Departement Processen en Methodes

Naar een nieuwe werkingsfilosofie

Waarom?

- Constante : onvoldoende kennis van het proces, weinig doeltreffende methodes, niet geharmoniseerd, gebrek aan communicatie, ivoren toren

Toepassen

Openstellen

End to end

Lean

Motiveren

Harmoniseren

Doeltreffend

Communiceren

ONE

D&A

Departement Processen & Werkmethodes

Directie

Secretariaat

Processen

Methodes & Ondersteuning

Doelstelling van het departement P&M

Wij zullen binnen de transversale processen van de FOD Financiën zowel de processen beheren die eigen zijn aan de AADA als de aspecten van de activiteiten die gerelateerd zijn aan de AADA. Wij hechten bijzonder belang aan de creatie van de werkinstructies bestemd voor de ambtenaren van de operationele diensten.

Ons werk wordt richting gegeven door:

- ✓ Het ontwerp van praktische hulpmiddelen
- ✓ Luisterbereidheid en deelname van de ambtenaar op het terrein
- ✓ Het zoeken naar efficiëntie, doeltreffendheid en harmonisatie van de werkinstructies door te communiceren met de ambtenaren op het terrein
- ✓ De samenwerking met de andere departementen van de AADA

Doelstelling van het departement P&M

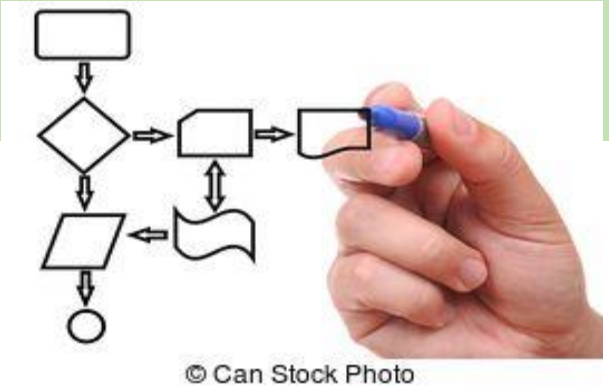
Wat we niet doen :

- Wij commentariëren noch stellen de wetgeving op
- Wij nemen noch juridische noch administratieve beslissingen
- Wij kijken niet toe bij de goede toepassing van de werkinstructies op het terrein

Directie

- Management van het departement
- Projecten
- Secretariaat

Processen



- Rol

✓Vorm geven/documenteren van alle processen en verzekeren van coherentie

✓Aanduiden van de verschillende kruisingen tussen processen

✓Continu aanpassen/ontwikkelen/verbeteren van de processen (lean management, wlm)

✓De werkmetodes gronden op de processen

✓Bepalen / analiseren van de KPI

✓Opvolgen van de toepassingen verbonden aan het proces (IT aspect)

Methodes

- Rol

Opstellen van de werkmethodes in functie van zowel de prioriteiten van het management als die op het terrein

- Organisatie

→ Operatie (Beheer van de aangifte, 1ste lijn, 2de lijn, toelating)

→ Geschillen, Opsporingen

Methodes

- Werking

- Opstellen van de werkmethodes in orde van belang bepaald door het management en de noden op het terrein (Dienst Ondersteuning).

- Implicatie van de operationele diensten (werkgroep) ter opstelling van de methode.

⇒LINK met de uitvoerende diensten

Ondersteuning

- Rol

Ondersteunen van de buitendiensten bij de toepassing van de methode en het begrip van de processen

- Organisatie

2 diensten → Operatie (Beheer van de aangifte, 1ste lijn, 2de lijn)

→ Geschillen, Opsporingen

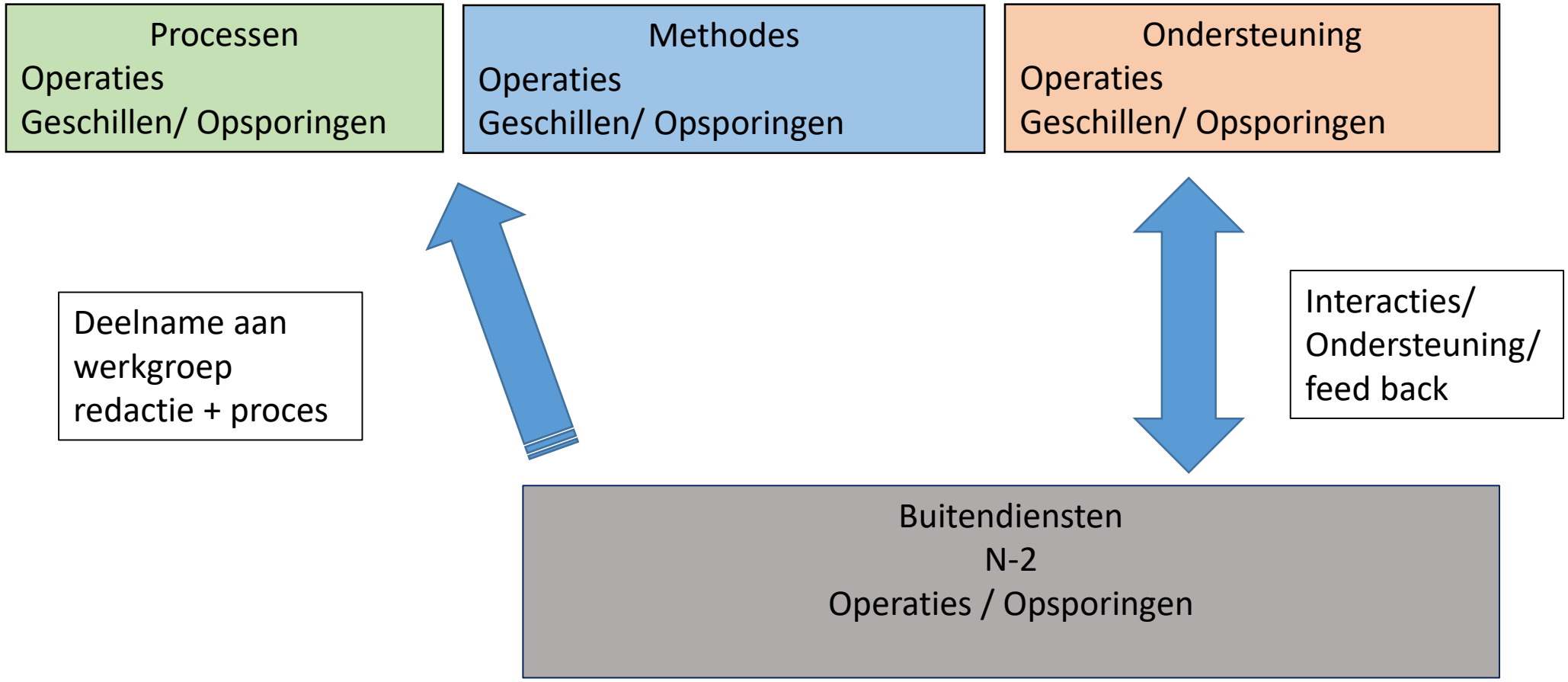
Ondersteuning

- Werking

Zich naar onze buitendiensten begeven:

⇒ Bepalen van de prioriteiten in functie van de noden
⇒ Toelichten van de methode, ter plaatse indien noodzakelijk
⇒ Nazien van de toepasbaarheid van de methode (feed back)
⇒ Linken met de centrale dienst en de uitvoerende diensten

⇒LINK met de uitvoerende diensten



Dubbel overleg met de buitendiensten, link met de departementen

Linken met de uitvoerende diensten worden verzekerd door de diensten werkmethodes en ondersteuning

⇒Géén hiërarchisch verticaal gepartitioneerde structuur
EXIT Ivoren Toren!

Ontzuiling en communicatie

Communicatie en doelstellingen

- Wekelijkse en maandelijkse vergaderingen met de verschillende diensten: Directie/Processen/Methodes & ondersteuning

➔ Verbeteren van de communicatie

➔Harmoniseren van de praktijken

➔Respecteren van de wetgeving

➔Verzekeren van een directe link met de opleiding en de wetgeving

➔Hermotiveren

➔Betrekken van het terrein