

---

**OPSCHRIFT**

Vergadering van 6 december 2016

**Nummer:** 2016\_MV\_00565

**Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Guy Reynebeau: Evaluatiemoment 7 jaar Ondersteuningspunt Ondernemers Gent (OOG)**

**Raadslid(-leden):**

Guy Reynebeau - sp.a

**Bevoegd:**

Mathias De Clercq

---

**OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG**

**Toelichting:**

Het Ondersteuningspunt Ondernemers Gent, kortweg het OOG, is opgericht in januari 2010 om ondernemers zo vlot mogelijk en efficiënt te informeren. Binnenkort bestaat het OOG dus 7 jaar.

**Vraag:**

- hoeveel cases zijn er in totaal behandeld sinds de oprichting?
  
- voor welk soort vragen wordt het OOG het meest gecontacteerd?
  
- via welke kanalen wordt het OOG bereikt?
  
- worden er nog nieuwe initiatieven in het vooruitzicht gesteld?

**6 december 2016**

Binnen een kleine 2 maand bestaat het ondersteuningspunt voor ondernemers in Gent inderdaad 7 jaar. Tot op heden zijn er maar liefst 14.714 cases geregistreerd en behandeld door de collega's van het OOG. De mijlpaal van 15.000 vragen is dus bijna in zicht. Dit gaat dus om meer dan 2.000 cases per jaar, wat duidelijk de noodzaak en het belang onderstreept van deze dienstverlening.

De top 3 van categorieën waarvoor men het vaakst contact opneemt met het OOG, en dit gaat over tweederde van de vragen, gaat om respectievelijk informatie rond steunmaatregelen, informatie rond het opstarten van een zaak en vragen over vergunningen. Voor de steunmaatregelen betreft dit meer specifiek info over starterscontracten, subsidies voor gevelrenovatie, energiecoaching, enzovoort. Eén op vier van de vragen behoren tot deze categorie.

Wat de vraag betreft hoe het OOG wordt bereikt, dan gaat dit om 34% via email, 31% via telefoon, 20% via een plaatsbezoek aan het loket en 14% via het contactformulier op de website. Bijna de helft van de vragen wordt dus via de digitale kanalen (mail en website) gesteld.

Belangrijk om aan te geven is dat in april van dit jaar de openingsuren van het OOG in overeenstemming zijn gebracht met de openingsuren van de andere loketten van de Stad Gent. Het OOG is hierdoor onder andere ook op dinsdagavond te bereiken na afspraak.

Vanaf 1 januari 2017 zal het OOG ook de loketwerking van de horeca-attesten over nemen van de Horecacel, welke momenteel gevestigd is in de Belfortstraat. Hierdoor zal een horeca-uitbater op korte termijn al op 1 locatie minder moeten zijn.

In de zomer van 2017 is het dan ook nog de bedoeling dat het loket van het OOG, vandaag de dag gevestigd in AC Portus, naar de site aan het Zuid zal verhuizen. Hierdoor zullen de loketten van Economie, Stedenbouw en Milieu zich op één centrale en gemeenschappelijke locatie bevinden. Dit zal een belangrijke verhuisbeweging zijn die volledig ten goede zal komen aan de ondernemer, die hierdoor nog op slechts 1 plaats zal moeten zijn.

Met al deze inspanningen willen we de werking van het OOG, die op 7 jaar tijd dus al bijna 15.000 dossiers behandelde, nog verder uitbouwen en bijdragen aan een verdere administratieve vereenvoudiging van onze dienstverlening naar de ondernemer.