



Opschrift

Vergadering van 12 februari 2026

Nummer: 2026_MV_00160

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Charlotte Coucke: Digitale balie ondernemerspunt

Raadslid(-leden):

Charlotte Coucke - N-VA

Bevoegd: Sofie Bracke

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Sinds begin december is de digitale balie actief voor het ondernemerspunt van Gent. Dit Vlaams gesubsidieerde project 'Digitale Balie' is een onderdeel van het initiatief 'Gemeente zonder Gemeentehuis'. Ondernemers en aspirant-ondernemers kunnen nu dus ook videobellen via teams met het ondernemerspunt om een antwoord te krijgen op hun vragen zonder zich hiervoor te moeten verplaatsen naar het fysiek loket.

Vraag:

Graag had ik hierover volgende vragen gesteld:

- Hoe evalueren de diensten enerzijds en de ondernemers anderzijds de opstart van de digitale balie?
- Hoe vaak werd gebruik gemaakt van deze optie in december 2025 en januari 2026?
- Heeft u al zicht op voor welk soort afspraken of door welk type (aspirant-)ondernemer deze optie het meest gebruikt wordt?

Antwoord

Stad Gent is trekker van het Vlaams gesubsidieerde project Digitale Balie – Gemeentehuis van de Toekomst. De digitale balie is een nieuw kanaal binnen onze dienstverlening, als extra aanvulling op de bestaande kanalen en om onze dienstverlening uit te breiden, laagdrempelig en toegankelijk te houden. Het uitgangspunt van de digitale balie is het beste van twee werelden combineren om een toekomstgerichte dienstverlening aan te bieden: burgers behouden het persoonlijke contact met een

medewerker zonder zich fysiek te moeten verplaatsen. De ondernemer kan dus zelf kiezen van waaruit zij/hij de afspraak volgt, nl wanneer het het beste past, van thuis uit, van op het werk, ...

Het Ondersteuningspunt Ondernemers Gent (OOG) is mee ingestapt in het project als pilootdienst sinds november 2025. Met het OOG hebben we gekozen om de digitale balie flexibel in te bouwen in het loket. Vandaag kunnen ondernemers advies bekomen via een videogesprek. Op heden staat het videogesprek open voor een algemeen infogesprek starten met een onderneming – algemeen infogesprek advies ondernemen. Vandaag betreft het informatieve gesprekken. Er is nog mogelijkheid om andere onderwerpen ook open te zetten voor de digitale balie ikv verdere dienstverlening, zoals een infogesprek horeca / horeca-attest aanvragen.

Het OOG heeft in december 0 videogesprekken gehad tov 44 fysieke loketgesprekken (rekening houden met de collectieve sluiting en eindejaarsperiode). In januari hebben we 5 videogesprekken gehad tov 120 fysieke loketgesprekken.

De eerste informele reacties van de ondernemers en medewerkers zijn positief.

Vanuit het project wordt het gebruikersonderzoek uitgevoerd door Profacts. Dit gebeurt door middel van gebruikerstesten, verschillende focusgroepen en kwantitatieve gebruikersbevragingen. Specifiek voor Gent worden gebruikers die reeds een gesprek hadden via de digitale balie bevraagd over hun ervaring. Er wordt geen onderscheid gemaakt in de doelgroepen (burgers of ondernemers) bij de gebruikerstesten en evaluatie. Bovendien worden enkel gebruikers gecontacteerd die hebben aangegeven dat ze mogen bevraagd worden. De eerste representatieve resultaten worden verwacht ten vroegste in april.
