



Opschrift

Vergadering van 9 oktober 2025

Nummer: 2025_MV_00777

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Yilmaz Cetinkaya: Ondersteuning van startende horecazaken in Gent

Raadslid(-leden):

Yilmaz Cetinkaya - N-VA

Bevoegd: Sofie Bracke

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Recent lanceerde Stad Gent een stappenplan om nieuwe horeca-uitbaters te ondersteunen. Dat is een handige handleiding die de verschillende stappen en vergunningen overzichtelijk maakt. Maar de vraag blijft of dit op zich voldoende is, gezien de veelheid aan regels, controles en kosten waar startende horecazaken mee te maken krijgen.

Vraag:

Graag had ik hierover volgende vragen gesteld:

- Hoe evalueert u de effectiviteit van dit stappenplan in de praktijk: krijgen starters hiermee echt een vlottere en snellere opstart, of blijft de procedure even complex?
- Op welke manier wordt dit instrument gepromoot?
- Is er data beschikbaar over hoeveel starters dit instrument al gebruikt hebben en welke feedback er van de sector (ondernemers, unizo, OOG,...) komt?
- Welke bijkomende initiatieven neemt de stad, naast deze handleiding, om startende horeca-uitbaters structureel te ondersteunen (bv. administratieve begeleiding, financiële incentives, minder regeldruk)?

Antwoord

Bij de opstart van een horecazaak komt inderdaad heel wat kijken. Al sedert 2003 heeft Stad Gent een startersbrochure voor startende horeca-ondernemers, net om hen wegwijs te maken in de veelheid aan lokale en bovenlokale regels. Met de komst van het horeca-attest in 2014 werd al heel wat gebundeld. Via het stappenplan 'Ik start een horecazaak'

hebben we de brochure niet alleen digitaal gemaakt, maar hebben we in kaart gebracht waar er allemaal mee rekening moet worden gehouden en welke dienstverlening we als Stad hier kunnen geven en betekenen. Verschillende webpagina's worden hierin gebundeld zodat in één oogopslag duidelijk is wat je moet doen, welke vergunningen je nodig hebt, waarmee op voorhand rekening moet worden gehouden. Zonder dat je bij verschillende diensten apart moet gaan aankloppen. Doordat alle informatie gebundeld is, faciliteren we de uitbater. Het OOG is in de eerste lijn het aanspreekpunt en volgt ook van A-Z de aanvraag mee op. Het stappenplan omvat alle informatie zowel de bovenlokale wetgeving als lokale verplichtingen om rekening mee te houden in elke fase van de opstart en/of overname van een horecazaak.

Specifiek voor Stad Gent bestaat uiteraard ook het horeca-attest, het is een kwaliteitslabel dat wordt toegekend aan een horecazaak op het grondgebied van Stad Gent die conform zijn aan alle wettelijke vereisten.

Het stappenplan werd dit voorjaar gepromoot via de dienstkanalen van de Dienst Economie van de Stad Gent, de stadsbrede kanalen van de Stad Gent en diverse andere diensten van de Stad Gent (in hun contact naar ondernemers toe).

- (Dienst Economie - nieuwsbrief naar 9.300 ondernemers op 29 april 2025 (waaronder ook startende ondernemers of prestarters), nieuwsbrief PuurGent op 22 mei 2025 (o.a. horeca-uitbaters, zowel starters als gevestigde waarden).
- sociale media: Facebook Dé Gentse Ondernemer (organische posts: begin april, eind juli 2025; dit najaar staan er ook nog 2 organische posts gepland) + LinkedIn Ondernemen in Gent (organische posts: begin april, eind juli 2025; dit najaar staan er ook nog 2 organische posts gepland). Van 5 mei tot 11 mei liep via Dienst Communicatie een betalende social ad campagne (budget: 250 euro) op Facebook Dé Gentse Ondernemer en Instagram Stad Gent (ism Dé Gentse Ondernemer) waarbij we het stappenplan gepromoot hebben naar de doelgroep 18- tot 35-jarigen in Gent en 10 km rond Gent met interesse in ondernemerschap, food & drink, restaurants, ... Campagnecijfers: bereik op Facebook was 24.838, bereik op Instagram was 24.106, in totaal 553 clicks op de advertenties.
- Stadsbrede kanalen zoals het Stadsmagazine (editie september-oktober 2025, kort artikel over stappenplan) en de stadsnieuwsbrief op vrijdag 11 april 2025 (artikel).
- Via events van de Dienst Economie (bv. Business Bites sessies) informeren we (startende) ondernemers over het bestaan van dit stappenplan.
- Intern zijn ook verschillende collega's geïnformeerd over dit stappenplan zodat ze dit kunnen meenemen in hun gesprekken met startende horeca-uitbaters/prestarters: nl. preventiewerkers, toegankelijkheidsambtenaren, collega's van PuurGent, collega's van Dienst Toezicht, Dienst Milieu en Klimaat, Dienst Stedenbouw, ...
- Gentse Culinaire Raad op 31 maart 2025 (toelichting door Dienst Economie): informeren van leden over bestaan van stappenplan + vragen om dit stappenplan te promoten via netwerk van horeca-uitbaters.
- Nightlifecouncil op 15 mei 2025 (toelichting door Dienst Economie) informeren van leden over bestaan van stappenplan + vragen om dit stappenplan te promoten via netwerk van horeca-uitbaters)

Begin april 2025 hebben we het stappenplan live gezet op de website van de Stad Gent. Van begin april 2025 tot en met 6 oktober 2025 werd de pagina 762 keer weergegeven (exclusief clicks van Stad Gent medewerkers) door 532 gebruikers (startende ondernemers). Daarmee staat de pagina in de top 20 van de meest bezochte pagina's op de themapagina "Ondernemen" van de Stad Gent (plaats 16). Gemiddeld blijft een bezoeker 1 minuut en 2 seconden op de pagina. Het betrokkenheidspercentage bedraagt 71% (goede score; dit percentage meet of bezoekers zinvolle interactie vertonen, bv. clicks, scrollen, ...). In die tijdsspanne waren er 4.568 gebeurtenissen (scrolls, clicks, ...). De meeste clicks in de inhoudstafel gaan richting "Statuut en pand" en "Voorbereiding horeca-attest". Er wordt ook vaak geklikt op het e-mailadres van Dienst Toezicht om te vragen of het pand geschikt is als danscafé of café voor optredens.

Standaard wordt het stappenplan meegenomen in alle intake gesprekken bij het OOG ikv horeca. Mondeling kregen we reeds de feedback dat het stappenplan een echte hulp is. Ook uit andere steden kwam er al interesse en vraag naar het stappenplan. Ook via de VVSG is het stappenplan als voorbeeld verspreid naar andere steden en gemeenten. De pagina wordt levendig gehouden en geüpdate nav feedback, zaken worden toegevoegd en /of geschrapt indien niet langer actueel. Zo specificeren we in aanloop naar de Gentse Feesten en we kregen reeds feedback van een horeca-uitbater die er ons op wees wat te doen bij stopzetten van de horecazaak, deze informatie werd dan ook toegevoegd. Het is een instrument voor en door de (startende) horeca-uitbater.

Naast deze pagina is er het OOG, het aanspreekpunt voor ondernemers, als ondersteuning voor startende ondernemers en/of ondernemers die een horecazaak opstarten. Onze begeleiding is op maat van de noden van de ondernemer. De meesten komen eerst op afspraak vooraleer een horeca-attest aan te vragen en worden door het team intensief begeleid en geholpen waar nodig. Het horeca-attest betreft één aanvraag bij het OOG, waarbij achterliggend alle betrokken diensten worden geïnformeerd en /of bevraagd naar advies voor verdere opvolging.

Er zijn ook nog onze preventiemedewerkers horeca, de voormalige horecacoaches die zich focussen op preventie en bemiddeling in geval van overlast, een Gentse Culinaire Raad en Nightlife Council, inspiratiesessie op onze Business Bytes en de brede werking van Dienst Economie. U hoort het: startende horeca-ondernemers worden op tal van manieren begeleid in onze stad.
