VILLE DE BRUXELLES · STAD BRUSSEL
CLÉMENTINE BUGGENHOUT
Echevine de l'Etat Civil, des Affaires Citoyennes, des Seniors, des Technologies de l'Information et de la Communication et des Achats et Facilities
Schepen van Burgerlijke Stand, Burgerzaken, Seniors, Informatie-en Communicatietechnologie en van Aankopen en Facilities
Rue des Halles 4, 1000 Bruxelles
Hallenstraat 4, 1000 Brussel

PERSBERICHT

Brussel, 16 november 2026

De Stad Brussel zet haar medewerkers in de kijker om de dienstverlening aan de burgers te verbeteren

Van 16 tot 20 november 2026 organiseert de Stad Brussel een week voor de medewerkers van haar dienst Burgerzaken. Dit interne initiatief, op initiatief van Clémentine Buggenhout, ambtenaar van de burgerlijke stand en schepen van Burgerzaken, heeft als doel hun werk te waarderen, hun vaardigheden te versterken en de uitwisseling tussen de diensten te bevorderen. Het uiteindelijke doel: de kwaliteit van het onthaal en de begeleiding van de Brusselaars verbeteren.

Medewerkers waarderen die centraal staan in de openbare dienstverlening

Elke dag begeleiden de medewerkers van Burgerzaken de Brusselaars bij hun administratieve procedures, van het aanvragen van documenten tot belangrijke momenten in hun leven. Ze spelen een essentiële rol in het garanderen van een menselijke, toegankelijke en efficiënte openbare dienstverlening.

Deze week staat volledig in het teken van deze medewerkers, met activiteiten die hun inzet erkennen, de uitwisseling van praktijkervaringen stimuleren en de samenwerking tussen de diensten versterken.

"Onze medewerkers zijn vaak het eerste aanspreekpunt van de gemeentelijke administratie. Ze begeleiden burgers in zeer uiteenlopende situaties, waarbij luisterbereidheid, geduld en aanpassingsvermogen essentieel zijn. Hun inzet erkennen en hen de nodige middelen geven om hun taken goed uit te voeren, is een prioriteit. Want zorg dragen voor onze medewerkers betekent ook zorg dragen voor onze burgers", benadrukt **Clémentine Buggenhout, schepen van Burgerzaken.**

Ervaringen uitwisselen, bijleren en werkmethoden verbeteren

Gedurende de hele week nemen de medewerkers deel aan verschillende activiteiten die de uitwisseling van ervaringen en de verbetering van de professionele werkmethoden bevorderen. Getuigenissen van burgers zullen onder meer de concrete impact van hun werk belichten, terwijl ontmoetingen tussen de diensten zullen bijdragen aan een beter begrip van elkaars taken.

Daarnaast worden praktische workshops georganiseerd rond de kwaliteit van het onthaal, het vereenvoudigen van administratieve communicatie en het begeleiden van mensen die taal- of leesmoeilijkheden ondervinden, onder meer met de medewerking

VILLE DE BRUXELLES · STAD BRUSSEL
CLÉMENTINE BUGGENHOUT
Echevine de l'Etat Civil, des Affaires Citoyennes, des Seniors, des Technologies de l'Information et de la Communication et des Achats et Facilities
Schepen van Burgerlijke Stand, Burgerzaken, Seniors, Informatie-en Communicatietechnologie en van Aankopen en Facilities
Rue des Halles 4, 1000 Bruxelles
Hallenstraat 4, 1000 Brussel

van de vzw Lire et Écrire. De medewerkers krijgen ook de gelegenheid om hun suggesties en de moeilijkheden die ze op het terrein ervaren te bespreken, met het oog op een voortdurende verbetering van de dienstverlening.

Concrete voordelen voor de burgers

Hoewel deze week uitsluitend voor de medewerkers bestemd is, komen de resultaten ervan rechtstreeks ten goede aan de burgers. Een betere samenwerking tussen de diensten zorgt ervoor dat burgers vlotter worden doorverwezen, terwijl duidelijkere communicatie en meer aandacht voor individuele moeilijkheden de administratieve procedures toegankelijker maken.

"Een goed functionerende administratie steunt in de eerste plaats op de mensen die haar elke dag doen draaien. Door de uitwisseling van ervaringen, opleidingen en het luisteren naar onze teams te stimuleren, investeren we rechtstreeks in de kwaliteit van de dienstverlening aan de Brusselaars. Onze ambitie is om verder te bouwen aan een administratie die steeds menselijker, toegankelijker en beter afgestemd is op de behoeften van iedereen", besluit **Clémentine Buggenhout.**

Dit initiatief illustreert de ambitie van de Stad Brussel om haar dienstverlening voortdurend te verbeteren, met zowel haar medewerkers als de burgers centraal in haar beleid.

Perscontact
Communicatiemedewerker
Kabinet van Clémentine Buggenhout
brian.gokas@brucity.be
0490/32.56.93