

# Persbericht – 10/12/25

## Stad Brussel: BRUCE wint de Agoria Digital Society Award 2025 voor gebruiksvriendelijkheid

**Clémentine Buggenhout**, Schepen van informatie en communicatietechnologie en Voorzitter van **i-CITY**, is trots aan te kondigen dat de Stad Brussel de **Agoria Digital Society Award 2025** in de categorie gebruiksvriendelijkheid heeft gewonnen voor haar CiRM **BRUCE (Brussels Embraces You)**. Deze prestigieuze prijs bekroont overheidsinstanties die de ervaring van burgers en bedrijven verbeteren dankzij innovatieve digitale oplossingen. De erkenning versterkt de ambitie van de Stad om een steeds toegankelijker, meer intuïtieve administratie te worden, volledig afgestemd op de echte noden van de Brusselaars.

*“Deze prijs belooft een uitzonderlijk collectief werk, en ik wil in het bijzonder de inzet van i-CITY benadrukken, waarvan ik de Voorzitter ben. Hun expertise, nauwgezetheid en gevoel voor publieke dienstverlening waren essentieel voor het succes van BRUCE. Ik wil ook alle teams van de Administratie en onze technologische partners bedanken voor hun dagelijkse inzet. Samen hebben we een platform gebouwd dat de administratie eenvoudiger, menselijker en werkelijk gericht op de noden van de Brusselaars maakt. Dankzij de steun van het EFRO zetten we deze ambitie voort: een Stad Brussel aanbieden die steeds toegankelijker, inclusiever en toekomstgericht is,”* verklaart **Clémentine Buggenhout**, Schepen van informatie en communicatietechnologie en Voorzitter van **i-CITY**.

BRUCE is een **volledig en modulair ecosysteem**, ontworpen om een vlotte en omnichannel gebruikerservaring te bieden. De kern bestaat uit een CRM, een gecentraliseerde kennisbank, een procesmodeler en een self-serviceportaal, aangevuld met perifere componenten zoals sterke authenticatie, de verwerking van inkomende en uitgaande post, elektronische handtekening en betalingssysteem. De harmonieuze integratie van deze elementen maakt de end-to-end digitalisering van procedures mogelijk, terwijl er **24/7** dienstverlening aan de burger gegarandeerd wordt. Meer dan een tool is BRUCE een nieuwe manier om met de administratie te communiceren: eenvoudig, transparant en gebruiksvriendelijk.

In het hart van deze transformatie staat onder meer [MyBXL](#), het meertalige burgerplatform dat fungeert als toegangspoort tot BRUCE. Het stelt iedereen in staat om gemakkelijk informatie te raadplegen, online procedures uit te voeren, de voortgang van dossiers te volgen en het eigen profiel te beheren in een beveiligde omgeving. **Een groeiend netwerk van interactieve kiosken** maakt eveneens gebruik van BRUCE. Deze kiosken, verspreid over het hele grondgebied, bieden een digitaal alternatief voor personen die niet over een computer of smartphone beschikken. Dankzij deze inclusieve kiosken kunnen essentiële procedures in self-service worden uitgevoerd, wat bijdraagt aan een gelijke toegang tot de openbare diensten.

Dit succes is het resultaat van een opmerkelijk gezamenlijk werk. Het komt voort uit een nauwe samenwerking tussen de teams van de Administratie van de Stad Brussel, **i-CITY**,

de IT-afdeling van de Stad en onze technologische partners, waaronder Inetum, die hun expertise bundelden om een robuust, schaalbaar en gebruiksgericht systeem te ontwikkelen. Ook de voortdurende betrokkenheid van de Brusselaars, wiens behoeften en feedback elke fase van het project hebben gestuurd, was van groot belang. Deze synergie heeft het mogelijk gemaakt om een soepelere en menselijkere administratie op te bouwen, die het vertrouwen in de openbare dienstverlening versterkt.

De ontwikkeling van het MyBXL-portaal en de verdere uitbouw van BRUCE genieten bovendien van essentiële steun van EFRO – het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (<https://efro.brussels/>). Deze ondersteuning stelt de Stad in staat haar digitale transitie te versnellen, met aandacht voor inclusie, duurzaamheid en dienstverlening aan iedereen.



La Région et l'Europe  
investissent dans votre avenir !

Het Gewest en Europa  
investeren in uw toekomst!

**Perscontact:**

*Brian Gokas*

*Communicatieverantwoordelijke*

*Kabinet van Clémentine Buggenhout – Schepen van informatie en communicatietechnologie en Voorzitter van i-CITY*

*brian.gokas@brucity.be*

*0490/32.56.93*