

Persbericht – 10/03/2026

Innovatie binnen de overheid coördineren: Paradigm rolt AI uit bij plaatselijke besturen

Brussel, 10 maart 2026 – Paradigm zet een nieuwe stap in de digitale transformatie van de Brusselse overheid door de uitrol van 24 uur per dag beschikbare chatbots binnen het gemeentebestuur en het OCMW van Sint-Agatha-Berchem.

Dit initiatief is een Belgische primeur voor het OCMW en een gewestelijke primeur voor het gemeentebestuur. Het illustreert ook een bredere ambitie: digitale innovatie structureren, delen en beveiligen ten voordele van alle Brusselse overheden.

Onder begeleiding van de betrokken plaatselijke besturen worden deze op kunstmatige intelligentie gebaseerde digitale assistenten geïntegreerd als een aanvullend kanaal naast de fysieke loketten, de telefoon en e-mail. De invoering ervan is gebaseerd op een gecontroleerde aanpak waarbij technologische innovatie ten dienste staat van het algemeen belang en onder publieke controle blijft.

De chatbots passen hun interface en antwoorden automatisch aan de taal van de gebruiker aan, rekening houdend met de moedertaal (FR/NL) en plaatselijke specifieke kenmerken, bijvoorbeeld voor schoolinschrijvingen, en met de taalinstellingen van de browser. Deze aanpassing gaat verder dan een eenvoudige vertaling en is essentieel in een internationaal gewest met een grote taalkundige diversiteit. Ze maakt het met name mogelijk om beter te reageren op aanvragen van buitenlandse gebruikers, die vaak voorkomen bij diensten zoals het OCMW, door hen duidelijke informatie te verstrekken in hun eigen taal.

In een context van voortdurende veranderingen in digitale gebruiken versterken deze tools het vermogen van de plaatselijke besturen om efficiënt in te spelen op de verwachtingen van de burger door een continue toegang tot informatie te garanderen.

Door de overheid, voor de overheid.

Als gewestelijke digitale coördinator ontwerpt en implementeert Paradigm gebundelde, herbruikbare en beveiligde digitale oplossingen. Onze rol reikt verder dan het technische aspect: wij zorgen ervoor dat de Brusselse overheden krachtige, interoperabele en duurzame digitale tools gebruiken.

Paradigm ondersteunt ook plaatselijke teams bij het analyseren van het gebruik van chatbots en het voortdurend verbeteren van de content. Een redactieraad, intensieve begeleiding tijdens de eerste maanden en specifieke opleidingen garanderen een volledige eigenmaking van deze oplossingen.

Een beproefde aanpak

Deze aanpak sluit aan bij gewestelijke platforms zoals:

- **MyPermit**, dat door de 19 Brusselse gemeenten wordt gebruikt, waarbij in 2025 90 % van de aanvragen voor stedenbouwkundige en milieuvergunningen online werd ingediend;
- **IRISbox**, het gewestelijke elektronische loket voor administratieve stappen;
- en **FixMyStreet**, waarmee burgers incidenten in de openbare ruimte kunnen melden.

Deze initiatieven zijn gebaseerd op hetzelfde principe: ontwikkelingen bundelen om de digitale transformatie te versnellen, de samenhang van de diensten te waarborgen en schaalvoordelen te genereren, terwijl de wendbaarheid van het Brusselse publieke ecosysteem wordt versterkt.

Een oplossing die navolging verdient

De oplossing, die vanaf het begin is ontworpen met het oog op bundeling, kan later ook worden aangeboden aan andere Brusselse overheden. Ze draagt bij aan de gewestelijke digitale strategie, waarbij plaatselijke innovatie een collectieve hefboom wordt.

Met dit initiatief bevestigt Paradigm zijn missie: digitale technologie ten dienste stellen van overheden, zodat zij op hun beurt de burger beter van dienst kunnen zijn.

Over de gewestelijke digitale transformatie

In 2025 is de digitale transformatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gebaseerd op:

- 147 partner-administraties;
- een voortdurende groei van het digitale verkeer;
- een sterk toenemende acceptatie door de burger;
- een gebundeld en veilig kader ten dienste van het algemeen belang.

Meer info?

paradigm.brussels – communication@paradigm.brussels

Paradigm is de instelling van openbaar nut die de drijvende kracht is achter de digitale transformatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In die hoedanigheid treedt Paradigm op als coördinator van digitale capaciteiten door meer coherentie, bundeling en transversaliteit te ontwikkelen en de transitie te versnellen ten voordele van iedereen.