medewerkers melden op de vertrouwde wijze (waarschijnlijk op papier).

P&O verzorgt de melding

Afhandeling van de melding gaat op de vertrouwde wijze

P&O verzorgt de registratie van de afhandeling in het GIR

P&O sluit de melding af in het GIR

Mogelijk ieder periode (kwartaal, jaarlijks) verzorgt P&O een management rapportage vanuit het GIR.

TAAK IN GIR

Melden namens

Afhandelen

Afsluiten

Rapportage

In de komende secties wordt ieder van deze taken gedetailleerd toegelicht. Als laatste hebben we een FAQ (Frequently Asked Questions) toegevoegd.

4. Melden incident namens medewerker

U krijgt een papieren registratiekaart en wil deze namens de melder op een eenvoudige en snelle manier in het systeem verwerken. U logt in in het GIR en volgt de onderstaande stappen.

4.1 Een incident melden voor een medewerker

1 U kiest melden voor medewerker



2 Betreft
Klikt op nieuw.



3 Nieuwe medewerker invoeren

Kies een organisatieonderdeel uit het pop-up scherm. Selecteer een functie en vul vervolgens de rest van de gegevens in. De email laat u leeg.

U dient uzelf in te vullen als afhandelaar.



3 Identificatie van de medewerker
Voert u in dit scherm de gevraagde gegevens in zoals datum, tijd, locatie etc. en klik op verder.



- 4 Typering van het incident
Voert u in dit scherm minimaal een kenmerk in en klik op verder.



1 Betreft 2 Identificatie 3 **Typeringen** 4 Extra Vragen Maatregelen

Typering

Kunt u het incident typen in een of meer kenmerken? U moet minimaal 1 kenmerk aanvinken. Voor een toelichting van de kenmerken kunt u per kenmerk op het vraagteken drukken.

Verbale agressie	Persoonlijke bedreiging	Fysieke agressie
<input type="checkbox"/> Belediging	<input type="checkbox"/> Houding, gebaar, staken	<input type="checkbox"/> Mishandeling, verwonden schoppen
<input type="checkbox"/> Vernedering	<input type="checkbox"/> Bemoedigen/onmogelijk maken of juist dwingen tot handelingen/werkzaamheden	<input type="checkbox"/> Aanranding
<input type="checkbox"/> Aantasting goede naam of eer, zwart maken, smaad	<input type="checkbox"/> Lokalevredesbreuk	<input type="checkbox"/> Beestpakken, duwen, trekken, slaan, spugen, gericht gooien met voorwerpen
<input type="checkbox"/> Treiteren	<input type="checkbox"/> Schenden, kwetsen van het schaamtegevoel, eerbaarheid	<input type="checkbox"/> Wapen gebruikt
<input type="checkbox"/> Discriminatie	<input type="checkbox"/> Poging tot schoppen, slaan, verwonden.	<input type="checkbox"/> Vernieling
<input type="checkbox"/> Scheiden		

< Terug Annuleren Verder >

- 5 Extra vragen voor verdere toelichting
Voert u in dit scherm de gevraagde gegevens bestaande uit 5 vragen in en klik op verder.



1 Betreft 2 Identificatie 3 Typeringen 4 **Extra Vragen** Maatregelen

Wilt u tot slot de volgende extra vragen beantwoorden.

Vraag	Antwoord
Heeft u aangifte gedaan?	
Wat is de aanleiding / de toedracht van het incident?	
Beschrijf in eigen bewoordingen wat er is gebeurd.	
Is er sprake van letsel?	

< Terug Annuleren Verder >

Om een incident af te handelen dient u de genomen maatregel te registreren. Het kan zijn dat de maatregel nog niet bekend is en dan dient u nu het incident nu af te ronden. De maatregel voert u vervolgens later in het systeem. Wanneer de maatregel wel bekend is kunt u de melding meteen afhandelen.

Hieronder staan beide beschreven.

1. De maatregel is nog **niet bekend**
2. De maatregel is **wel bekend**

➔ ga dan hieronder verder (**punt 6**)
➔ ga dan verder met **Paragraaf 4.2 punt 3**

- 6 De te nemen maatregel is nog niet bekend.

U sluit de melding af door op verzenden te klikken. De maatregel kan later toegevoegd worden.



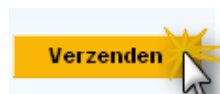
1 Betreft 2 Identificatie 3 Typeringen 4 Extra Vragen 5 **Maatregelen**

Maatregelen

Er zijn nog geen maatregelen genomen Toevoegen

< Terug Annuleren Verzenden

- 7 Verzenden
De melding komt vervolgens automatisch bij de toegewezen afhandelaar terecht, die hiervan via e-mail op de hoogte wordt gesteld.



In dit geval bent u dat zelf.

4.2 Een incident afhandelen

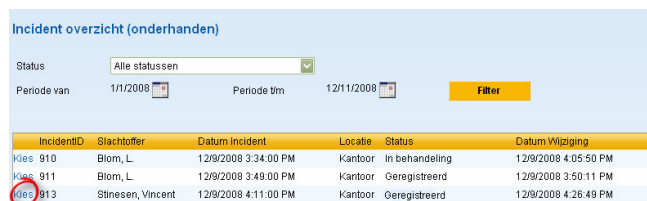
U bent op hoogte gesteld van de genomen maatregel en kan nu de melding afmaken.

1 Maatregel is bekend.

De maatregel kan worden toegevoegd. Ga naar het incidentenoverzicht en klik op Af te handelen.



2 Kies uw incident



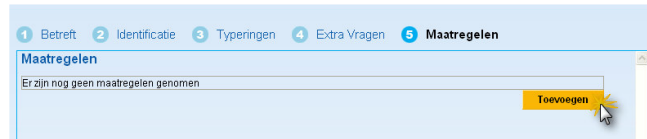
3 Ga direct naar Maatregelen

Door op Maatregelen te klikken komt u direct in het maatregelen scherm.



4 De te nemen maatregelen

U dient hier een maatregel toe te voegen door op toevoegen te klikken.



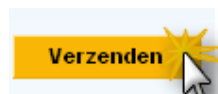
5 De te nemen maatregelen

U dient hier een maatregel toe te voegen door een keuze te maken uit de keuzelijst en op doorvoeren te klikken.



6 Verzenden

De melding wordt opgeslagen in het GIR.

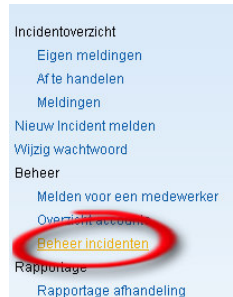


4.3 Een incident afsluiten

Om een incident af te sluiten dient u dit aan te geven bij het betreffende incident. Dit betekent dat het incident geen verdere actie behoeft. Het incident blijft zichtbaar in alle rapportages en in het overzicht maar krijgt de status afgesloten.

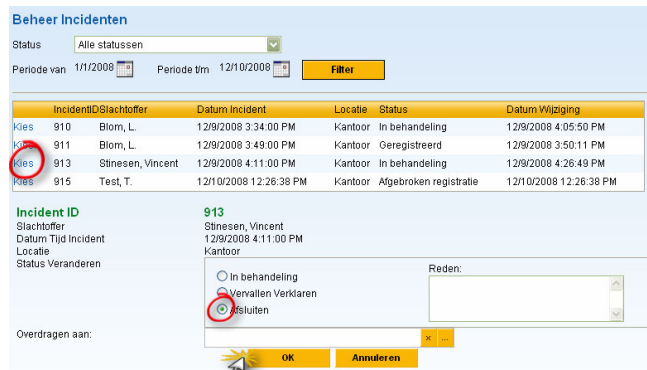
1 Afsluiten

Het incident kan worden afgesloten. Ga naar Beheer en klik op Beheer incidenten.

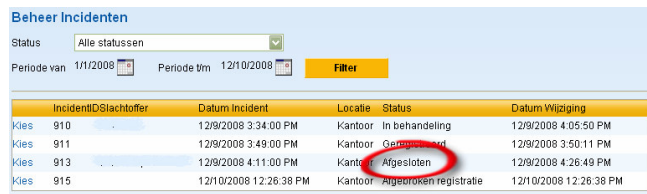


2 Afsluiten van incident

Kies het af te sluiten incident, kies afsluiten en klik vervolgens op ok.



3 Het incident is afgesloten



4.4 Rapportage

In praktijk zien we vaak dat de meldingen in het personeelsdossier (van het slachtoffers) opgeborgen worden en vervolgens in Excel bijgehouden. In het GIR zijn op een eenvoudige manier een tweetal rapportages te genereren.

U heeft de keuze uit:

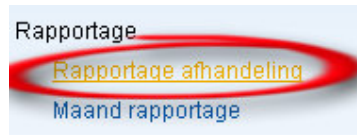
1. Rapportage afhandeling
2. Maand rapportage

Hieronder staan beide rapportages beschreven.

1.1 Rapportage afhandeling

Let op: *In de rapportage zijn de getallen gebaseerd op de meldingen die gedaan zijn door medewerkers van de organisatieonderdelen waarvan u toezichthouder bent.*

Indien u zelf nog geen veranderingen in de inrichting van het GIR heeft aangebracht worden alle incidenten meegeteld.



1.2 Gegevens rapportage afhandeling

U ziet hier de gegevens horende bij de totale rapportage.

U kunt deze rapportage per jaar bekijken door het jaar te veranderen.

Rapportage afhandeling

In de onderstaande rapportage zijn de getallen gebaseerd op de meldingen die gedaan zijn door medewerkers van de organisatieonderdelen waarvan u toezichthouder bent.
Dit zijn de organisatieonderdelen 'ICT Professionals' en die daar hiërarchisch onder vallen.

Medewerker actueel	Aantal
Actief	23
Niet actief	2
Geen account	0

* Geen account zijn 'actieve' medewerkers zonder emailadres en zijn daardoor ook meegerekend bij 'actief'.

Voor de volgende rapporten geldt een jaar selectie.

Jaar: **2008**

Medewerker mutaties	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	OKT	Nov	Dec	Totaal
Ontvangen aanvragen	0	1	0	0	1	1	0	0	0	3	0	1	7
Goedgekeurd	0	1	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	5
Afgekeurd	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

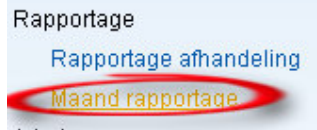
Incidenten	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	OKT	Nov	Dec	Totaal
Totaal ontvangen	2	3	3	1	9	0	0	2	4	1	3	28	
- waarvan: Slachtoffer zelf	0	3	2	1	9	0	0	2	3	1	2	23	
- waarvan: Melden namens	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	5	

Incident status verandering	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	OKT	Nov	Dec	Totaal
Heropend	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	
Vervallen	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	8	
Afgesloten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
In behandeling	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	2	7	

2.1 Maand rapportage

Let op: De aantallen zijn gebaseerd op het aantal incident die nu de status "Geregistreerd" In behandeling" of "Afgesloten" hebben. In de rapportage zijn de getallen gebaseerd op de meldingen die gedaan zijn door medewerkers van de organisatieonderdelen waarvan u toezichthouder bent.

Indien u zelf nog geen veranderingen in de inrichting van het GIR heeft aangebracht worden alle incidenten meegeteld.



2.2 Gegevens maand rapportage

U ziet hier de gegevens gerapporteerd per maand.

U kunt deze rapportage per jaar bekijken door het jaar te veranderen

Maandrapportage

De onderstaande aantallen zijn gebaseerd op het aantal incidentmeldingen die in de status "Geregistreerd", "In behandeling" of "Afgesloten" hebben.

Verder worden alleen de incidenten geteld die gemeld zijn door medewerkers onder de organisatieonderdelen waar u toezichthouder van bent. Dit zijn de organisatieonderdelen 'ICT Professionals' en die daar hiërarchisch onder vallen.

Jaar: Export

Categorie	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Ok	Nov	Dec	Percentage	Totaal
Fysieke agressie	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	22,22	6
Persoonlijke bedreiging	0	0	1	2	7	0	0	0	1	0	1	0	44,44	12
Verbale agressie	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0	4	33,33	9
	2	3	2	2	7	0	0	0	2	4	1	4	100	27

Locatie	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Ok	Nov	Dec	Percentage	Totaal
Kantoor	2	3	2	2	1	0	0	0	0	1	0	3	51,85	14
Helpdesk (telefoon)	0	0	0	0	6	0	0	0	1	0	0	0	25,93	7
Buiten op straat	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3,7	1
Adres Klant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	18,52	5
	2	3	2	2	7	0	0	0	2	4	1	4	100	27

Functie Type	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Ok	Nov	Dec	Percentage	Totaal
Uitvoerend	2	3	2	2	7	0	0	0	2	4	1	4	100	27
	2	3	2	2	7	0	0	0	2	4	1	4	100	27

5. FAQ

- 1. Ik wil een tweede melding maken voor een medewerker**
U gaat naar “Melden incident voor medewerker”, klik op de knop van het pop-up scherm en selecteert de juiste naam. Vervolgens gaat alles hetzelfde als een eerste melding.
- 2. Een collega wil ook kunnen melden voor een medewerker**
U gaat naar “Beheer medewerkers” en klikt op de knop toevoegen. Vervolgens vult u de gevraagde gegevens van de nieuwe medewerker en de vink afhandelaar moet worden gekozen.
- 3. Kunnen medewerkers zelf melden?**
Ja, de medewerker dient zichzelf bij het inlogscherf aan te melden als nieuwe gebruiker. De medewerker klikt op “Bent u een nieuwe gebruiker”. Vult de gevraagde gegevens in en kiest een standaard afhandelaar. De medewerker kan nu verder gaan met de registratie van een agressie-incident. De aanvraag tot toegang tot het Agressie Registratie Systeem zal worden goedgekeurd zodra de afhandelaar de aanvraag goedkeurt. Tot die tijd kan de medewerker niet inloggen.
- 4. Ik wil mijn wachtwoord aanpassen**
U gaat naar “Wijzigen wachtwoord” en vult u huidige wachtwoord en vervolgens 2x uw nieuwe wachtwoord in. Het wachtwoord moet minstens uit 6 karakters bestaan met tenminste 1 cijfer.
- 5. Ik wil de naam van het organisatieonderdeel aanpassen**
U gaat naar “Beheer organisatieonderdelen” en klikt met uw muis op de te veranderen naam. In het scherm Wijzigingen organisatie onderdeel kunt u nu de naam aanpassen en vervolgens klikt u op opslaan.
- 6. Ik wil de locatie aanpassen/toevoegen.**
U gaat naar “Beheer locaties” klikt op de knop Nieuwe locatie. U ziet nu een nieuw scherm met de tekst Toevoegen nieuwe locatie. U dient hier de nieuwe locatie in te voeren en op opslaan te klikken. De nieuwe locatie is nu toegevoegd.
- 7. Ik wil een extra vraag toevoegen.**
U gaat naar “Beheer extra vragen” klikt op de knop toevoegen. U ziet nu een nieuw scherm met de tekst Extra vraag toevoegen. U dient hier de nieuwe vraag in te voeren, een vinkje bij actief te zetten en op opslaan de klikken. De nieuwe vraag is nu toegevoegd.
- 8. Wij zijn klaar voor de volgende stap in het groeipad.**
Zie het document voor Fase II te downloaden van de A +O site.