Aanspreekpunten voor agrariërs in beeld

Verkenning naar agrarische aanspreekpunten in de gebiedsgerichte aanpak



Oktober 2023 | Linde van Bets, Marjolein van Woerkom (Wing) en Suzan Klein Gebbink (Suzan Klein Gebbink Advies & Gespreksleiding)

Inhoudsopgave

Bevindingen 3

1. Inleiding 4

2. Quick scan van aanspreekpunten 10

2.1 Aanspreekpunten op alle niveaus 11

2.2 Landelijke aanspreekpunten 11

2.3 Provinciale aanspreekpunten 13

2.4 Regionale en lokale aanspreekpunten 15

2.5 Wat valt op? Een eerste indruk 16

3. Intermezzo: aanspreekpunten BIJ12, RVO, LAP Fryslân, Landbouwloket Zuid-Holland, gemeente Lochem, Loket Veenweideboeren 17

4. Agrariërs als doelgroep 24

3.1 Welk voor soort vragen hebben agrariërs?

3.2 Waar gaan agrariërs naar toe bij belemmeringen en knelpunten?

3.3 Wat maakt de doelgroep agrariërs specifiek?

5. Sterktes en zwaktes van huidige aanspreekpunten 27

6. Conclusies 31

7. Aanbevelingen 40

Bijlage 1: Deelnemers interviews, online sessies en begeleidingscommissie 51

Bijlage 2: Overzicht aanspreekpunten 53



Bevindingen

1. **De bestaande aanspreekpunten lijken goed te werken, maar afstemming en samenwerking tussen aanspreekpunten en overheidslagen behoeft verbetering.** Over het algemeen werken de bestaande aanspreekpunten goed. Echter, door de veelheid en diversiteit is het zowel voor agrariërs als voor betrokkenen onduidelijk welke aanspreekpunten er allemaal zijn. Laat staan dat het juiste loket bij een vraag gevonden wordt. Meer afstemming en samenwerking tussen aanspreekpunten en overheidslagen is nodig, zodat de samenhang en doorverwijzing verbetert. Daarnaast is een laagdrempelig voorportaal, idealiter in de gebieden, nodig om agrariërs de weg te wijzen.

2. **Regionale aanspreekpunten zijn bij uitstek geschikt als laagdrempelige eerstelijns vraagbaak en doorverwijzer voor agrariërs en nodig in de gebiedsgerichte aanpak.** Boeren en tuinders hebben in de transitie niet alleen concrete vragen, maar vooral vraagstúkken. In de gebiedsgerichte aanpak zijn daarom regionale aanspreekpunten nodig om hen daar bij te helpen. Een regionaal aanspreekpunt staat dicht bij de agrariër en vormt een eerstelijns vraagbaak, helpt ondernemers hun vragen en vooral vraagstukken scherp te krijgen en verwijst als voorportaal door naar diverse landelijke, provinciale en regionale aanspreekpunten en bijvoorbeeld experts. De ontwikkeling van deze regionale aanspreekpunten, waar mogelijk vanuit reeds bestaande structuren, is van belang in de verdere uitrol van de gebiedsgerichte aanpak. Een combinatie met de beoogde Knooppunten van BoerenPerspectief is gewenst, vanwege de overeenkomst in regionale aanpak, betrokken organisaties en doelgroepen.

3. **Faciliteer als overheden volop vanaf de tweedelijn.** Voor de opgaven van deze tijd staan agrarische partijen, overheden en maatschappelijke partijen samen aan de lat. In lijn met de gebiedsgerichte aanpak en de Knooppunten van BoerenPerspectief, vraagt dit een andere rol van de overheid. De complexe vraagstukken vereisen kennis van zaken en expertise, maar ook onafhankelijkheid. Daarom adviseren we de aanspreekpunten te laten organiseren door regionale (agrarische) partijen, met een schil van faciliterende overheden er omheen, om belemmeringen in wet- en regelgeving aan te kaarten en eventueel weg te nemen.

4. **Maak het simpel: minder regels = minder loketten.** Soms is versimpelen het antwoord op complexiteit. Eenduidig en consistent beleid kan voor een deel de noodzaak wegnemen om extra loketten op te tuigen om agrariërs de weg te wijzen in de complexiteit van wet- en regelgeving . Dit geldt niet alleen op landelijk niveau. Ook op provinciaal en regionaal niveau is het van belang te verkennen of aansluiten bij bestaande aanspreekpunten zinvol is in plaats van een extra aanspreekpunt op te richten. Echter is bundelen van aanspreekpunten niet altijd effectief, kennis van zaken en kwaliteit is belangrijk. Als er voor een bepaalde vraag een specifiek loket nodig is, heeft dit de voorkeur boven alles bundelen in één loket dat onvoldoende de agrariër bedient.

5. **Organiseer dat belemmeringen en knelpunten op de juiste plek belanden.** In dit onderzoek is op hoofdlijnen gekeken naar de terugkoppeling van belemmeringen en knelpunten naar beleid en wet- en regelgeving. Er is in principe op elk schaalniveau in meer of mindere mate afstemming met beleid aanwezig. Het vergt aanbeveling om te verkennen welke rol Regieorganisatie Transitie Landelijk Gebied (RTLG) kan vervullen bij het vertalen naar beleid en welke bestaande structuren en afstemmingsmomenten zich daarvoor lenen, ook buiten loketten en aanspreekpunten.



1. Inleiding

In de transitie waar de land- en tuinbouw voor staat, komen veel opgaven en vragen op agrariërs af. Het Nationaal Programma Landelijk Gebied (NPLG) met bijbehorende gebiedsprocessen, de Kaderrichtlijn Water, het Gemeenschappelijk Landbouwbeleid (GLB) en thema's zoals stikstof, droogte, veenbodemdaling en verzilting zorgen voor veel onzekerheid en onduidelijkheid bij de sector.

De omvang en veelheid van opgaven vraagt om goede communicatie en (kennis)uitwisseling tussen overheid en agrariërs. Die communicatie verloopt gedeeltelijk via aanspreekpunten en loketten. Welke aanspreekpunten en zijn dat? Hoe werken deze? En wat zijn eventuele verbeterpunten?

1.1 Aanleiding

Motie Koekkoek en Bromet in 2022

Tweede Kamerleden Marieke Koekkoek en Laura Bromet riepen in hun motie (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 23 juni 2022) de regering op een duidelijk aanspreekpunt voor boeren te voorzien in de gebiedsgerichte aanpak. Hier moeten agrariërs geholpen worden de benodigde transitie door te maken, waarbij het aanspreekpunt onder meer juridische en financiële knelpunten identificeert en zoveel mogelijk wegneemt, zodat deze verduurzaming en benodigde experimenteerruimte van landbouwbedrijven niet belemmert.

Appreciatie minister van der Wal-Zeggelink

Minister van Natuur en Stikstof Van der Wal-Zeggelink onderstreept deze oproep in haar appreciatie: "Bij de gebiedsgerichte aanpak is een aanspreekpunt waar boeren en andere betrokkenen terecht kunnen met hun vragen of knelpunten van groot belang." De minister vertaalt de motie naar een concreet onderzoek: "Op dit moment zijn aanspreekpunten aanwezig bij provincies, BIJ12 en RVO, die - afgaande op de vele vragen die de aanspreekpunten inmiddels hebben verwerkt - voorzien in een behoefte. Ik zal voor elk van deze aanspreek- of informatiepunten aangeven wat wel en niet binnen het bereik en bedoeling van zo'n aanspreekpunt valt, en onderzoeken hoe beantwoording en opvolging van vragen plaatsvindt, en of daar verbetering op mogelijk is." (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 6 december 2022)

Opdracht tot feitelijk onderzoek

In mei 2023 vroeg de Regieorganisatie Transitie Landelijk Gebied (RTLG) vervolgens aan Wing feitelijk onderzoek uit te voeren naar bestaande aanspreekpunten voor agrariërs.

In de opdrachtformulering wordt hierbij gekozen voor de term 'loketten'.
Dit onderzoek heeft drie doelen:

1. **Het in beeld brengen van het totale landschap van loketten, waar boeren met vragen over verduurzaming, verandering en verdienvermogen terecht kunnen.** Tot welke loketten kunnen boeren zich wenden als ze vragen hebben over hoe om te gaan met, en in te spelen op, de (grote) veranderingen van deze tijd?
2. **Het voor elk van de loketten - waar mogelijk - in kaart brengen van hoe de beantwoording van vragen plaatsvindt en inzicht krijgen in de opvolging ervan.** Hierbij wordt gevraagd wat doel en functie zijn van zo'n aanspreekpunt, wat wel/niet binnen het bereik en bedoeling valt, hoe en hoe vaak ze worden gebruikt, welk (soort) vragen ze ontvangen, via welke wijze van contact, hoe vraagbeantwoording verloopt, hoe - indien bekend - opvolging wordt gegeven aan de antwoorden en of RTLG, Rijk en provincies relevante aandachtspunten via loketten krijgen doorgespeeld. Signalen dat boeren stuiten op problemen bij uitvoering en realisatie van de transitie, moeten ook terechtkomen bij betrokken beleidsmedewerkers van Rijk en/of provincies, zodat zij kunnen faciliteren bij het vinden van structurele oplossingen.
3. **Nagaan of (en eventueel hoe) op deze twee punten - beantwoording en opvolging - verbetering mogelijk is, en daar eventuele vervolgacties op te formuleren.** RTLG vraagt onder meer handelingsperspectieven voor mogelijke verbeteringen.

Er wordt geen expliciete, kwalitatieve beoordeling (door de gebruikers) van de loketten gevraagd. Wel wordt gevraagd om, waar mogelijk, verschillen inzichtelijk te maken tussen doel- en deelgroepen in gebruik, knelpunten en verbeteringen.

1.2 Schuivende scope

Enkele relevante ontwikkelingen en voortschrijdende inzichten hebben geleid tot een aanpassing en verruiming van de scope:

Feitelijke beschrijving per loket onmogelijk

De opdrachtgever was zich bewust van het feit dat het landschap aan loketten en aanspreekpunten versnipperd is, maar had aanvankelijk het beeld dat het maken van een overzicht en feitelijke beschrijving van de werking van elk loket goed uitvoerbaar is. Dat blijkt in de praktijk vrijwel onmogelijk, gezien het grote aantal aanspreekpunten en loketten voor boeren en tuinders op verschillende schaalniveaus. Volledigheid in het overzicht is daarbij onrealistisch en dus niet haalbaar.
In overleg met de opdrachtgever is besloten om, in plaats van een volledig overzicht en feitelijke analyse van alle loketten, een verkenning op hoofdlijnen (quick scan) uit te voeren, zodat we een globaal beeld kunnen vormen over de aard, aantallen en verschillen tussen de bestaande loketten. Volledigheid is hierbij niet het streven, maar een illustratief overzicht en gedragen conclusies en aanbevelingen. In het intermezzo gaan we vervolgens dieper in op een aantal van de loketten, dit ter illustratie en verdieping.

Afbakening tot loketten niet relevant

Hoewel de motie draait om aanspreekpunten, is in de opdrachtformulering gekozen voor het woord ‘loketten’. Dat is echter niet geheel hetzelfde (zie kader). Een loket is wél altijd een aanspreekpunt, maar andersom zijn er organisaties en initiatieven die niet als loket zijn bedoeld of ingericht, maar wel als aanspreekpunt worden benaderd. De term aanspreekpunten dekt een bredere lading.

Daarnaast worden veel termen door elkaar gebruikt, zoals loket, aanspreekpunt, portaal, informatiepunt en vraagbaak. Op papier zijn deze misschien van elkaar te onderscheiden, maar in de praktijk nauwelijks of niet. Ook voor agrariërs en betrokkenen zijn de verschillende vormen niet te onderscheiden. Het is dus beperkend om alleen loketten te bekijken en andere vormen uit te sluiten. Het doel van de motie was ten slotte om aanspreekpunten te voorzien, niet (per sé) loketten. Ons onderzoek betreft dus alle aanspreekpunten voor agrariërs, waaronder loketten. In het rapport gebruiken we vanaf nu de term aanspreekpunten.

De gebiedsgerichte aanpak blijft de context

Hoewel de gebiedsgerichte aanpak in de motie de context vormt, lezen we dit niet terug in de opdrachtformulering door RTLG. Gezien het belang van de motie en de ontwikkeling van de gebiedsgerichte aanpak vormt dit wél één van de onderzoeksvragen.

loket
lo-ket
(zelfstandig naamwoord · het · loketten)

1. *Een raamvormige opening in de wand van een kantoor, waardoor klanten geholpen worden.*
2. *(Figuurlijke) plaats waar je terecht kunt voor hulp of informatie: een digitaal loket op een website waar je hulp of informatie kunt krijgen*

aanspreekpunt
aan-spreek-punt
(zelfstandig naamwoord · het · aanspreekpunten)

1. Instelling of persoon waar je naar toe kunt met vragen of kritiek

Juridische en financiële knelpunten / wet- en regelgeving

De motie gaat onder meer specifiek in op juridische en financiële knelpunten in wet- en regelgeving en de ambitie om ondernemers hierbij te helpen. Dit komt echter niet meer terug in de opdrachtformulering en gestelde onderzoeksvragen. Gezien het belang van de motie zijn deze wél meegenomen in de uiteindelijke onderzoeksvragen.

Uitsluiting specifieke vormen begeleiding matcht niet met werkelijkheid ondernemer

In de oorspronkelijke opdrachtbeschrijving werd de suggestie gedaan om specifieke typen van begeleiding (sociaal economische begeleiding, coaching, bedrijfsadvisering) buiten de scope te laten. Echter, dat is niet strikt te scheiden. Sowieso is een aanspreekpunt nodig om als agrariër bij deze vormen van begeleiding te geraken. Daarom zijn ook de aanspreekpunten meegenomen die leiden tot dit type begeleiding.
Daarnaast, aangezien het doel is om agrariërs te helpen bij de uitdagingen van deze tijd en daarmee veel facetten van de bedrijfsvoering en het ondernemerschap worden geraakt, is het nodig om te kijken naar het héle landschap van aanspreekpunten voor agrariërs. De vele losse schakels vormen - als het goed is - een samenhangend geheel van hulp en ondersteuning. Voorliggend onderzoek gaat in op dat gehele landschap.

Politieke werkelijkheid

De betreffende motie is opgesteld in een andere politieke werkelijkheid (juni 2022) dan nu. Er zijn enerzijds stappen voorwaarts gezet qua stikstofbeleid, met bijvoorbeeld de openstelling van de piekbelastersregeling en diverse NPLG-gebiedsprocessen die in voorbereiding zijn. Daarentegen is het langverwachte landbouwakkoord niet tot een afronding gekomen en is in juli 2023 het kabinet gevallen.

De opgaven zijn echter niet verdwenen en dat besef lijkt breed aanwezig. De uitwerking van diverse stikstof- en gebiedsplannen gaat door, al dan niet in grotere onzekerheid. Het belang van aanspreekpunten voor agrariërs blijft onverminderd groot.

Generieke verbeterpunten lastig bij gevarieerd landschap

LNV vroeg naar (generieke) verbeterpunten, maar het is lastig om tot generieke verbeterpunten te komen met deze grote aantallen aanspreekpunten en diversiteit daartussen. Deze zijn niet zomaar met elkaar te vergelijken. De verbeterpunten gaan dus niet zozeer over de werking van individuele aanspreekpunten, maar over het totale landschap van aanspreekpunten in het algemeen.

De definitie van aanspreekpunten en loketten

We hanteren de definitie voor aanspreekpunten en loketten, zoals weergegeven in het kader op de vorige pagina en onderzochten de aanspreekpunten en loketten waar individuele agrariërs de doelgroep of onderdeel van de doelgroep zijn. Dit betreft dus elke afzonderlijke ingang waar agrariërs terechtkunnen via telefoon, e-mail, vragenformulier of bijvoorbeeld de chat.

1.3 Vraagstelling

Definitieve onderzoeksvragen

Op basis van de schuivende scope en in overleg met de opdrachtgever en begeleidingsgroep hebben we de volgende onderzoeksvragen opgesteld.

1. Welke aanspreekpunten zijn er in Nederland waar agrariërs terecht kunnen met vragen over verduurzaming, verandering, verdienvermogen en overige uitdagingen van deze tijd?
2. Hoe is de werking van deze aanspreekpunten?
   a. Wat is doel, functie en werkwijze van de loketten? Wat is de wijze van contact?
   b. Welk type vragen komen er binnen, hoeveel ongeveer en door wie worden ze gesteld?
   c. Hoe vindt de beantwoording en opvolging van vragen plaats?
   d. Hoe is de terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving? Worden financiële en juridische knelpunten gemeld en wat wordt daar mee gedaan? Krijgen RTLG, het Rijk en provincies de signalen die aanspreekpunten opvangen, doorgespeeld? Zo ja, hoe dan precies? Zo nee, waarom niet?
3. Agrariër als doelgroep, wat vereist dat in relatie tot aanspreekpunten?
4. Wat zijn de voornaamste sterktes en zwaktes van de huidige aanspreekpunten?
5. Welke verbeterpunten en adviezen zijn er wat betreft
   a. de bestaande aanspreekpunten?
   b. de opvolging van de vragen?
   c. de terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving?
   d. aanspreekpunten in de gebiedsgerichte aanpak?

Vragen 1 en 2 betreffen een zo volledig mogelijk en vooral representatief overzicht, compleetheid is niet het streven.

1.4 Aanpak

In juni en juli 2023 is een deskstudie uitgevoerd, aangevuld met input vanuit het netwerk van Wing en Suzan Klein Gebbink, de begeleidingsgroep en contacten bij de provincies. Dit resulteerde in een quick scan van ruim 80 aanspreekpunten. Vervolgens zijn twaalf verdiepende online interviews gehouden. De lijst met geïnterviewden treft u in bijlage 1. Eind augustus en begin september vonden vier online bijeenkomsten plaats met circa 60 betrokkenen bij en gebruikers van aanspreekpunten, waarin deelnemers feedback konden geven op de eerste uitkomsten van de analyse en werden gevraagd mee te denken over conclusies. In bijlage 1 vindt u het overzicht van deelnemende organisaties. De voortgang is tweemaal besproken met de begeleidingsgroep (zie bijlage 1 voor de samenstelling).

1.5 Afbakening

- In dit onderzoek zijn de visserij sectoren buiten beschouwing gelaten.
- Het onderzoek betreft een quick scan, geen evaluatie van de werking van individuele aanspreekpunten en ook geen onderzoek naar ervaringen van individuele gebruikers. Dat valt buiten de scope en is aan de aanspreekpunten en betrokken organisaties zelf.
- Om voldoende inzicht te krijgen in de behoeften van boeren en tuinders, spraken we in interviews en bijeenkomsten met enkele ondernemers en vooral met mensen die een groep agrariërs vertegenwoordigen of dichtbij de agrarische sector staan en veel op erven komen. Ook gebruiken we onze eigen ervaringen, waaronder bevindingen uit het project Sociaaleconomische begeleiding, dat Wing eind 2022 in opdracht van LNV uitvoerde, waarin veel contacten zijn geweest met agrariërs en vertegenwoordigers.
- In voorliggend rapport gebruiken we de term agrariërs of de combinatie boeren en tuinders, waarmee we alle agrarische sectoren bedoelen en agrariërs van ieder geslacht.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 presenteren we de quick scan van aanspreekpunten, uitgesplitst op landelijk, provinciaal en regionaal/lokaal niveau. In het Intermezzo in Hoofdstuk 3 lichten we een aantal aanspreekpunten uit op basis van 1-op-1 interviews, ter verdieping op de bevindingen en als voorbeelden van de werking van een loket. Hoofdstuk 4 gaat in op de agrariërs als doelgroep en in hoofdstuk 5 behandelen we de voornaamste sterke en zwakke punten van huidige aanspreekpunten. In hoofdstuk 6 geven we antwoord op de belangrijkste onderzoeksvragen, als opmaat voor de aanbevelingen in hoofdstuk 7.



2. Quick scan aanspreekpunten

Agrariërs in Nederland zijn omringd met talloze aanspreekpunten. We zien portalen, platformen, websites, netwerken en adviseurs die dienen als vraagbaak voor agrariërs over bijvoorbeeld verduurzaming, kringlooplandbouw en wet- en regelgeving.

Met meer dan tachtig agrarische aanspreekpunten brengt deze quick scan de omvang en diversiteit van het landschap van aanspreekpunten aardig in beeld. Welke aanspreekpunten zien we?

2.1 Aanspreekpunten op alle niveaus

We onderscheiden aanspreekpunten op landelijk, provinciaal en regionaal/lokaal niveau en splitsen op tussen aanspreekpunten van overheden en niet-overheden. Er zijn ook aanspreekpunten geïnitieerd door een publiek-private samenwerking, dus de opsplitsing kent geen harde grens. U vindt de volledige tabel in Bijlage 2.

2.2 Landelijke aanspreekpunten

Landelijke aanspreekpunten van de overheid betreffen vooral loketten van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV), vaak in samenwerking met het Interprovinciaal overleg (IPO), de Unie van Waterschappen (UvW) en Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG) (zie Tabel 1). De uitvoeringsorganisaties Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en BIJ12 hebben een belangrijke loketfunctie voor agrariërs.

Bij deze landelijke aanspreekpunten kan de agrarische sector vooral terecht met vragen omtrent Europese en landelijke regelingen en subsidies. Het aantal en de aard van de vragen hangen vaak af van de actualiteit; een nieuwe regeling, een deadline voor indiening of een nieuw beleidsinstrument zijn vaak een aanleiding. De afgelopen periode kreeg het Informatiepunt Stikstof en Natura 2000 van BIJ12 bijvoorbeeld veel vragen binnen over AERIUS Check, waar ondernemers kunnen zien of hun bedrijf piekbelaster is en in aanmerking komt voor een regeling. RVO wordt regelmatig benaderd met vragen over duurzame landbouw en bij onduidelijkheden omtrent het nieuwe GLB.

Tabel 1: Landelijke aanspreekpunten (tussen haakjes: trekker / coördinator)

Aanspreekpunten van de overheid
• Voormalig Agroloket (LNV)
• Stikstofloket (LNV)
• Boerderij van de toekomst (LNV)
• Groeien naar morgen (LNV)
• Informatiepunt stikstof en Natura 2000 (BIJ12)
• Omgevingsloket (BZK, IPO, UvW, VNG)
• Het RVO-loket (RVO)
• Ondernemersplein (KvK)
Andere aanspreekpunten
• Groen kennisnet (WUR)
• Vertrouwensloket welzijn landbouwhuisdieren (Veehouderij sector)
• TABOER (LTO en Zorg om Boer en Tuinder)
• Zorg om Boer en Tuinder
• Ik wil boer worden (Universiteit Utrecht)
• Caring farmers (Stichting Caring Farmers)
• Ondernemers klankbord (Stichting Ondernemersklankbord)
• Digitaal loket arbeidskracht (LTO)
• Regionaal energieloket (LTO)
• Landbouwloket (Deltaplan Agrarisch Waterbeheer, LTO, Natuurrijk Limburg) i.o.

De landelijke aanspreekpunten van niet-overheden worden grotendeels getrokken door Land en Tuinbouworganisatie Nederland (LTO), al dan niet in samenwerking met andere organisaties. Kennisinstellingen, zoals Wageningen University & Research en de Universiteit Utrecht, spitsen zich toe op kennisoverdracht en praktijkonderzoek over allerlei facetten van verduurzaming. Ook onafhankelijke partijen, vaak in de vorm van een stichting, zijn aanspreekpunt voor de agrarische sector op verschillende onderwerpen zoals ondernemerschap, mentale ondersteuning en de overstap naar natuurinclusieve landbouw.

Beantwoording van vragen

In het algemeen gaat het bij landelijke overheidsloketten om praktische en relatief concrete vragen, die via een contactformulier op de website, per e-mail of telefonisch worden ontvangen. Binnen enkele werkdagen worden deze – indien mogelijk met een standaard antwoord uit een kennisbank – beantwoord. Soms is een tweede lijn vanwege een bepaald specialisme nodig (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), RVO). Rapportage vindt periodiek plaats, met name over aantallen vragen, doelgroep en onderwerp.

Terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving

Soms komen er veel vragen over hetzelfde onderwerp binnen. Voor RVO is dat een teken voor reflectie. Waarom krijgen we zoveel vragen op dit thema? Soms vraagt dit terugkoppeling naar de communicatie afdeling om de informatievoorziening te verbeteren. Deze kan besluiten om extra aandacht te besteden in de wekelijkse agro-nieuwsbrief of meer informatie te delen via sociale media. Vaak is extra uitleg voldoende. Als plotseling veel vragen binnenkomen over een specifiek thema kan dit ook een beleidsinhoudelijke oorzaak hebben. Samenwerking tussen medewerkers van het loket, de beleids- en communicatie afdeling is dan ook van groot belang. Er is regelmatig contact tussen bijvoorbeeld RVO en LNV. Alle geluiden die RVO uit de sector krijgt (uit klantcontactcentrum, sociale media, etc) koppelt de organisatie terug naar LNV en andersom.

BIJ12 werkt op een zelfde manier. Gebruikerswensen omtrent AERIUS worden bijvoorbeeld teruggekoppeld naar het ministerie van LNV en het RIVM. Daarnaast, wanneer er veel vragen rondom één thema binnen komen, legt BIJ12 dit terug in provinciale werkgroepen, zoals Stikstof in uitvoering, Juridische werkgroep stikstof en Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving. Van overige landelijke aanspreekpunten hebben we dit niet onderzocht.

2.3 Provinciale aanspreekpunten

Iedere provincie heeft een algemeen loket. Hier kunnen inwoners, ook agrariërs, allerlei zaken met de provincie digitaal regelen, zoals een subsidieaanvraag of een milieuklacht.
Daarnaast hebben diverse provincies aparte aanspreekpunten voor boeren en tuinders. Zo is er het Landbouwportaal Noord-Holland, waarin LTO Noord, de agrarische collectieven, de provincie en de waterbeheerders in Noord-Holland hun krachten bundelen. Provincie Zuid-Holland heeft het Landbouwloket Zuid-Holland. In provincie Zeeland is geen apart loket voor boeren. De netwerken zijn daar overzichtelijk en de lijnen kort, zodat een vraag van een agrariër algauw op de juiste plek belandt.

Er zijn ook interprovinciale initiatieven. Zo is het Zoet Zout Knooppunt, het platform voor verziltingsvraagstukken, een samenwerking van provincies Zeeland, Noord-Holland en Friesland en diverse waterschappen. Met het Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN) geven de drie noordelijke provincies onder andere samen uitvoering aan het Nationaal Strategisch Plan van het GLB. Diezelfde drie provincies werken ook met de agroketen samen in de Agro Agenda Noord Nederland. Ook is recent het Innovatie Netwerk Landbouw gestart, waarin de zes zandprovincies (Drenthe, Overijssel, Gelderland, Utrecht, Noord-Brabant en Limburg) samenwerken aan innovaties in de landbouw.

De aanspreekpunten op provinciale schaal die door niet-overheden geïnitieerd worden, ontstaan vaak vanuit vertegenwoordigers van de agrarische sector zoals LTO, Limburgse Landbouw en Tuinbond (LLTB) of de agroketen, maar ook door agrarische natuur- en landschapsverenigingen en agrarische collectieven.

Tabel 2: Provinciale aanspreekpunten (incl. trekker / coördinator)

Aanspreekpunten van de overheid
• Provinciale loketten voor subsidies en klachten (elke Provincie)
• Innovatienetwerk landbouw (zes zandprovincies Drenthe, Overijssel, Gelderland, Utrecht, Limburg en Noord-Brabant)
• Samenwerkingsverband Noord-Nederland (Provincies Drenthe, Groningen en Fryslân)
• Landbouw Adviespool Fryslân (Provincie Fryslân en living lab Fryslân)
• Agro-innovatiemakelaars (Provincie Gelderland)
• Plattelandscoaches (Provincie Utrecht)
• Boeren business in balans (Provincie Noord-Holland)
• Landbouwportaal Noord-Holland (Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier)
• Zoet Zout Knooppunt (Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier, Provincie Noord-Holland Puur Water en Natuur)
• Stimulus Programmamanagement Eindhoven (Provincie Noord-Brabant)
• Ondernemerscoaches Natuurinclusieve landbouw (Provincie Noord-Brabant)
• VABIMPULS (Provincie Noord-Brabant)
• Landbouwloket Zuid-Holland
• Landbouwportaal Rijnland (Hoogheemraadschap Rijnland)
Andere aanspreekpunten
• Biodiversiteitsloket (Herstelprogramma Fryslân)
• Landbouwloket Limburg voor GLB (Limburgse Land- en Tuinbouwbond)
• Agroagenda Noord-Nederland (agroketen)
• Loket Deltaplan Agrarisch Waterbeheer (LTO)
• Loket Veenweideboeren (Vereniging agrarisch natuur- en landschapsbeheer Water, Land & Dijken)

Terwijl landelijke aanspreekpunten vaker toegespitst zijn op een bepaalde subsidieregeling, nieuwe wetgeving of een deelaspect van het agrarisch ondernemerschap, richten provinciale aanspreekpunten zich op provinciaal landbouwbeleid en bijbehorende instrumenten, op specifieke problematiek (vb verzilting in het Zoet Zout Knooppunt), of een bepaalde ondergrond (vb Loket Veenweideboeren) en de uitdagingen die deze met zich meebrengen.
Dit vraagt om een bredere (regionale) samenwerking met verschillende partijen of juist met partijen met specifieke kennis en ervaring, relevant voor een bepaalde problematiek, deelsector of ondergrond. Overheid, onderwijs, onderzoek, sector en maatschappelijke organisaties trekken dan ook vaak samen op in zo'n aanspreekpunt, ook vaak in de financiering. Hierdoor is de scheidslijn tussen aanspreekpunten van overheden en niet-overheden lastiger te trekken ten opzichte van het landelijke niveau, omdat de organisatie vaak berust op een publiek-private samenwerking. De verschillende benamingen voor een loket weerspiegelen ook deze bredere samenwerking: loket, portaal, centre, platform, adviespool, (innovatie)netwerk) en innovatiemakelaars.

Beantwoording vragen en diensten

Op dit schaalniveau willen de initiatiefnemers van het loket de boer en tuinder ontzorgen door een bepaalde dienst aan te bieden. Zo is het Loket Veenweideboeren in Noord-Holland ingericht op het ontzorgen van Noord-Hollandse veenweideboeren die klimaatverbeterende maatregelen willen treffen. Wanneer de betreffende boer dat wil, worden percelen voor hem ingetekend, een bodemprofiel gestoken, het vergunningen- dan wel subsidietraject wordt opgestart en hij krijgt een offerte. Volledig ontzorgd dus.

Dit soort aanspreekpunten wordt qua bereikbaarheid en taal ingericht voor de doelgroep. De vragen variëren van praktische zaken tot vraagstukken (hulp bij overstap naar natuurinclusieve landbouw bijvoorbeeld). Antwoord op concrete vragen wordt via Q&A, e-mail of een telefoontje verzorgd. De lijnen zijn kort. Zoals het Loket Veenweideboeren dan ook stelt: "De korte lijnen zijn de kracht van het loket."
Voor meer complexe vraagstukken vindt er maatwerk plaats door een uitgebreider telefoon- of keukentafelgesprek, waarin ook doorgevraagd wordt naar de vraag achter de vraag. Soms wordt er doorverwezen naar een relevanter loket.
In de praktijk ervaren sommige aanspreekpunten hierbij fragmentering binnen de provincie; het voelt 'alsof ze tegen een muur aan lopen' als ze hier aankloppen om knelpunten die het veld ervaart in beleid en wet- en regelgeving, aan te kaarten. Daarnaast ervaren ze ook dat provincies zelf onvoldoende weet hebben van verschillende loketten binnen een bepaalde provincie.

Terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving

Terugkoppeling naar beleid vindt op het provinciale niveau met name plaats aan een begeleidingscommissie van het specifieke aanspreekpunt of Gedeputeerde Staten (GS), maar in beperkte mate tot bij het ministerie van LNV.

2.4 Regionale en lokale aanspreekpunten

Regionale en lokale aanspreekpunten gelieerd aan de overheid betreffen voornamelijk gemeenten. Veel gemeenten hebben een aanspreekpunt voor hun inwoners, maar er zijn enkele die hun agrariërs ook direct aanspreken. Gemeente Staphorst heeft geen digitaal loket, maar wel een speciaal telefoonnummer voor agrariërs. Gemeente Hardenberg heeft een apart aanspreekpunt voor boeren in het buitengebied die willen stoppen, uitbreiden of nieuwe activiteiten willen ontwikkelen. Agrariërs in gemeente Lochem kunnen op de website een e-mailadres en 06-nummer vinden van de medewerker in kwestie. In het algemeen willen gemeenten boeren en tuinders helpen met het vinden van de juiste regelingen en andere kansen die hen verder kunnen helpen. Een persoonlijke benadering vinden zij daarbij belangrijk.

Niet overheid-loketten worden, net zoals op provinciaal niveau, getrokken door vertegenwoordiging van de sector, van de regio, lokale agrarische natuurverenigingen of een onafhankelijke partij. Deze variëren ook qua opzet. In Groningen is er een loket ingericht specifiek voor boeren die kampen met aardbevingsschade. Een heel specifiek thema dus.
Een voorbeeld dat de lijst niet heeft gehaald, is Vruchtbare Kringloop Oost (VK-Oost). Dat is een portaal waar boeren uit de regio informatie vinden over kringlooplandbouw. Er is slechts een contactpagina, maar boeren worden niet opgeroepen contact te zoeken wanneer ze een hulpvraag hebben. Echter, de VKO heeft een grote bekendheid en biedt via het lerende netwerk de mogelijkheid voor boeren om met hun vraagstuk aan de gang te gaan. Echter, als we kijken naar de definitie, dan is dit geen voorbeeld van een loket.

Tabel 3: Regionale en lokale aanspreekpunten

Aanspreekpunten van de overheid
• Ondersteuningsnetwerk (gemeente Bladel) • Innovatiecoöperatie (gemeente Lochem) • Loket Agrarische Ondernemers (gemeente Lochem) • Telefoonnummer voor agrariërs (gemeente Staphorst) • Telefoonnummer voor agrariërs (gemeente Harderberg) • Greenport Gelderland (Publiek-private samenwerking)
Andere aanspreekpunten
• Vereniging Agrarisch Landschap Achterhoek (zes agrarische natuurverenigingen Achterhoek) • Toekomst van de Achterhoek (Stichting Ruimtevitaal Regisseur) • Loket aardbevingsschade Groningen (Nederlandse Melkveehouderij Vereniging, Nederlandse Akkerbouw Vereniging, Nederlandse Agrarische Jongeren Kontact) • Platform Boer & toekomst (Stichting Vechtdal, Stimuland, LTO en gemeenten) • Agroloket Regio Foodvalley (Landbouwnetwerk Regio Foodvalley) • Boer aan het Roer (Regiodeal Foodvalley) • BoerenNatuur Flevoland (zes agrarische natuurverenigingen) • Tree Centre Opheusden (drie verenigingen van boomkwekerijen)

Beantwoording van vragen

De werking van regionale en lokale aanspreekpunten lijkt op die van het provinciale niveau. Ook hier lijken medewerkers van een gemeente, een wethouder of de trekkers van het aanspreekpunt nóg meer naast de agrariër te staan, aan de keukentafel of in het veld. Dit versterkt de persoonlijke benadering op basis van wederzijds vertrouwen. Dit is ook het uitgangspunt van de Landbouw Adviespool Fryslân (LAP), gericht op individueel advies voor Friese agrarische ondernemers. Boeren met een vraag omtrent natuurinclusieve landbouw kunnen hier terecht. Ook als zij geen concrete vraag hebben, probeert de coördinator van de LAP in een keukentafelgesprek de eigenlijke vraag te achterhalen.

Terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving

Over het algemeen hebben niet-overheidsloketten contacten met de gemeente, provincie en RVO, maar in beperkte mate met LNV. De terugkoppeling is wisselend. Sommige aanspreekpunten weten de geluiden uit het veld goed terug te koppelen naar bijvoorbeeld GS, andere aanspreekpunten lopen 'tegen een muur op' als ze bij het betreffende Provinciehuis aankloppen. We hebben de indruk dat de communicatie over beleid en wet- en regelgeving vooral van landelijk naar regionale overheden gaat, zoals iemand zegt “we hebben als regionale overheden heel veel te verstouwen, maar andersom komen onze geluiden slecht over in Den Haag.”

2.5 Wat valt op? Een eerste indruk

Wat opvalt is de hoeveelheid aanspreekpunten en de grote diversiteit. We zien loketten en andere aanspreekpunten op allerlei niveaus, voor bepaalde doelgroepen, verschillende regio’s, gericht op uiteenlopende thema’s en op specifieke sectoren. Er zijn aanspreekpunten specifiek voor agrariërs en brede aanspreekpunten voor alle ondernemers of inwoners. Er zijn initiatieven van overheden en van niet-overheden, van commerciële en niet-commerciële partijen en tevens gezamenlijke initiatieven. Door de veelheid is het onmogelijk deze aanspreekpunten allemaal grondig te bestuderen en door de verscheidenheid zijn er beperkt algemene conclusies te trekken. Vooral rijst de vraag of de beoogde gebruikers deze aanspreekpunten vinden. Daar gaan we nader op in.

> "Het is zó veel! Je moet als agrariër eerst goed weten wat je zoekt, vóórdat je het bijpassende loket vindt."

We zien vooral loketten over subsidies en regelingen. Ook zijn er aanspreekpunten voor inhoudelijk advies en praktische begeleiding rond bedrijfsvoering, innovatie en verduurzaming. Veel van de aanspreekpunten zijn eigenlijk ‘gelegenheidsloketten’, horend bij een specifiek programma, beleidsinstrument of opgave. Ze worden ingericht voor dit specifieke doel en later weer opgeheven.
Wat verder opvalt is dat maar weinig aanspreekpunten zijn gericht op juridische, financiële of andere belemmeringen in wet- en regelgeving. Hiertoe heeft van 2017-2022 het Agroloket bestaan binnen het Ruimte in Regels loket, maar dat is weer opgeheven.

Het valt op dat veel aanspreekpunten vooral zenden. De basis is veelal een website, die vaak veel informatie bevat. Voor vragen is er meestal een online vragenformulier, e-mailadres of telefoonnummer, maar vaak is deze vraagbaak wat ondergesneeuwd door alle informatie.
We zien diverse aanspreekpunten die zijn opgericht vanwege de loketfunctie; informatie verschaffen en vragen beantwoorden. Daarnaast zien we diverse netwerken, samenwerkingsverbanden en gebiedscoördinatoren die in de loop van tijd als aanspreekpunt zijn gaan functioneren, doordat zij vanwege (succesvolle) activiteiten bekend zijn geraakt onder (regionale) boeren en tuinders en vertrouwen hebben gewonnen.



3. Verdiepend intermezzo

Op de volgende pagina's zoomen we in op verschillende bestaande aanspreekpunten; de loketten van BIJ12, RVO, LAP Fryslân, Landbouwloket Zuid-Holland, gemeente Lochem en Loket Veenweideboeren. Dit intermezzo is gebaseerd op interviews met betrokkenen.

Aanspreekpunten bij BIJ12

Het Landelijk Informatiepunt Stikstof en Natura 2000

Het Landelijk Informatiepunt Stikstof en Natura 2000 van BIJ12 werkt in opdracht van het Rijk (DG Landelijk Gebied en Stikstof) en de provincies en ondersteunt het Interprovinciaal Programma Stikstof en Natuur (ISPN). BIJ12 is georganiseerd vanuit verschillende inhoudelijke units. Naast Stikstof en Natura 2000 is er bijvoorbeeld ook een unit Faunazaken, waar agrarische ondernemers faunaschade kunnen melden.
Het Landelijke Informatiepunt Stikstof en Natura 2000 is voor burgers, ondernemers, diverse organisaties en sinds december 2022 ook specifiek voor AERIUS gebruikers.
Het informatiepunt is voor iedereen telefonisch te bereiken tussen 9.00 en 12.00 uur. De consulenten van het Informatiepunt beantwoorden dan vragen over bijvoorbeeld berekeningen in AERIUS, vergunningverlening in relatie tot stikstof, Natura 2000-gebieden of algemene vragen over stikstof en Natura 2000. Ook is het mogelijk het Informatiepunt te bereiken via een contactformulier op de website. Voor veel vragen is dit handiger, omdat een uitgebreidere toelichting kan worden gegeven en daarnaast ook bijlagen (zoals berekeningen) kunnen worden bijgevoegd.

350 vragen per maand

Bij het Landelijk Informatiepunt Stikstof en Natura 2000 kwamen in het tweede kwartaal van 2023 bijna 700 vragen binnen (698), waarvan bijna de helft telefonisch (323) en de andere helft (375) schriftelijk. De meeste vragenstellers vallen onder de categorie ‘initiatiefnemers’ en ‘adviesbureaus’.

De meest voorkomende onderwerpen van de vragen zijn ‘landbouw’ of ‘algemeen’. Zo waren van de 361 vragen die in juni 2023 binnenkwamen, ruim 200 vragen landbouw gerelateerd en 100 vielen er in de categorie algemeen. De overige vragen betroffen woningbouw, industrie, infrastructuur en evenementen.
Gemiddeld krijgt het Informatiepunt 350 vragen per maand. Sinds de komst van de AERIUS Check, een tool die werd ingezet voor de landelijke aanpak piekbelasting, nam dat aantal toe. Vandaar dat de 7fte is uitgebreid naar 8 fte.
Om binnen de Aanpak Piekbelasting ook de zaakbegeleiders te kunnen helpen bij het uitvoeren van een AERIUS Check berekening, is het Informatiepunt nu ook specifiek voor die doelgroep ’s middags tussen 13.00 en 16.00 telefonisch geopend.

Opvolging van vragen

Gemiddeld kunnen de consulenten van het Informatiepunt 70% van de vragen zelfstandig oplossen. Er geldt een beantwoordingstijd van drie werkdagen. De andere 30% van de vragen worden beantwoord met hulp van specialisten uit de organisatie of van externe partijen, zoals het RIVM en RVO. Deze input wordt als informatie direct geborgd in de kennisbank om het oplossingsvermogen van het Informatiepunt te verhogen.
Wanneer er meer vragen over hetzelfde thema binnenkomen, worden deze teruggelegd in provinciale werkgroepen. Welke onderwerpen dat zijn, wordt bepaald aan de hand van menselijk kennen maar ook aan de hand van maandrapportages, waarin inzichtelijk gemaakt wordt onder welke categorie, welke sector en welk type organisatie de vragen zijn gesteld.

Rijksdienst Voor Ondernemend Nederland (RVO)

RVO bestaat sinds 2014 en is een aanspreekpunt voor alle ondernemers, organisaties en decentrale overheden voor diverse Europese en landelijke regelingen en programma's. Het contactcentrum is te bereiken via een contactformulier, telefoon en live-chat. Via het telefonisch keuzemenu kunnen ondernemers gerichter in contact komen met een medewerker die specifieke kennis heeft.

Het RVO-loket bestaat uit drie takken: agrarisch, duurzame innovatie en internationaal. Alle drie de thema's raken agrariërs. Er zijn twee afdelingen Agro 1 en Agro 2, die elk twee teams beschikbaar hebben voor agrarische ondernemers en hun adviseurs: Agro 1 houdt zich bezig met alle mest- en diervragen. Agro 2 richt zich op grondgebonden vragen en subsidievragen. Per afdeling zit ongeveer 40 fte. Wanneer de verwachting is dat er meer vragen binnenkomen, zoals met de introductie van het nieuwe GLB, of wanneer de Gecombineerde Opgave ingediend dient te worden, worden er meer mensen ingezet.

100.000 vragen in een half jaar

In het eerste half jaar van 2022 kwamen er bijna 100.000 vragen binnen bij Agro (97.575). Dat is bijna twee derde van het totale aantal vragen dat bij RVO binnenkwam (153.545). In het eerste half jaar van 2023 waren deze aantallen toegenomen met respectievelijk 107.721 (Agro) en 157.736 (totaal RVO). Deze vragen komen grotendeels van agrariërs, maar ook van andere doelgroepen voor wie het betreffende instrument of thema ook van toepassing is. Mensen nemen voornamelijk contact op bij onduidelijkheden in een vanuit RVO verzonden brief of mailing, of bij onduidelijkheden omtrent een nieuwe regeling, zoals het nieuwe GLB.

Binnen drie werkdagen

Het uitgangspunt is dat de terugkoppeling naar de vraagsteller zo efficiënt en zo snel mogelijk gebeurt. De stelregel is beantwoording binnen drie dagen, maar dit lukt niet altijd, omdat er bijvoorbeeld gewacht moet worden op een bepaalde beleidskeuze.
De twee agro-afdelingen maken gebruik van een kennisbank. Hiermee worden 90 tot 95 procent van de vragen direct beantwoord. Vragen die meer uitzoekwerk kosten, worden doorgezet naar de tweede lijn; bij een vak- of beleidsafdeling. De relatie wordt dan door RVO teruggebeld. Antwoorden die hieruit voortkomen, worden ook in de kennisbank opgenomen.
Er zijn goede contacten tussen RVO en LNV. Alle geluiden die RVO uit de sector krijgt (uit klantcontactcentrum, social media, etc) koppelt de organisatie terug naar LNV. Bij een nieuwe regeling bijvoorbeeld volgt altijd een invoeringstoets met LNV. Deze terugkoppeling is niet altijd zichtbaar voor de boer, maar dat is volgens RVO ook niet nodig. Bij alle opdrachten vindt monitoring en evaluatie plaats. De terugkoppeling vindt ook andersom plaats: LNV kijkt ook hoe beleid wordt ervaren. Dit wordt opgehaald en teruggekoppeld.

Dossierbeheerders

Wat betreft de behoefte van agrariërs aan kennis die over meerdere vraagstukken (in de zin van RVO: regelingen) heen reikt, heeft RVO dossierbeheerders. Als boeren op meerdere vlakken tegen problemen bij RVO aanlopen, dan neemt een dossierbeheerder contact met ze op, en biedt ondersteuning.

Intermezzo

Landbouwloket Zuid-Holland

Landbouwloket Zuid-Holland

Provincie Zuid-Holland had al een klantcontactcentrum, waar iedereen met vragen, ook met landbouwvragen, terecht kon, maar sinds najaar 2022 is ook het Landbouwloket Zuid-Holland in de lucht. De toenmalige Gedeputeerde met landbouw in de portefeuille wilde graag wat doen voor de agrariërs in de provincie en opperde het idee van een boerenloket, omdat hij het klantcontactcentrum te algemeen vond. Een communicatiebureau werd ingeschakeld om op een gebruiksvriendelijke manier en juiste taal de agrarisch ondernemer op de website aan te spreken.

Loket als aanspreekpunt

Met het loket worden agrariërs in Zuid-Holland en hun adviseurs geïnformeerd en via het loket is de Provincie bereikbaar voor deze doelgroep, al geeft het loket aan dat de Provincie niet op alle vragen een antwoord heeft. Ook particulieren die iets met landbouw willen, kloppen wel eens aan.
De website kent een Q&A om de eerste vragen te kunnen afvangen. Daarnaast kunnen agrariërs ook een persoonlijke vraag stellen via een mailadres. Gemiddeld komen er een handjevol vragen per maand binnen. Dat aantal wordt niet strak bijgehouden. De aanname is dat dit aantal beperkt is, omdat het loket nog te onbekend is, en een anoniem mailadres niet uitgenodigd tot het stellen van persoonlijke vragen. De vragen die wel binnenkomen zijn zeer divers: over het aanleggen van een voedselbos, een subsidievraag over een bepaalde stalaanpassing, een boer die wil uitbreiden en ‘iets’ met natuur wil, een PAS melder met een vraag.

Werken aan interne structuur

De beantwoording en opvolging van de vragen is momenteel (zomer 2023) niet gestructureerd. Een medewerker doet de beantwoording erbij naast haar eigen werk. Momenteel wordt hieraan gewerkt: de website wordt geupdate en de uitvoering wordt verbeterd. Zo wordt er in gezet op betere bemanning van het loket.

Gebiedsregisseurs

Behalve het loket, werkt de provincie Zuid-Holland ook met gebiedsregisseurs, bij wie agrariërs met hun vragen terecht kunnen. Nu er overal in de provincie gebiedsprocessen op gang komen, heeft elk gebied een gebiedsregisseur en vinden er lokale bijeenkomsten plaats. De verwachting is dat boeren eerder die route kiezen voor hun vraag dan via het landbouwloket.
Er liggen lijntjes om knelpunten, vanuit de agrariërs bezien, door te spelen aan GS. Er is geen directe terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving op landelijk niveau.

Landbouw Adviespool Fryslân

Landbouw Adviespool Fryslân (LAP Fryslân)

Living Lab Fryslân (LLF) bestaat al een aantal jaren en is de trekker van natuurinclusieve landbouw in de gelijknamige provincie. Deze organisatie heeft veel contact met boeren, voornamelijk door studiegroepen. Echter, deelnemers gaven aan ook graag individueel advies te krijgen: hoe doe ik het thuis? Vandaar dat in september 2021 LAP is opgericht. Dit loket wordt gefinancierd door provincie Friesland. Martine Hijlkema is coördinator en werkt samen met een pool van 30 onafhankelijke adviseurs. Zij zijn zzp'er of bijvoorbeeld werkzaam bij een adviesbureau.

Natuurinclusieve landbouw

Boeren uit Friesland, agrarisch ondernemers die als zodanig staan ingeschreven bij KvK, kunnen hier terecht met individuele vragen omtrent natuurinclusieve landbouw en worden geholpen hun bedrijf te ontwikkelen in deze duurzame richting. Zij kunnen contact opnemen via het contactformulier op de website, mail of telefoon. De coördinator bekijkt welke adviseur bij welke vraag past. Als de vraag niet goed geformuleerd is, als het meerdere vragen zijn, of de vraag is te vaag, dan gaat Hijlkema in gesprek met de aanvrager om de vraag te verhelderen.

Sinds de start twee jaar geleden zijn er 100 vragen binnen gekomen. De vragen die omtrent natuurinclusieve landbouw binnenkomen, zijn heel divers: omschakelen naar biologisch, kruidenrijk grasland, meer biodiversiteit op het erf, zelf zuivelen, bodemdaling, over compost, over permacultuur. Omdat de overheid binnen het GLB stuurt op biologische landbouw, krijgt het loket daar sinds het laatste half jaar veel (bedrijfseconomische) vragen over.

1.500 euro vergoed

Wanneer de vraag duidelijk op papier staat, zoekt de coördinator er een geschikte adviseur bij. Agrariërs krijgen €1.500,- vergoed door provincie Friesland. Als een boer meer advies wil, dan financiert hij dat zelf. De adviseur maakt een afspraak met de boer en gaat aan de slag. Soms is dat al binnen een week geregeld. Het uiteindelijke advies wordt anoniem en met toestemming van de betreffende agrariër gedeeld in een kennisdelingsdocument op de website. Naderhand belt Hijlkema de boer over hoe het verlopen is.

Als een vraag het loket niet past, probeert de coördinator de boer in contact te brengen met een andere organisatie. Wanneer er veel vragen over hetzelfde onderwerp binnen komen, speelt het loket daarop in. Zo heeft het loket een minicursus (2 avonden) georganiseerd over biologische landbouw, dat goed bezocht werd.

Terugkoppeling

Terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving loopt voornamelijk via Living Lab Fryslân. De Provincie is als subsidieverstrekker op de hoogte van wat het loket doet. Er is regelmatig overleg. Toch is terugkoppeling lastig; binnen de provincie bestaan verschillende aanspreekpunten, waarbij de een de ander niet of nauwelijks kent.

Vanaf 2024 gaat het LAP samenwerken met de collectieven in Friesland onder een gezamenlijke nieuwe naam. Omdat LLF/LAP en de collectieven zich bevinden in hetzelfde werkveld en beleidsterrein, proberen ze op deze manier een sterkere positie in te nemen.

Gemeente Lochem

De gemeente Lochem heeft sinds anderhalf jaar een medewerker beschikbaar (Marc Mobach), bij wie agrariërs met vragen kunnen aankloppen. Aanvullend is er op de website specifieke informatie voor agrariërs geplaatst, wat het loket wordt genoemd. De gemeente wil mee met de landelijke ontwikkelingen in de landbouw en haar eigen boeren helpen in de transitieopgaven en ondersteunen in hun ondernemerschap.

Een handvol vragen

Het loket heeft sinds de oprichting begin 2022 een handvol vragen binnen gekregen. De beperktheid hiervan wijt Mobach aan de onbekendheid van het loket, waarvan de waarde nog onduidelijk is.

De vragen die binnenkomen, hebben onder andere betrekking op boeren die mentale steun zoeken of die willen praten over het ondernemerschap; ze willen bijvoorbeeld hun bedrijf omvormen of uitbreiden. Mobach biedt in sommige gevallen de vragers een maatwerkgesprek aan of verwijst ze door naar instanties of collega's met meer inhoudelijke en specifieke kennis. Wanneer dat gebeurt, blijft hij wel betrokken. Afhankelijk van de hulpvraag is hij aanwezig bij de eerste gesprekken en zorgt ervoor dat de vervolgstappen ook daadwerkelijk gezet worden. Persoonlijke benadering is daarbij een belangrijk uitgangspunt.

Omgevingsloket

De RVO voert de landelijke stoppersregeling uit. Als een Lochemse boer een aanvraag bij RVO indient om te stoppen, dan belandt deze uiteindelijk bij de gemeente: het stoppen van een bedrijf leidt in de meeste gevallen tot een ruimtelijke verandering. Daar is een omgevingsvergunning voor nodig die via Omgevingsloket wordt aangevraagd.

Ook binnen de gemeente valt het thema landbouw op meerdere plekken in de organisatie. Vergunningen worden behandeld door het klantencontactcentrum, als het gaat over ondernemerschap komt de vraag bij de MKB-manager terecht. Voor mentale zaken kent de gemeente Lochem Het Baken. Als eerste contactpersoon probeert Mobach de agrarisch ondernemers naar de juiste plek te brengen.

Stijging verwacht

Uit een grootschalig onderzoek naar de agrarische sector in Lochem blijkt dat tot 2030/2035 zo'n 100 boerenerven van de ruim 350 boerenbedrijven in de gemeente van functie gaan veranderen. Mobach verwacht de komende jaren dan ook een stijging van het aantal vragen dat bij het loket binnen komt. Bijvoorbeeld over de ruimtelijke mogelijkheden op en rond het erf en het beleid over Functieverandering Agrarische Bebouwing.

Vanuit de regio Stedendriehoek is er contact met de provincie Gelderland over de procedure rond stoppende boeren, maar verder is er geen terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving.

Loket Veenweideboeren

Loket Veenweideboeren

Het Loket Veenweideboeren is ontstaan uit het IPV (Innovatie Programma Veen). Dit programma streefde naar het tegengaan van bodemdaling in veengebieden met 90 procent met behoud van agrarische bedrijfsvoering. Dit programma is in 2021 afgerond, maar de betrokkenen wilden het succes ervan graag op grote schaal uitrollen door middel van een loket. Vandaar dat er half mei 2023, vanuit de Klimaatgelden, het loket Veenweideboeren is opgezet. ANV Water, Land & Dijken is de beheerder van het loket.

Klimaatverbeterende maatregelen

Boeren in de veenweidegebieden van Noord-Holland kunnen bij het loket terecht met vragen over maatregelen voor klimaatverbetering, zoals klei in veen, greppelinfiltratie, cranberryteelt en opzetten slootwaterpeil. Wanneer ze besluiten een of meerdere klimaatverbeterende maatregelen uit te voeren, worden ze daarbij ontzorgd en financieel ondersteund. Het doel is om zo het klimaat te verbeteren, bodemdaling tegen te gaan en dus ook CO_2 uitstoot te verminderen.
Op de website van het loket kunnen boeren hun contactgegevens achterlaten, maar ze kunnen ook bellen of mailen. Er wordt vervolgens persoonlijk contact met hen opgenomen. Van mei tot en met juli 2023 zijn er 30 vragen binnengekomen. Door de opkomst van gebiedsprocessen en de opgaven rondom bodemdaling weten steeds meer boeren de weg naar dit loket te vinden. Het loket wordt niet meer alleen benaderd door leden uit de eigen achterban, maar ook boeren uit andere Noord-Hollandse veenweidegebieden kloppen steeds vaker aan. De verwachting is dan ook dat het aantal vragen de komende tijd toe zal nemen.

Verscheidenheid aan vragen

De vragen zijn heel divers. Soms zijn het hele concrete en brede vragen: ‘ik wil het slootwaterpeil verhogen in de polder. Daar komen veel partijen bij samen. Hoe gaan we dat organiseren?' Soms zijn ze vager: ‘ik wil wat met doen met het klimaat: wat kan er?’ Coördinator Martine Bijman inventariseert de vragen en kijkt welke maatregelen daarbij passen. Standaard wordt er een bodemprofiel gestoken om te kijken of de grond geschikt is om maatregelen te nemen. Daarnaast krijgt de boer een persoonlijk gesprek. Vanaf dan wordt de boer volledig ontzorgd als hij dat wil. De beantwoording van de vraag kan snel gaan: Het intekenen van percelen en het steken van een bodemprofiel kunnen binnen een week geregeld zijn. De lijnen met gebiedspartijen zijn kort.

Vergoeding

Boeren krijgen 85 procent van de kosten van de inrichting gefinancierd door de provincie Noord-Holland en moeten 15 procent zelf betalen. Overheadkosten worden voor 100 procent vergoed, deze betaalt ANV Water, Land & Dijken. Tot 2024 is financiering van dit loket toegezegd. Naast het beantwoorden van vragen en ondersteuning bij de te nemen maatregelen, voert de coördinator ook gesprekken met gebiedspartijen om te komen tot gezamenlijke belangen, doelen en oplossingen.

Terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving

Terugkoppeling vindt plaats naar de provincie, verder is er een begeleidingscommissie betrokken, waar ook iemand van de provincie in zit, die vraagstukken terugkoppelt. Er is geen directe terugkoppeling op landelijk niveau.



4. Agrariërs als doelgroep

De doelgroep agrariërs bestaat uit veel verschillende sectoren. Dit gaat over houders van melkvee, kalveren, pluimvee, varkens, geiten, schapen en overige dieren. En over akkerbouwers, bloembollentelers, fruittelers, boomkwekers, glastuinbouwers, vollegrondsgroententelers, opengrondtuinbouwers, boomtelers, paddenstoelkwekers, snijbloementelers, plantentelers en overige plantaardige sectoren. Wat maakt deze doelgroep specifiek?

4.1 Welk soort vragen hebben agrariërs?

We onderscheiden verschillende soorten vragen die agrariërs hebben over verduurzaming, verandering, verdienvermogen en overige uitdagingen van deze tijd.

- Praktische vragen over hetgeen een agrariër op dat moment concreet wil, bijvoorbeeld een subsidie, een specifieke regeling of een vergunning.
- Inhoudelijke, juridische en bedrijfseconomische vragen over een omschakeling die de agrariër wil doorvoeren, naar bijvoorbeeld natuurinclusieve landbouw, biologisch, andere teelten of korte keten concepten. De vragen gaan over het verdienmodel, aangepaste bedrijfsvoering en specifieke technieken zoals voor mestverwerking.
- Procesvragen over de verduurzaming. Ondernemers zijn op zoek naar welke stappen zij moeten en willen nemen voor de omschakeling of verduurzaming en over vormen van ondersteuning bij dit proces.
- Vragen over stikstof, bijvoorbeeld over de beschikbare stikstofruimte op een specifieke locatie, toekomstig stikstofbeleid en eisen, effectiviteit en borging van specifieke maatregelen.
- Duidelijkheid over beleidsdoelen. Ondernemers hebben grote behoefte aan een stip op de horizon. Zij willen weten aan welke doelen zij op langere termijn moeten voldoen, zodat zij daar zelf als ondernemer naar toe kunnen ondernemen.
- Ook hebben ondernemers vragen over complex, onduidelijk, niet-consistent en niet-uitvoerbaar beleid en wet- en regelgeving. Er heerst veel frustratie en onmacht, waardoor ondernemers niet verder komen met de gewenste verduurzaming.

De verschillende vragen zijn vaak heel specifiek. Veel vragen, antwoorden en mogelijkheden zijn afhankelijk van de locatie, grondsoort, bedrijfstak, gebied, specifieke netwerken en bijvoorbeeld van de familiegeschiedenis.

"Een boer die wil verduurzamen heeft geen vraag, maar een vraagstuk!"

Geen vragen maar vraagstúkken

Als het gaat om verduurzaming en de overige uitdagingen van deze tijd, dan valt één ding vooral op: het gaat niet zozeer om vragen, maar vraagstúkken. Een agrariër in transitie of omschakeling heeft zelden één concrete vraag, maar staat voor een hele opgave. Zijn of haar vraagstuk bestaat uit een hele serie aan vragen. Het gaat bij deze ondernemers dus over de vraag achter de vraag, over meedenken, doorvragen en een hele serie van uiteenlopende vervolgvragen.

4.2 Waar gaan agrariërs naar toe bij belemmeringen en knelpunten?

Loketten en andere aanspreekpunten zijn natuurlijk maar één van de vele mogelijke manieren om agrariërs in de gebiedsgerichte aanpak te ondersteunen bij belemmeringen en knelpunten in hun transitie naar een duurzame landbouw. Waar gaan zij eigenlijk naar toe bij vragen, belemmeringen en vraagstukken? Deze vraag is gesteld aan diverse agrariërs en partijen die veel bij agrariërs over de vloer komen en laat een brede waaier aan contacten zien:

- Bedrijfsadviseur / bank / accountant / leverancier
- Collega boeren, bijvoorbeeld in studiegroepen
- Gemeente (ambtelijk, maar zeker ook bestuurlijk), soms waterschap of provincie
- Regionale netwerken / projecten / samenwerkingsverbanden / experimenteergebieden en bijbehorende aanspreekpunten (zoals opgenomen in Hoofdstuk 2).
- Vakbladen / vakmedia
- Belangenbehartigers / producentenorganisatie
- Sociale omgeving (buurman / partner / kerk)
- Regionale, provinciale en landelijke aanspreekpunten (zie Hoofdstuk 2).
- Voormalige Agroloket voor boeren en tuinders die aanliepen tegen wet- en regelgeving

Agrariërs hebben dus veel mensen en partijen om zich heen, die zij vertrouwen en waar zij hun vraag of zorg neerleggen. Met concrete vragen weten zij op deze manier vaak wel de juiste kanalen te vinden. Echter, de grotere uitdagingen en verduurzamingsvraagstukken zijn te omvangrijk voor deze kanalen. Agrariërs vinden het lastig om bij complexe vraagstukken een juiste vraagbaak te vinden. Deze bestaan namelijk niet, of ze bestaan uit tientallen verschillende loketjes, of ze zijn in het versnipperde volle landschap van aanspreekpunten voor de boeren en tuinders onvindbaar. Zoals een boer zei: “Waar moet ik beginnen?”

4.3 Wat maakt de doelgroep agrariërs specifiek?

Het is allereerst goed te beseffen dat agrariërs veel buiten zijn, op het land, op de trekker, in de stal, schuur of kas. Afhankelijk van sector, type bedrijf en seizoen, maakt een agrariër lange dagen en lange weken. Hoewel er steeds meer automatisering plaatsvindt, wordt het werk achter een computer in het algemeen liefst tot een minimum beperkt. Deze ‘arbeidsomstandigheden’ maken veel uit voor de dienstverlening voor deze doelgroep.

Zo omschrijven agrariërs en betrokkenen:

- Agrariërs geven voorkeur aan een persoonlijke aanpak, in vertrouwelijke sfeer, met korte lijnen en snel contact. Als agrariër en contactpersoon elkaar kennen, werkt dat als een enorme pré.
- Veel agrariërs willen liefst (o.a.) kunnen bellen en appen. Onder meer omdat zij nou eenmaal weinig achter een computer zitten en elders aan het werk zijn.
- Ondernemers willen beknopte en overzichtelijke informatie, liever geen lange lappen tekst. Zij gebruiken namelijk voor informatie vaak hun telefoon, bevinden zich op een bedrijf met veel werk, hectiek en tijdsdruk en maken al lange dagen. Ook zijn velen niet thuis in beleidstaal en bijbehorende documenten. “Als ik van lezen houd, dan had ik wel een ander beroep gekozen”, zo zei iemand.
- Iemand moet verstand hebben van zaken, kennis van de landbouw en begrip van de cultuur en de realiteit op een boerenerf.
- Vanwege de lange werkdagen en -weken leggen veel ondernemers graag contact op momenten dat het hun schikt, ook op zaterdagmiddag. Deze telefoontjes gaan tussen de bedrijven door.
- Jonge boeren lijken veel zelf te willen regelen, weten en begrijpen. Zij bellen - in vergelijking met de oudere generatie - minder snel een adviseur.

Tijdens de bijeenkomsten werd opgemerkt dat agrariërs op veel punten niet verschillen van overige ondernemers. Ons onderzoek heeft zich echter toegespitst op agrariërs.



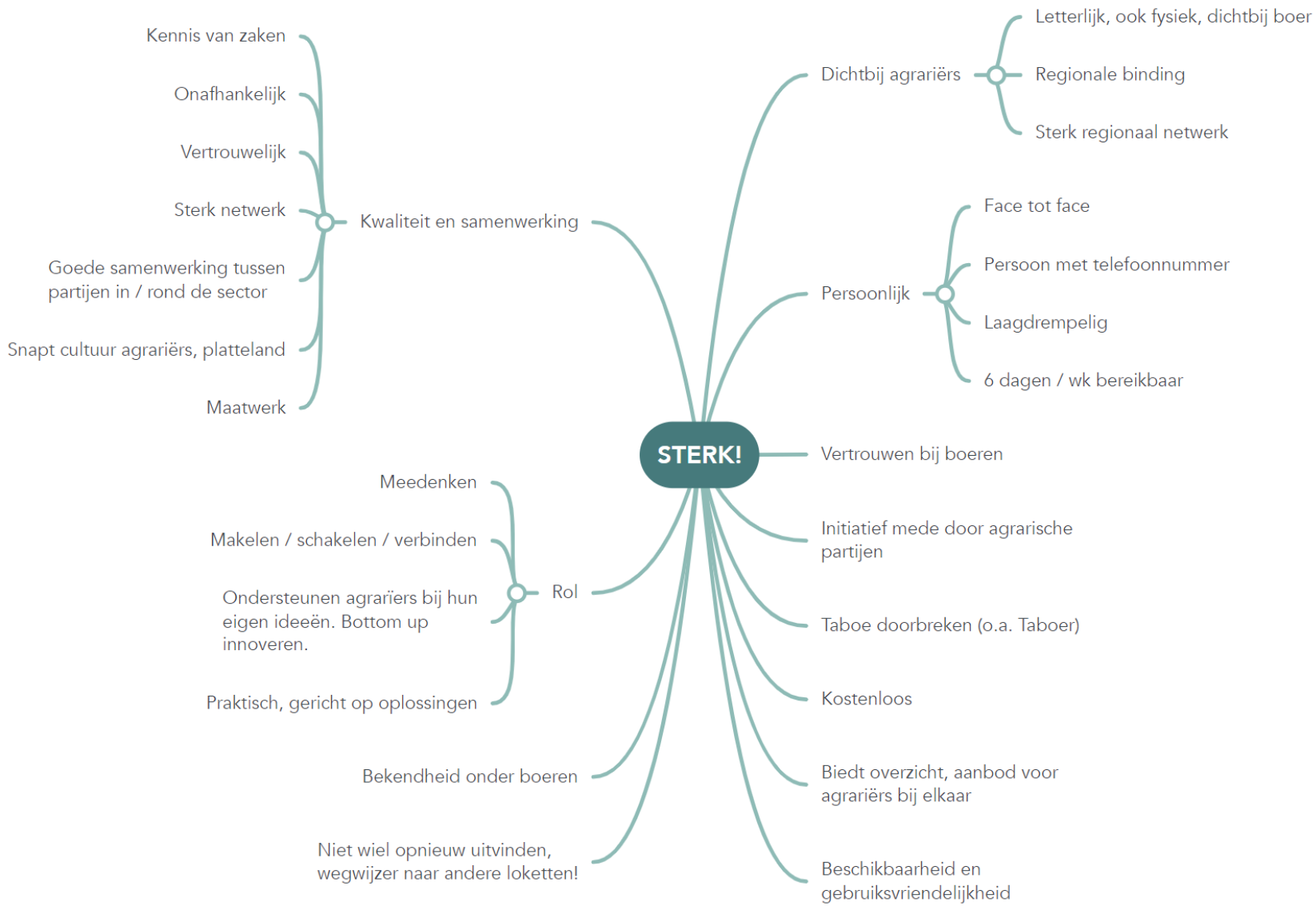
5. Sterktes en zwaktes van bestaande aanspreekpunten

Een inventarisatie onder ongeveer 60 betrokkenen bij aanspreekpunten en vertegenwoordigers van de agrarische sector levert de volgende sterke en zwakke punten op van bestaande aanspreekpunten.

5.1 Wat is sterk aan de huidige aanspreekpunten?

De belangrijkste sterktes van huidige aanspreekpunten:

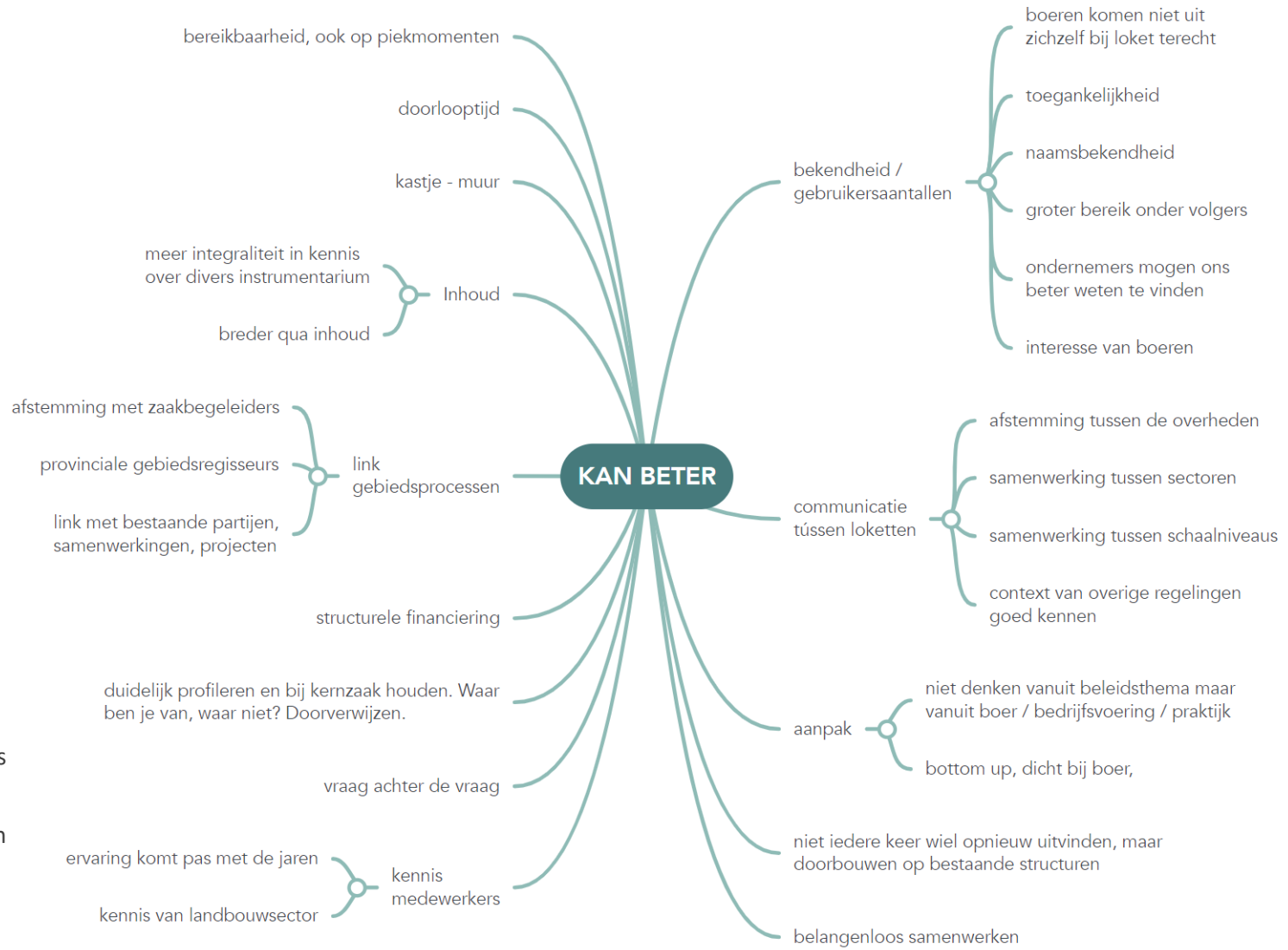
- Dichtbij agrariërs: een loket met regionale binding, mensen die de regio, en soms de betreffende agrariërs ook al kennen, mensen die de cultuur snappen en taal spreken.
- Kwaliteit: mensen die duidelijk kennis van zaken en een breed netwerk hebben, goed het probleem kunnen helpen benoemen, en praktisch gericht zijn op het vinden van oplossingen.
- Een persoonlijke wijze van werken.
- De rol van een loket: iemand die meedenkt, kan schakelen en agrariërs ondersteunt.



5.2 Wat is zwak aan de huidige aanspreekpunten?

De belangrijkste zwaktes van huidige aanspreekpunten:

- Veel aanspreekpunten zeggen over zichzelf dat de bekendheid en zichtbaarheid beter moet. Bijna ieder aanspreekpunt benoemt dat.
- De communicatie tússen aanspreekpunten moet beter, zowel tussen overheden als tussen sectoren en tussen schaalniveaus.
- Belangeloos samenwerken kan beter. Het lijkt mens-eigen om te streven naar belang van eigen organisatie en behoud van eigen initiatief, met onbedoelde concurrentie als gevolg. Belangeloos samenwerken tussen overheden en andere partijen is cruciaal om agrariërs verder te helpen.
- Structurele financiering van aanspreekpunten van regionale samenwerkingsverbanden ontbreekt.
- Niet teveel overlappende diensten aanbieden, maar juist specialiseren en duidelijk profileren.
- Link met gebieden en gebiedsprocessen. Niet zomaar iets nieuws beginnen ‘vanuit Den Haag’, maar eerst de regio bellen. Vaak is er al een bestaande regionale samenwerking of netwerk waar nieuw beleid, een bijeenkomst of contact met boeren aan kan worden gekoppeld.
- Diverse aanspreekpunten, bedoeld als klantvriendelijk loket, zijn niet als zodanig ingericht en herkenbaar.
- Qua afstemming tussen landelijke, regionale en lokale aanspreekpunten wordt er opgemerkt dat regionale en lokale aanspreekpunten graag voorafgaand aan een nieuwe landelijke regeling hierover geïnformeerd willen worden, zodat zij hun regionale netwerk goed kunnen bedienen.



5.3 Wat valt op?

Wat vooral opvalt is dat een heel groot deel van de aanspreekpunten over zichzelf constateert dat een grotere bekendheid nodig is onder agrariërs, uitgezonderd voor met name RVO. Maar, als elk aanspreekpunt van de lange lijst zou proberen de bekendheid te verbeteren, dan verwachten wij dat nóg meer onduidelijkheid ontstaat. Het totale aanbod is dan nog steeds groot en versnipperd.

Ook is opvallend dat samenwerking tussen aanspreekpunten weinig gebeurt en doorverwijzen naar elkaar gebeurt gering.

Oppassen dat aanspreekpunten blijven verbreden en meer thema's bedienen. Slim is juist sterk bij eigen kennis en kunde te blijven en daarin onderscheidend te profileren.

5.4 Wat is eigenlijk een goed aanspreekpunt in relatie tot deze doelgroep?

Veel aanspreekpunten zijn bedoeld als loket, maar zijn niet zodanig ingericht of worden niet als zodanig herkend. Ook vonden we loketten die heel gestructureerd, duidelijk en laagdrempelig zijn ingericht, waar de boer echt met een hulpvraag terecht kan.

Wat vinden de deelnemers aan dit onderzoek een goed aanspreekpunt?

- Je moet er terecht kunnen met een vraag
- Je krijgt er antwoord of hulp, of wordt doorverwezen
- Er is aandacht voor de vraag achter de vraag
- Dit loket is goed bereikbaar
- Bemensing door betrokkenen die heel goed de vraag kunnen ontvangen
- De wegen kennen naar subsidies en specifieke expertise

Specifiek agrarisch

- Passend taalgebruik
- Kennis en begrip van agrarische sector en plattelandscultuur
- Invloed op keuze eigen aanspreekpersoon of begeleider



6. Conclusies

In de gebiedsgerichte aanpak zijn goede aanspreekpunten nodig voor agrarisch ondernemers. We vonden talloze loketten, aanspreekpunten, platforms, portalen en websites, die individueel prima lijken te voldoen, maar in gezamenlijkheid zorgen voor een zeer versnipperd en onoverzichtelijk landschap. Agrariërs hebben moeite de weg er in te vinden en de samenwerking tússen loketten, schaalniveaus, overheden en andere partijen laat te wensen over.

Daarnaast ontbreekt in veel gevallen een eerste laagdrempelig contact dat in de volle breedte kan meedenken over het vraagstuk van de agrariër en vervolgens kan doorverwijzen.
In dit hoofdstuk zetten we onze conclusies op een rij aan de hand van de onderzoeksvragen.

6.1 Onderzoeksvragen

Voor de volledigheid, hierbij nogmaals de onderzoeksvragen. Hier gaan we 1-op-1 op in.

1. Welke aanspreekpunten zijn er in Nederland waar agrariërs terecht kunnen met vragen over verduurzaming, verandering, verdienvermogen en overige uitdagingen van deze tijd?
2. Hoe is de werking van deze aanspreekpunten?
   a. Wat is doel, functie en werkwijze van de aanspreekpunten? Wat is de wijze van contact?
   b. Welk type vragen komt er binnen, hoeveel ongeveer en door wie worden ze gesteld?
   c. Hoe vindt de beantwoording en opvolging van vragen plaats?
   d. Hoe is de terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving? Worden financiële en juridische knelpunten gemeld en wat wordt daar mee gedaan? Krijgen RTLG, het Rijk en provincies de signalen die aanspreekpunten opvangen, doorgespeeld? Zo ja, hoe dan precies? Zo nee, waarom niet?
3. Agrariër als doelgroep, wat vereist dat in relatie tot aanspreekpunten?
4. Wat zijn de voornaamste sterktes en zwaktes van de huidige aanspreekpunten?
5. Welke verbeterpunten en adviezen zijn er wat betreft
   a. de bestaande aanspreekpunten?
   b. de opvolging van de vragen?
   c. de terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving?
   d. aanspreekpunten in de gebiedsgerichte aanpak?

6.2 Vraag 1 - Welke aanspreekpunten zijn er in Nederland waar agrariërs terechtkunnen met vragen over verduurzaming, verandering, verdienvermogen en overige uitdagingen van deze tijd?

In Bijlage 2 vindt u de lijst met meer dan 80 aanspreekpunten die we met de quick scan hebben opgehaald. Deze lijst toont een breed en gevarieerd landschap aan aanspreekpunten, op landelijk, provinciaal, regionaal en lokaal niveau. Alle facetten van de landbouwtransitie komen aan bod in de aanspreekpunten, variërend van bedrijfseconomische vragen, inspiratie bij verduurzaming tot mentale hulp. De aanspreekpunten beslaan verschillende fasen in de transitie op een erf; coaching bij de start van de zoektocht, inspiratie bij de eerste stappen in een transitie, praktische begeleiding rond innovatie, hulp bij het vinden en aanvragen van subsidies en (fiscale) regelingen tot en met technische aspecten rondom AERIUS en het nieuwe GLB.

Vormen en definities

Het valt op dat er uiteenlopende termen worden gebruikt, zoals aanspreekpunten, loketten, portalen, platforms, informatiepunten etc. In de praktijk zien we niet altijd duidelijk onderscheid tussen de verschillende vormen. Ook voor boeren en tuinders lopen de termen in elkaar over. De grenzen tussen verschillende vormen blijken niet hard.

Loket als oplossing?

In de interviews en bijeenkomsten werd opgemerkt dat een nieuwe opgave, nieuw beleid, nieuw instrument of regeling vaak gepaard gaat met een nieuw loket. Zo ontstaan er veel ‘gelegenheidsloketten’ voor tijdelijke programma’s, thema’s en regelingen. Dat hoeft niet persé verkeerd te zijn.

Dit kan worden gezien als klantvriendelijke wijze om bij nieuw beleid en nieuwe instrumenten een vraagbaak in het leven te roepen voor agrariërs. Echter, een loket kan geen oplossing zijn voor de haperende communicatie tussen overheden en agrariërs, zoals we soms lijken te hopen.
Ook gaven deelnemers aan dat ‘veel loketten’ ‘niet per sé verkeerd is, als ze maar deskundig zijn en weten te helpen en als agrariërs ze maar weten te vinden.

Niet als aanspreekpunt bedoeld

We zien regionale samenwerkingsverbanden, projecten of netwerken, die niet als aanspreekpunt of loket zijn opgericht, maar in de loop van tijd juist een loketfunctie krijgen, aangezien boeren hen leren kennen en met vragen aankloppen. Andersom zijn er ook diverse aanspreekpunten die puur voor de loketfunctie waren opgezet en in de loop van tijd verbreden naar meer ondersteuning, meer thema’s en dus een breder overzicht bieden.

Algemeen laagdrempelig aanspreekpunt veelal afwezig

Wat grotendeels ontbreekt in dit volle landschap van aanspreekpunten, is een laagdrempelig algemeen aanspreekpunt, dichtbij agrariërs en over de volle breedte van een agrarische onderneming, die niet enkel vragen beantwoorden maar agrariërs begeleidt bij hun hele vraagstuk.

5.3 Vraag 2 - Hoe is de werking van deze aanspreekpunten?

Landelijk versus regionaal, vraag versus vraagstuk

Grofweg geschetst zien we enerzijds de meer landelijke loketten die gericht zijn op één of meerdere regelingen, thema's, subdoelgroepen, instrumenten. Zij functioneren als een vraagbaak voor één of meerdere specifieke producten. Boeren en tuinders worden als 'klant' in het algemeen in korte tijd geholpen bij hun concrete vraag.
Anderzijds zien we de meer lokale en regionale aanspreekpunten die boeren en tuinders helpen met een vraagstúk. Deze aanspreekpunten bevinden zich doorgaans dichtbij de boer. De betrokkenen bij deze aanspreekpunten proberen naast de boer te staan en mee te zoeken naar de vraag achter de vraag.
Deze typering is in de praktijk niet zwart-wit, maar betreft grofweg een glijdende schaal. De werking is bij beide typen anders.

Doel, functie en wijze van contact

Zie Bijlage 2.

Werkwijze

Agrariërs komen naar landelijke aanspreekpunten voor concrete vragen bij concrete instrumenten. Vragen komen binnen via een invulformulier op de website, per e-mail of telefoon. Binnen enkele werkdagen wordt deze beantwoord, waar mogelijk met een standaard antwoord uit de kennisbank. Soms wordt een vraag doorgestuurd naar een specialist als deze te complex of technisch is. Er vinden periodieke rapportages plaats over het soort vragen, aantallen en doelgroep. Ter indicatie: RVO en BIJ12 ontvangen respectievelijk 18.000 en 350 vragen per maand.

Loketten voor vragen		Aanspreekpunten voor vraagstukken
Vooral landelijk	Schaalniveau	Vooral regionaal
Specifieke regeling, instrument of beleid	Onderwerp	Veranderproces, toekomstvisie, vraag achter de vraag
Vraag komt binnen > antwoord	Werking / routing	Contact via-via > Gesprek > Vraagarticulatie > Doorverwijzen/ verbinden
Website, contactformulier, e-mail, telefoon	Wijze van contact	Telefoon, e-mail, contactformulier
Soms extra info via e-mail of telefoon	Vraag articulatie	(Live) afspraak, vraag achter de vraag
(Standaard) antwoord (uit database)	Beantwoording	Waar mogelijk direct, meestal doorverwijzingen.
Binnen enkele werkdagen (afh van vraag)	Doorlooptijd	Kort- tot langdurig. Vaak door complexe vragen of besluitvorming.
Soms, bijv. naar specialisten	Doorverwijzing	Veelvuldig, binnen regionaal netwerk en daarbuiten
Periodiek: over voortgang, aantallen, thema's	Rapportage	Beperkt i.v.m. privacy en belang van vertrouwensrelatie
Reguliere overleggen met beleidsverantwoordelijken	Terugkoppeling beleid / wet- en regelgeving	Via korte lijnen op elk niveau (gemeente, provincie, waterschap, Rijk)
Korte termijn: vooral aanpassingen communicatie (beter uitleggen). Lange termijn: bij ontwikkeling nieuw beleid	Wijzigingen beleid & regels	Lange termijn: bij ontwikkeling nieuw beleid

Schets: Uiterste typen agrarische aanspreekpunten

De ‘regionale’ aanspreekpunten werken anders, waarbij persoonlijke benadering, vertrouwen en maatwerk de maatstaf zijn. De vraag komt bij een coördinator of begeleider terecht via een telefoontje of e-mail. Er volgt vaak een (live) afspraak aan de keukentafel, om het vraagstuk te verkennen en tot de vraagarticulatie te komen. Afhankelijk van de vraag kan de beantwoording dagen tot maanden duren.

We onderscheiden dus enerzijds aanspreekpunten die concrete instrumenten en diensten aanbieden en daarnaast zijn er aanspreekpunten die als algemene vraagbaak opereren en agrariërs de weg helpen wijzen.

Opvolging van vragen

Bij de ‘regionale’ aanspreekpunten wordt de beantwoording van vragen gedaan door de begeleider zelf of na doorverwijzing naar contacten in het regionale netwerk. De werking van dit loket hangt af van hoe goed de begeleider thuis is in het netwerk en makkelijk kan doorverwijzen, indien nodig. Met de opgaven die steeds meer op de boer afkomen, is er een gemis aan dit soort loket.

Terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving

Terugkoppeling van signalen en knelpunten vanuit de aanspreekpunten naar beleid gebeurt op ieder schaalniveau via korte lijnen, zo is onze indruk. Landelijke aanspreekpunten hebben hun lijntje met bijvoorbeeld LNV, de provinciale aanspreekpunten staan dichtbij provinciale beleidsambtenaren en hetzelfde geldt voor regionale en lokale aanspreekpunten waar soms gemeenten, regio's en waterschappen bij betrokken zijn. Echter, tussen de overheidslagen sijpelen signalen beperkt door naar bijvoorbeeld Den Haag.

De terugkoppeling lijkt in het algemeen vrij praktisch van aard: hoeveel vragen zijn binnengekomen, hoe is de voortgang en hoe verloopt de organisatie? Op geanonimiseerde wijze worden ook de inhoudelijke thema's teruggekoppeld, waarover bijvoorbeeld veel vragen zijn binnengekomen. Verdere inhoudelijke terugkoppeling vindt beperkt plaats omdat het om vertrouwelijke gesprekken en soms om bedrijfsgevoelige informatie gaat.

Het is lastig te beoordelen wat met de terugkoppeling gebeurt in beleid en wet- en regelgeving. Onze indruk is dat de terugkoppeling vooral concreet praktische zaken beïnvloedt; zo wordt bijvoorbeeld de communicatie over subsidies en regelingen aangepast, nadat uit de vragen blijkt dat één en ander onduidelijk is. Op langere termijn zullen de resultaten en signalen op de verschillende schaalniveau uiteindelijk al dan niet worden meegenomen in nieuw beleid en wet- en regelgeving. Ook kunnen deze aan bod komen in de reguliere afstemming tussen bestuurslagen en op die manier ook doorsijpelen naar Den Haag.

Knelpunten en belemmeringen niet via een loket

Kunnen we constateren dat concrete knelpunten en belemmeringen in beleid, wet- en regelgeving en juridische en fiscale zaken op de juiste plekken terechtkomen? Onze indruk is dat deze concrete knelpunten vooral via ándere kanalen terechtkomen bij verantwoordelijk beleid en bestuur. Dit gebeurt niet zozeer via aanspreekpunten, maar via allerlei andere tafels en kanalen. Veel verloopt via agrarische belangenbehartigers zoals LTO, (lokale) politiek en allerlei inhoudelijke programma's met pilotgebieden, denk aan de experimenteergebieden kringlooplandbouw, de voormalige Interbestuurlijk Programma Vitaal Platteland (IBP VP) gebieden, de Nationale Omgevingsvisie(NOVI) gebieden et cetera. Ook is er reguliere afstemming tussen IPO, VNG, UvW en het Rijk.

Echter, specifiek voor knelpunten in beleid en wet- en regelgeving, zien we ook dat boeren en tuinders niet weten waar ze moeten beginnen. Hun vragen zijn vaak groot, eerder een vraagstuk, en er heerst veel wantrouwen en een groot gevoel van onmacht.

"Het lukt toch niet, ze willen me toch weg hebben".

Tevens voelen veel agrariërs een grote drempel om überhaupt aan de bel te trekken en zich ergens te melden. Zij benutten allereerst hun eigen netwerk van erfbetreders en andere contacten.
Voorheen was er het landelijke Agroloket, waar agrariërs terechtkonden bij onnodige regeldruk. Daar werden van 2017 – 2022 in totaal 90 vragen ingediend en werkelijk opgepakt om in samenspraak met beleid te zoeken naar oplossingen en eventuele aanpassingen in beleid en regelgeving waar nodig.
Tot slot, dit soort knelpunten en belemmeringen zullen pas weer volop aan de orde komen als het landbouwbeleid in Nederland duidelijk(er) is en agrariërs het perspectief voor de land- en tuinbouw kennen. Deze duidelijkheid is hun grootste behoefte. Pas daarna zullen zij weer volop in staat zijn plannen te maken voor eigen bedrijf en op vragen en belemmeringen stuiten.

Kwaliteit

We hebben geen onderzoek gedaan naar het functioneren van individuele aanspreekpunten. We horen echter in de gesprekken wel diverse geluiden over het belang van de kwaliteit. Als wegens tijdsdruk en capaciteitstekort vragen bijvoorbeeld niet tijdig of gestructureerd beantwoord worden, dan straalt dat af op het succes van het aanspreekpunt. De wijze waarop een loket intern georganiseerd is, kan soms beter, zo horen we in de verschillende gesprekken. Deskundige mensen zijn nodig, met de juiste profielen, en natuurlijk ervaring en kennis van het landbouwdomein en het gebied. Soms worden de aanspreekpunten fragmentarisch en onsamenhangend ervaren. Hier speelt financiering en continuïteit op de langere termijn een belangrijke rol. Het is cruciaal om meerjarig te bouwen aan goede aanspreekpunten met goede mensen.

Financiering

Toch is het succes van deze aanspreekpunten niet vanzelfsprekend. In Hoofdstuk 2 zien we dat eigenaar en financier vaak niet dezelfde partijen zijn. Dat zorgt voor een afhankelijke relatie en dat kan leiden tot onzekerheid en bedreiging van het bestaan van een loket. Veel aanspreekpunten zijn op die manier afhankelijk van overheidsgeld. Om het bestaansrecht zeker te stellen, zoeken aanspreekpunten steeds meer een bredere samenwerking met andere partijen op, zoals het waterschap, kennisinstellingen en maatschappelijke organisaties.

Bekendheid en zichtbaarheid

De bekendheid en zichtbaarheid van de aanspreekpunten komt volgens vele betrokkenen tekort. Dit geldt op alle niveaus. Dit heeft verschillende oorzaken, maar komt in onze ogen vooral door de grote veelheid aan aanspreekpunten en initiateven, maar ook door de complexe wet- en regelgeving en politieke onduidelijkheid. Pas als er duidelijk beleid is, zullen veel agrariërs weer plannen maken voor de toekomst en daarvoor ook actiever op zoek gaan naar hulp via onder andere aanspreekpunten.

5.4 Vraag 3 - Agrariër als doelgroep, wat vereist dat in relatie tot aanspreekpunten?

Het begint ermee dat we durven denken vanuit de doelgroep. Bij agrariërs betekent dit dat men beseft dat boeren en tuinders veelal buiten aan het werk zijn , in de kas of in de stal, en lange dagen en werkweken maken. Veel agrariërs werken veel alleen en zijn niet altijd gewend om veel te praten. Doorgaans zitten zij relatief beperkt achter een computer en is een mobiele telefoon meer binnen handbereik.

Agrariërs vragen om kennis van zaken bij hun gesprekspartners en begrip van cultuur en sector. Dat helpt om in gesprekken het vertrouwen te winnen. We zien dat agrariërs voor hulp dichtbij zoeken, in hun eigen netwerk en via-via. Bestaande vertrouwensrelaties moeten hierbij worden gekoesterd. En omdat zij niet snel hulp vragen, is aanwezigheid en zichtbaarheid van de aanspreekpunten in de gebieden belangrijk, ook door actief deel te nemen aan bijvoorbeeld bijeenkomsten. En een laagdrempelige aanpak, met bijvoorbeeld ruime 'openingstijden' en diverse manieren om het aanspreekpunt te bereiken, ook via telefoon. Het scherp krijgen van de exacte vraag of hulp behoefte is lastig om zelf te definiëren. Agrariërs willen, net als andere ondernemers, graag snel concreet worden en to the point. Bij alles is de vraag: wat betekent dit voor het bedrijf?

Dit vraagt iets van de mensen die de aanspreekpunten bemensen; concreet, kennis van de sector en gebied, breed netwerk en goed kunnen doorvragen.

5.5 Vraag 4 - Wat zijn de voornaamste sterktes en zwaktes van de huidige aanspreekpunten?

Zie hoofdstuk 5

5.6 Vraag 5 - Welke verbeterpunten en adviezen zijn er wat betreft a. de bestaande aanspreekpunten? b. de opvolging van de vragen? c. de terugkoppeling naar beleid en wet- en regelgeving? d. aanspreekpunten in de gebiedsgerichte aanpak?

Help agrariërs door het bos de juiste bomen te zien

Het brede scala aan aanspreekpunten maakt het voor een agrariër lastig om het juiste loket te vinden. Dit geldt niet alleen voor de agrariërs, maar ook voor de aanspreekpunten onderling. Zij weten slechts beperkt van elkaars bestaan. Het is dus nodig om enerzijds met elkaar tot een overzicht te komen, maar anderzijds ook om te zorgen dat ondernemers goed doorverwezen worden.

Verhelder het landschap aan aanspreekpunten

Gezien de veelheid is het zinvol om te kijken naar de noodzaak van de oprichting van een loket. Het begint eigenlijk al eerder, bij duidelijk en consistent beleid dat de noodzaak voor oprichting van gelegenheidsloketten wegneemt. Daarnaast is het, gezien de versnippering aan aanspreekpunten, van belang om overzicht te creëren, samen te werken en goed naar elkaar door te verwijzen. Een overkoepelend verbeterpunt voor zowel bestaande als nieuwe aanspreekpunten is om te denken vanuit de doelgroep, en niet alleen vanuit het aanbod. Denk aan zaken als bereikbaarheid (veel uren, geen wachttijden), een persoonlijke benadering, goed doorverwijzen en kennis van zaken hebben.

Vergeet niet alle werk aan de voorkant

Om ondernemers naar een loket te krijgen, is het belangrijk om er binnen de netwerken van boeren en tuinders voldoende ruchtbaarheid aan te geven en vooral om aanwezig te zijn bij agrarische netwerken. Daarnaast moet het loket, eens het eenmaal werkt, voldoende kennis, ervaring en continuïteit bieden, zodat agrariërs blijven komen met vervolgvragen als zij ervaren dat het loket goed werkt en snel en effectief antwoord geeft op hun vraag.

Onderscheid vraag en vraagstuk

Bij de werking is het essentieel om onderscheid te maken tussen vraag en vraagstuk en het aanspreekpunt daar goed op toe te spitsen.
Bij de aanspreekpunten rondom concrete vragen is gezien de versnippering een voorportaal of spelverdeler nodig. Rijksoverheid.nl, als opvolger van het voormalig agroloket, functioneert hierin onvoldoende, omdat het niet specifiek is gericht op de agrarische sector, maar op elke burger. Een sterke onderlinge samenhang tussen de verschillende landelijke aanspreekpunten is gewenst, zodat men goed weet wat er bij elkaar speelt. Duidelijk onderscheid tussen de aanspreekpunten en een helder profiel helpen daarbij. Gezien de specifieke vragen die gemoeid gaan met de transitie, is het belangrijk om als loket bij de eigen expertise te blijven en door te verwijzen, in plaats van te veel regelingen onder één dak zonder kennis te organiseren. Het risico is dat de agrariër afhaakt wanneer gevraagde kennis ontbreekt.

Wanneer een agrariër voornamelijk met vraagstukken te maken heeft, dan zijn regionale aanspreekpunten, die goed in het lokale netwerk verankerd zijn, essentieel. Mensen die goed bereikbaar zijn, met een telefoonnummer, waar boeren laagdrempelig kunnen aankloppen. Deze aanspreekpunten moeten maatwerk kunnen aanbieden, doorverwijzen en het netwerk goed in kunnen zetten. Belangrijke aandachtspunten zouden door moeten sijpelen naar de juiste afdeling binnen beleid en wet- en regelgeving. Er zijn al regionale en lokale aanspreekpunten die goed werken en bekendheid en relaties hebben opebouwd met agrariërs in het gebied. Het is belangrijk om deze voort te zetten, continuïteit speelt daarbij een belangrijke rol.
Een veel gehoorde reden tot zorg, overkoepelend voor verschillende aanspreekpunten, is de afhankelijkheid van langdurige financiering. Het opbouwen van goede relaties en vertrouwen duurt lang, maar bij gebrek aan financiering is een loket snel weer verdwenen.

Maak meer werk van belemmeringen en knelpunten

Opvallend is dat er nauwelijks loketten en aanspreekpunten bestaan voor belemmeringen en knelpunten in beleid en wet- en regelgeving. Afstemming tussen landelijke aanspreekpunten en regionale en lokale aanspreekpunten gebeurt maar beperkt. Hier is verbetering nodig, zodat regionale en lokale aanspreekpunten tijdig geïnformeerd worden over nieuwe landelijke regelingen en goed voorbereid hun rol als aanspreekpunt en doorverwijsluik kunnen vervullen. Maar dat geldt ook omgekeerd. Aandachtspunten en belemmeringen in de praktijk of in relatie tot lokale wet- en regelgeving voldoende doorsijpelen tot op rijksniveau en met name bij LNV. In de aanbevelingen vindt u een concreet advies.

In de gebiedsgerichte aanpak

In relatie tot de gebiedsgerichte aanpak is de verwachting dat er meer behoefte aan begeleiding bij de transitie van de agrarische sector nodig is. De ervaring leert (zie hoofdstuk 2) dat voor dit soort vraagstukken de regionale en lokale aanspreekpunten als belangrijke aanspreekpunten functioneren. Maar omdat de gebiedsgerichte aanpak alle schaalniveaus en beleidsfases raakt, is een goede wisselwerking nodig tussen lokale en regionale aanspreekpunten, zodat aandachtspunten en belemmeringen voldoende doorsijpelen naar het relevante beleidsniveau. In de aanbevelingen geven we aan welk bestaand initiatief hiervoor kansrijk lijkt.

In de gebiedsgerichte aanpak zijn aanspreekpunten nodig. Een plek, persoon of organisatie waar de agrariër zijn vraag, dan wel vraagstuk, kan neerleggen. Dit aanspreekpunt is regionaal, laagdrempelig en is onderdeel van de relevante regionale netwerken. Deze regionale aanspreekpunten hebben kennis en overzicht over regelingen, subsidies, beleid en staan in contact met beleidsmedewerkers op de verschillende schaalniveaus om geluiden en concrete knelpunten en vragen op te volgen. De regionale aanspreekpunten zijn daarnaast een spelverdeler die agrariërs doorverwijst naar de vele landelijke, provinciale en regionale dan wel lokale loketten en andere aanspreekpunten.



7. Aanbevelingen

Het totale aanbod aan aanspreekpunten voor agrariërs vraagt om nauwere samenwerking en afstemming onderling.

Om agrariërs in het landschap aan aanspreekpunten en loketten de weg te wijzen en te ondersteunen in de gebiedsgerichte aanpak, zijn laagdrempelige regionale aanspreekpunten cruciaal.
Zij vormen een eerste contact, waar agrariërs terecht kunnen met vragen en vraagstukken en die dienen als doorverwijzer naar de vele loketten en andere aanspreekpunten.

Deze regionale aanspreekpunten zijn goed ingebed in regionale netwerken en onderhouden nauwe contacten met relevante overheden en andere aanspreekpunten.
Een combinatie van de regionale aanspreekpunten en de beoogde 'Knooppunten' van BoerenPerspectief biedt goede verankering.

7.1 Verbeter de afstemming en samenwerking tussen aanspreekpunten en tussen overheidslagen

Het eerste verbeterpunt in het complexe landschap van agrarische aanspreekpunten is de samenwerking en samenhang tússen verschillende aanspreekpunten en overheidslagen. Het is nodig dat zij samen overzicht creëren en gezamenlijk zorgen voor een op elkaar afgestemd en helder aanbod, zo geven diverse betrokkenen bij aanspreekpunten ook zelf aan. Zij willen vanuit samenhang agrariërs beter bedienen.

Helder aanbod en scherp profiel

Deze afstemming maakt het mogelijk om als individuele aanspreekpunten nog scherper te worden over eigen rol en profiel. Hoewel we niet in detail alle individuele aanspreekpunten hebben onderzocht, blijkt namelijk uit gesprekken en bijeenkomsten dat veel aanspreek-punten op zoek zijn naar hoe zij de agrariër zo optimaal mogelijk kunnen helpen en welke diensten daar bij horen. Als we deze zoektocht individueel doen, is het onmogelijk de totale dienstverlening aan agrariërs te verbeteren. Agrariërs hebben niet het overzicht over de verschillende loketten en weten niet precies waar ze moeten aankloppen. Het is belangrijk dat de verschillende aanspreekpunten wél het overzicht hebben en kunnen doorverwijzen.

Zichtbaarheid en bekendheid

Hetzelfde geldt voor zichtbaarheid en bekendheid. Uit het onderzoek blijkt namelijk dat vrijwel alle aanspreekpunten, uitgezonderd voor met name RVO, zichtbaarheid en bekendheid een verbeterpunt vinden. Ieder aanspreekpunt kan individueel werken aan de zichtbaarheid, maar daarmee wordt het totale landschap aan aanspreekpunten voor agrariërs niet duidelijker en bereikt men alsnog de gezamenlijke doelgroep niet.

We raden aan samen op te trekken om de zichtbaarheid en individuele profielen daarbinnen te versterken.

Regieteam voor overzicht, verbinding en doorgeven van signalen

Stel daarom op landelijk niveau een regie- of coördinatieteam in om te zorgen voor overzicht, samenwerking en doorverwijzing tussen verschillende aanspreekpunten. Deze samenwerking en coördinatie kan tevens een rol spelen bij het agenderen van juridische en financiële belemmeringen en knelpunten bij de verschillende beleidsverantwoordelijken.

Opvolging van vragen

Landelijke loketten zoals RVO en de loketten van BIJ12 zijn zorgvuldig met beantwoording van vragen en terugkoppeling naar ondernemers. Nadat een vraag wordt ingediend gaan procedures in werking die voorzien in korte beantwoordingstermijnen en communicatie met de ondernemer over voortgang. We hebben niet kunnen onderzoeken hoe deze opvolging bij andere loketten werkt, maar er heerst bij diverse ondernemers een gevoel van ‘daar hoor je nooit meer iets van terug’. Het kan een aanbeveling zijn om van elkaar te leren, met RVO en BIJ21 als voorbeeld, en eventueel samen op te trekken in deze opvolging. Het regieteam kan dit van elkaar leren faciliteren.

Afstemming tussen overheidslagen

Nadere inhoudelijke afstemming tussen overheden is gewenst om te voorkomen dat agrariërs te maken hebben met tegenstrijdigheden ("De ene overheid stimuleert mijn nieuwe plannen, terwijl de andere er een stokje voor steekt"). Deze afstemming tussen overheidslagen is tweerichtingsverkeer. We merken dat de 'lagere' overheden het gevoel hebben dat zij vanuit het Rijk veel vragen en opdrachten krijgen, maar dat zij andersom ook graag actief contact hebben over bijvoorbeeld knelpunten en belemmeringen en graag zien dat "ze er in Den Haag is iets mee doen".

Voorportaal of spelverdeler

De samenwerking tussen aanspreekpunten en loketten is wat ons betreft vooral áchter de schermen. Gezien de veelheid aan loketten en aanspreekpunten is het onmogelijk om hierin overzicht te creëren voor agrariërs. Een spelverdeler of doorgeefluik is dan ook gewenst, die agrariërs de weg kan wijzen. Er zijn enkele alternatieven voor de rol van spelverdeler:

- Eén-overheidsgedachte: een besproken suggestie is om zonder voorportaal of spelverdeler te werken en als organisaties vooral goed naar elkaar door te verwijzen. Echter, dit lijkt ons geen wenselijke aanpak. De één-overheidsgedachte is vooral áchter de schermen heel belangrijk, maar is in de praktijk nog ver van de werkelijkheid. Als we van elkaar niet weten waar we naar toe moeten verwijzen, dan is de agrariër absoluut niet geholpen met zijn vraag en blijft de agrariër achter met een kastje-muur gevoel. Zonder voorportaal of spelverdeler blijft het voor agrariërs complex en onvindbaar.
- Landelijk voorportaal door enkele partijen samen of door gebruik te maken van een bestaande organisatie als voorportaal/spelverdeler. RVO is hiervoor mogelijk een logische partij, omdat zij al door veel agrariërs worden gevonden voor diverse diensten. Echter, in de gebiedsgerichte aanpak is het nodig een voorportaal vanuit die gebieden te organiseren.
- De mensen moeten goed op de hoogte zijn van de verschillende regelingen. Om inspiratie op te doen hiervoor kan je terecht bij Boeren op een Kruispunt uit Vlaanderen waar een boer op een overzichtelijke manier kan zien waar hij hij/zij het best zijn bepaalde vraag kan stellen. Als Nederlands voorbeeld kan je ten rade gaan bij de Landelijke Informatielijn Rijkswaterstaat die als spelverdeler functioneert. En minder goed voorbeeld vinden wij rijksoverheid.nl, waar je als agrariër niet herkent waar je naartoe moet.
- Voorportaal in de regio's via regionale laagdrempelige aanspreekpunten voor agrariërs, zie aanbeveling 2. Het is voor deze regionale aanspreekpunten van groot belang dat zij het (landelijke) aanbod aan subsidies, regelingen en beleid scherp hebben en kunnen doorverwijzen. We zien dus nauwe samenwerking tussen deze regionale aanspreekpunten en het regieteam.

7.2 Zorg voor regionale aanspreekpunten als laagdrempelige eerstelijns vraagbaak en doorverwijzer voor agrariërs

In de gebiedsgerichte aanpak zijn laagdrempelige aanspreekpunten nodig voor agrariërs, zoals ook in de motie van Koekkoek en Bromet wordt onderstreept. Deze bevinden zich bij voorkeur dicht bij de boeren en tuinders, verankerd ín de gebieden. Zo'n aanspreekpunt opereert als eerste contactpunt en wegwijzer. In veel gebieden zijn al loketten, platforms en samenwerkingsvormen aanwezig, die mogelijk geschikt zijn om door te ontwikkelen tot het beoogde regionale aanspreekpunt. Bestaande initiatieven zijn momenteel vaak gekoppeld aan een specifieke opgave, thema of project en daarmee ook tijdelijk. In de meeste gebieden is verbreding nodig naar een algemeen aanspreekpunt.

Aanspreekpunten / 1e contact / vraagbaak

Zo'n regionaal aanspreekpunt in de gebiedsgerichte aanpak vormt idealiter een laagdrempelige vraagbaak, een algemeen contactpunt en een voorportaal voor vele vormen van ondersteuning. Agrariërs kunnen bij het regionale aanspreekpunt terecht voor vragen en vraagstukken, of voor doorverwijzing naar de juiste andere loketten en aanspreek-punten, zowel regionaal als landelijk. Juist ook agrariërs 'die niet weten waar ze moeten beginnen' kunnen hier laagdrempelig terecht.
De betrokkenen bij de regionale aanspreekpunten helpen ondernemers waar nodig om hun vraag of vraagstuk helder te krijgen. De betrokkenen hebben kennis van de agrarische sector, regionale cultuur en begrijpen dat agrariërs niet zozeer rondlopen met enkele praktische vragen, maar bezig zijn met complexe vraagstukken.

Overzicht en spelverdeler

Het aanspreekpunt wijst de weg naar relevante regelingen, subsidies en netwerk-contacten, ook landelijk. Het is dus nodig dat de regionale aanspreekpunten goed op de hoogte zijn van verschillende loketten, subsidies en regelingen. Bij voorkeur zijn zij zelfs al eerder geïnformeerd over bijvoorbeeld de nieuwste regeling, zodat zij bij openstelling direct de agrariërs te woord kunnen staan. De praktijk wijst uit dat bestaande aanspreekpunten vaak al direct worden gebeld.

Ingebed in de regio

Gebiedsgericht werken vraagt bij uitstek om aanspreekpunten op de schaal van het gebied. Daar is dus geen blauwdruk voor, maar belangrijk is dat deze onderdeel zijn van de bestaande regionale (agrarische) netwerken en structuren en het liefst worden gevormd door regionale partijen. Zij kennen het gebied, de agrariërs, de inhoudelijke opgaven en de cultuur. Het landelijk gebied is namelijk geen blanco blad. Vrijwel overal zijn al projecten, samenwerkingen, structuren en vooral ook opgebouwde relaties. We adviseren daarom waar mogelijk aansluiting te zoeken bij actieve samenwerkingsverbanden. Bestaande aanspreekpunten zijn vaak gekoppeld aan specifieke thema's of dienstverlening en tijdelijk, deze zijn mogelijk aan te passen naar bredere aanspreekpunten.

Proactief aanspreekpunt

Het blijkt lastig om daadwerkelijk in gesprek te komen met álle agrariërs. Het regionale aanspreekpunt werkt daarom bij voorkeur niet alleen reactief, maar gaat ook proactief de boer op. Betrokkenen bij het aanspreekpunt kunnen bijvoorbeeld aanwezig zijn op relevante regionale bijeenkomsten met veel ondernemers. Als onderdeel van regionale netwerken, kan snel worden verwezen naar het regionale aanspreekpunt. We verwijzen graag naar het Adviesrapport Sociaaleconomische Begeleiding dat ook een proactieve houding onderstreept (Wing, 2022).

Borg continuïteit en financiering

Vertrouwen opbouwen kost veel tijd en vraagt een lange adem. Langdurige financiering is nodig om continuïteit te behouden. We zien in de quick scan dat diverse (regionale) aanspreekpunten keer op keer worstelen met langdurige financiering. Deze onzekerheid zorgt niet voor de continuïteit die juist in de gebiedsgerichte aanpak nodig is.

Mensenwerk

Het aanspreekpunt bemannen is mensenwerk. Telefoon oppakken, doorvragen, een kopje koffie aanbieden, relaties opbouwen. Daar horen geschikte mensen bij.

Verder onderschrijft vrijwel iedereen het belang van samenwerken, ook mensenwerk. En toch vinden we dat als mensen onder elkaar lastig. Ook in het kader van dit onderzoek werd in gesprekken meermaals onderstreept hoe cruciaal het is dat we elkaar als overheden (en niet overheden) informeren en samenwerken om tot de beantwoording van vragen te blijven komen. Er heerst soms een moeilijk te duiden gevoel van concurrentie, waarbij de eigen organisatie of initiatief vóór gaat. Elkaars vragen worden soms niet beantwoord, niet aan de juiste expert voorgelegd, etc. Het gezamenlijke belang is echter om agrariërs verder te ondersteunen. De gelijkwaardige samenwerking tussen overheden, niet-overheden – gewoon tussen mensen – was onderwerp van het IBP VP. We verwijzen graag naar de oogst van dat programma, en naar het recent verschenen advies over Toekomstdialoog.

Vertrouwen geven

Als we overal in het land tot regionale aanspreekpunten willen komen, zal de (menselijke) neiging bestaan om de structuur en vorm veel te standaardiseren en in te zetten op een transparante manier van werken en rapporteren. We roepen op ruimte te blijven bieden voor maatwerk, een persoonlijke aanpak en veel vertrouwen te geven aan regionale partijen.

Samenhang met NPLG gebiedsprocessen en andere NPLG activiteiten

Er is goede verbinding nodig tussen de regionale aanspreekpunten en de gebiedsprocessen en andere activiteiten vanuit het NPLG. Dit luistert nauw. Als de samenwerking goed is, dan komen regionale partijen niet voor verrassingen te staan, maar zijn ze er onderdeel van.
De recente aankondiging van de inzet van zaakbegeleiders, behorend bij de piekbelastersregeling, zorgde bijvoorbeeld voor bezorgde reacties. "Na vele jaren intensief samenwerken hebben we in ons gebied de samenwerking net een beetje op de rit en beginnen we te werken aan vertrouwen, ook met de agrarische sector. Dan kunnen onverwachte zaken 'van boven' voor een flinke verstoring zorgen." In diverse gesprekken, zowel binnen als buiten voorliggend onderzoek, wordt de wens geuit om ontwikkelingen vanuit NPLG stevig te stroomlijnen met de bestaande regionale processen en betrokken partijen. Initiatief daarvoor moet komen vanuit NPLG als vanuit gebied en overheden.

Verbinden aan knooppunten BoerenPerspectief, functies bundelen in de regio

Onze aanbevelingen voor de regionale aanspreekpunten komen op allerlei facetten sterk overeen met het Plan BoerenPerspectief (zie kader op volgende pagina), waarin verschillende agrarische partijen in afstemming met LNV samen een voorstel ontwikkelen voor sociaaleconomische begeleiding van agrariërs. Plan BoerenPerspectief bestaat uit regionale knooppunten die door regionale agrarische partijen worden ingevuld, in nauwe samenwerking met overheden. Het combineren van de functies van een aanspreekpunt / loket én de sociaaleconomische begeleiding is in onze ogen meer dan logisch.



Ambitie

'Boeren moeten meer ondersteuning krijgen bij het maken van keuzes voor de toekomst.' Dat zeggen verschillende agrarische partijen die - onder de noemer BoerenPerspectief - aan een plan werken om langjarige, individuele en groepsgerichte begeleiding en inspiratie te bieden, zodat agrarisch ondernemers gestructureerd kunnen nadenken over de toekomst van hun bedrijf.

Initiatiefnemers

Initiatiefnemers zijn BoerenNatuur, Boerenraad, Transitiecoalitie Voedsel, Herenboeren en Wij.land. Inmiddels zijn ook LTO en NAJK betrokken en is er nauwe afstemming met het ministerie van LNV.

Procesbegeleiders

Plan is om procesbegeleiders in te zetten die agrariërs aan de keukentafel helpen bij hun zoektocht naar een passende toekomst voor het bedrijf. Uitgangspunt is om de ondernemer aan het roer te laten en hem of haar te ondersteunen door de juiste vragen te stellen en te helpen onderzoeken wat past bij zichzelf, bij het gezin, bij het bedrijf, bij de omgeving en binnen de maatschappelijke wensen en opgaven. Vertrouwen is daarbij het sleutelwoord. De procesbegeleiders kunnen tevens helpen contact te onderhouden met de verschillende overheden en waar nodig specialisten inschakelen.

Regionale knooppunten

Bedoeling is om te werken vanuit regionale knooppunten, waarin de relevante regionale partijen samen komen, zoals reginale afdelingen van LTO en NAJK, (agrarische) netwerken rondom projecten en thema's, eventuele relevante ketenpartijen en andere betrokkenen bij relevante initiatieven in het landelijk gebied. De knooppunten zijn gebaseerd op bestaande organisaties en bottom-up netwerken in regio's. De toegevoegde waarde van het plan BoerenPerspectief is om al dat goede zodanig te verknopen en verspreiden dat het totaal wordt versterkt en iedere agrariër kan worden bereikt en bediend.

Rol knooppunt

Een regionaal knooppunt werft procesbegeleiders, houdt overzicht, deelt kennis en ervaringen, signaleert regionale en grotere systeem-blokkades en organiseert ontmoetingen voor alle relevante partijen in de regio. Het regionale knooppunt is de schakelkast; het kent de gebiedsopgaven voor de betreffende regio, verbindt boeren met experts en onderhoudt contacten met andere stakeholders zoals provincie, gemeenten, waterschappen en anderen. Ook monitort het knooppunt de voortgang van het transitieproces.
Daarnaast komt er een landelijk knooppunt dat partijen in regio’s faciliteert en zorgt voor kennisuitwisseling tussen regionale knooppunten. Het landelijke knooppunt organiseert opleiding en kwaliteitsborging voor procesbegeleiders en experts en signaleert - via de regionale knooppunten - cruciale blokkades en pakt deze op met betreffende systeemspelers. Het landelijke knooppunt zorgt voor wederkerigheid tussen beleid en agrariërs.

Stand van zaken

In maart 2023 is door de initiatiefnemers een eerste Plan BoerenPerspectief gepresenteerd. In nauwe samenspraak met LTO, NAJK en LNV wordt op dit moment gewerkt aan verdere uitwerking en de voorbereidingen van een landelijke regeling.

7.3 Faciliteer als overheden volop vanaf de tweedelijn

Regionale aanspreekpunten bestaan in de uitvoering mogelijk vooral uit agrarische organisaties. We raden aan dat overheden in de regionale aanspreekpunten niet op de eerste lijn zitten, maar juist in een actieve faciliterende rol op de tweedelijn. Opvallende notie uit onderzoek Sociaaleconomische begeleiding; agrariërs zien overheden doorgaans niet als onafhankelijk, aangezien zij vertegenwoordigers zijn van beleid en de soms zware opgaven. In een klantpeiling van RVO gaven agrariërs aan inhoudelijke adviezen en inspiratie niet van overheden te verwachten.
Dit advies is geheel in lijn met de beoogde Knooppunten van BoerenPerspectief, waar ook het voornemen is dat agrarische organisaties de knooppunten organiseren en dat overheden als een faciliterende schil eromheen opereren.

7.4 Maak 't simpel: minder regels = minder loketten

Een deel van het versnipperd landschap aan agrarische loketten en andere aanspreekpunten kan verholpen worden door duidelijk en consistent beleid en minder complexe wet- en regelgeving. We verwachten een flinke toename van vragen zodra in Den Haag duidelijkheid ontstaat over een nieuwe regering en het landbouwbeleid en als instrumenten beschikbaar komen. Als duidelijk is wat doelen zijn en instrumenten, dan gaan ondernemers concreet aan de slag. Dan ontstaan ook diverse vragen.

Loket geen toverwoord

Loketten zijn geen oplossing voor de zeer complexe wet- en regelgeving, noch voor alle communicatie tussen boer en overheid. Loketten en andere aanspreekpunten zijn wel een relevante schakel tussen agrariër en overheid, als een boer een concrete vraag of ambitie heeft. Naast specifieke loketten voor concrete vragen, zijn regionale laagdrempelige aanspreekpunten in de gebiedsgerichte aanpak nodig om agrariërs de weg te wijzen in het drukke lokettenlandschap, te ondersteunen bij de transitie, maar ook om signalen en knelpunten te vertalen van praktijk naar beleid en wet- en regelgeving. Dit is cruciaal voor de gewenste verduurzaming en transitie.

Niet zomaar nieuwe aanspreekpunten

Om het complexe aanbod niet verder te vergroten, is het verstandig om niet zomaar nieuwe aanspreekpunten op te zetten. Vooral regionaal kan worden aangehaakt bij de aanspreekpunten die er al zijn of komen. Soms is bundeling echter niet effectief. Uit interviews en gesprekken blijkt dat ondernemers hoog in het vaandel hebben staan dat er bij de aanspreekpunten kennis van zaken is en kwaliteit wordt geleverd. "Liever een paar loketten meer, maar dan wel met de juiste expertise en dichtbij het verantwoordelijke beleid, dan iemand die mij net niet voldoende kan helpen".

7.5 Organiseer dat belemmeringen en knelpunten op de juiste plek belanden

Er zijn al verschillende overlegstructuren die zorgen dat signalen uit het veld, inclusief juridische en financiële belemmeringen, terechtkomen bij beleid. Dat loopt zowel via loketten en aanspreekpunten, maar ook via andere kanalen. RVO heeft bijvoorbeeld regulier contact met het ministerie van LNV, er zijn IPO werkgroepen met provincies, korte lijnen tussen provincies en het ministerie van LNV en natuurlijk ook met belangenorganisaties. In voorliggend onderzoek zijn deze formele en minder formele afstemmingen niet nader op een rij gezet, maar het verdient aanbeveling om via de genoemde organisaties en binnen het ministerie van LNV op zoek te gaan naar die afstemming en structuren en te verkennen of dit dient te worden versterkt. RTLG kan vanuit de regierol mogelijk aansluiten of geïnformeerd worden over besproken onderwerpen, danwel helpen de structuren hierover te versterken en zorg dragen voor daadwerkelijke terugkoppeling naar beleid.

Terugkoppeling van signalen wil overigens niet zeggen dat er ook iets mee kan worden gedaan in beleid of wet- en regelgeving. Daar gaat veel politieke afstemming en tijd overheen. Toch horen we ook voorbeelden van knelpunten die werkelijk zijn verholpen, zoals bij het voormalige AgroLoket voor vermindering regeldruk. De coördinator pakte letterlijk de ingebrachte knelpunten op tot aan de persoon die gaat over beleid en wet- en regelgeving. Dit leidde dikwijls ook tot aanpassingen in regels en instrumenten. Het lijkt dus goed dat mensen binnen het ministerie van LNV - als een soort luis in de pels - specifiek een rol of taak krijgen om naar deze oplossingen te zoeken.

Ook lenen de voorgestelde regionale aanspreekpunten zich uitstekend voor een structuur, waarbij zij ook landelijk bij elkaar komen om signalen te bundelen en bespreken, bijvoorbeeld in reguliere (online) landelijke ontmoetingen.

7.6 Verder lezen

Er vinden momenteel diverse onderzoeken en verkenningen plaats in het landelijk gebied die sterk raken aan voorliggend onderzoek. Deze rapporten zijn gebruikt als belangrijke bron en ter ondersteuning van onze conclusies en aanbevelingen. We verwijzen we u graag door naar deze publicaties:

- Adviesrapport meerjarige sociaaleconomische begeleiding van agrariërs, Wing december 2022
- Dieper Wortelen, rapportage en advies over Toekomstgesprekken in het Landelijk Gebied, september 2023
- Plan BoerenPerspectief, maart 2023

Referenties

- Geelen Consultancy & Motivaction, 24 februari 2023, Verduurzaming van de landbouw door agrarisch ondernemers met een gemiddelde landbouwpraktijk, rapportage van een kwantitatief onderzoek, Min LNV
- Plan BoerenPerspectief, maart 2023
- RTLG en IPO, september 2023, Dieper Wortelen - Rapportage en advies over Toekomstgesprekken in het Landelijk Gebied
- Tweede Kamer Staten Generaal, 23 juni 2022, motie van de leden Koekkoek en Bromet, vergaderjaar 2021–2022, 33 576, nr. 314
- Tweede Kamer Staten Generaal, 6 december 2022, Stand van zaken van een aantal moties en toezeggingen inzake het landelijk gebied en stikstof, vergaderjaar 2022–2023, 36 200 XIV, nr. 94
- Werkplaats Vitaal Platteland, 2000, Online Magazine Vitaal Vooruit
- Werkplaats Vitaal Platteland, 2021, Samenwerken in het landelijk gebied - lessen en hartenkreten voor succes!
- Wing, december 2022, Adviesrapport meerjarige sociaaleconomische begeleiding van agrariërs.



BIJLAGEN

Bijlage 1 bevat een overzicht van organisaties die op één of andere manier betrokken waren bij dit onderzoek.

Bijlage 2 bevat het overzicht van agrarische aanspreekpunten.

Bijlage 1 – Deelnemers onderzoek

Deelnemers online bijeenkomsten

- &Flux
- Aequator Groen & Ruimte
- AgroAgenda Noord Nederland
- Agroloket Regio Foodvalley
- BIJ12 / Informatiepunt Stikstof en Natura2000
- Boer en Mens
- Buiten Impuls Erfcoach Provincie Overijssel
- Caring Farmers
- CSA Heerlijkheid de Hare
- De Innovatie Coöperatie
- Gemeente Ede
- Gemeente Hoeksche Waard
- Kadaster
- Landbouwportaal Rijnland & Noord-Holland
- Lander Advies
- LTO Noord
- TABOER
- Mentinkadvies
- Erfcoaches provincie Overijssel
- Min. LNV
- Regieorganisatie Transitie Landelijk Gebied
- Platform Natuurinclusieve Landbouw Gelderland
- Poultry Expertise Centre - Cal Expertise Centre
- Prolander
- Provincie Drenthe
- Provincie Fryslân
- Provincie Gelderland
- Provincie Groningen
- Provincie Noord-Brabant
- Provincie Utrecht
- Regieorganisatie Gemeenschappelijk Landbouwbeleid
- Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
- Stichting Kening
- Stichting Zorg om Boer en Tuinder
- Stimulus programmamanagement
- Tree Centre Opheusden
- VABIMPULS VALA
- Waterschap Vallei en Veluwe
- Wetterskip Fryslân

Aan deze groep zijn onze voorlopige bevindingen gepresenteerd en samen aangevuld tot verbeterpunten en adviezen.

Bijlage 1 – Deelnemers onderzoek

Interviews

- Annemarie Olieman, Landbouwloket Zuid-Holland
- Arjan ter Veer en Jolanda de Vries, RVO
- Danielle de Nie, Wij.Land en BoerenPerspectief
- Gjalt Mulder, agrariër
- Jacintha Santen, voormalig Agroloket LNV
- Marc Mobach, Gemeente Lochem
- Marieke Kok, KnowWhy
- Martine Bijman, Loket Veenweideboeren
- Martine Hijlkema, Landbouw Adviespool Fryslân
- Melanie Flink (BIJ12), Mark van Eijkelenburg en Wendy Claassen (BIJ12 en Informatiepunt Stikstof en Natura 2000)
- Michiel Vreriks, BoerenPerspectief
- Peter Prins, Zoet Zout Knooppunt
- Romy Loos, LNV

Samenstelling begeleidingscommissie

- LNV
- RVO
- BIJ12
- Regieorganisatie GLB
- Wij.land

Bijlage 2 – Overzicht aanspreekpunten

Landelijk

Naam Loket Hoofdinitiatiefnemer	Samenvatting	Doelgroep	Hoofdthematiek	Soort loket									
				Website (1)	Telefoonnummer (2)	E-mailadres (3)	Contactformulier (4)	Platform (5)	Helpdesk (6)	Contactgegevens medewerker (7)	Chat (8)	Sociale media (9)	Onbekend (10)
Agroloket Ministerie van LNV	Heeft gefunctioneerd van 2017 - 2022. 90 vragen binnengekomen en behandeld. Bedoeld voor agrariërs om (onnodige) regeldruk te melden. Ook voor het melden van wetten en regels die innovatie tegenhouden. Sinds 2022 kan dit via rijksoverheid.nl.	Agrarische sector	Wetgeving en subsidies	X			X						
Aanpak Stikstof Ministerie van LNV	Aanpakstikstof.nl is het platform voor informatie over de aanpak van de stikstofproblematiek. Door de Rijksoverheid, in samenwerking met het Interprovinciaal Overleg, de Unie van Waterschappen en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Er is een Vragen en Antwoordenpagina. Voor overige vragen wordt doorverwezen naar de helpdesk Stikstof en Natura 2000 van BIJ12.	Iedereen	Stikstofproblematiek	X									
RVO Ministerie van EZK	Biedt informatie over wetgeving en subsidies	Iedereen	Wetgeving, regelingen en subsidies	X	X		X				X	X	
Informatiepunt en helpdesk Stikstof en Natura 2000 BIJ12	Het Landelijk Informatiepunt Stikstof en Natura 2000 is een kennis-, leer- en informatiecentrum voor burgers, professionals en organisaties op het gebied van stikstof en natuur. Het Informatiepunt werkt in opdracht van het Rijk en de provincies en ondersteunt de Interprovinciale Programmaorganisatie Stikstof en Natuur (IPSN). Het Informatiepunt Stikstof en Natura 2000 helpt via drie sporen: de Helpdesk, Campus en de website.	Iedereen		X	X		X		X				
Faunazaken BIJ12	Het opstellen van het faunabeleid is een bevoegdheid van de provincies. Faunabeleid is dus niet in alle provincies hetzelfde. BIJ12 voert het beleid namens de provincies uit. Daarnaast ondersteunen wij hen met informatie, kennis en advies over faunaschade.	Iedereen	Faunaschade	X	X	X	X						
Groen Kennisnet Wageningen University & Research	Groen Kennisnet is het kennisplatform voor de groene sector. Met een Kennisbank biedt zij kennisbronnen voor de domeinen agri, voedsel en groen.	Iedereen	Agri, voedsel, groen	X							X		

Omgevingsloket Ministerie van BZK	Online vergunningaanvraag en melding	Iedereen	Vergunningen	X				X			
Vertrouwensloket welzijn landbouwhuisdieren Veehouderijsector	Bij het Vertrouwensloket is er voor vragen en meldingen over verminderde zorg bij landbouwhuisdieren. Het gaat om bedrijfsmatig gehouden runderen, varkens, schapen, geiten, paarden en kippen.	Agrarische sector	Welzijn landbouwhuisdieren	X	X		X				
Boerderij van de toekomst Ministerie van LNV	Informatiesite over bevindingen en onderzoeken van de Boerderij van de Toekomst in Lelystad.	Agrarische sector	Innovatie landbouw	X	X	X		X	X		
Loket Taboe(r) LTO Noord	TABOER biedt als onafhankelijk loket een luisterend oor en helpt bij het vinden van passende hulp. Je staat er niet alleen voor. TABOER spreekt jouw taal. Praten helpt!	Agrarische sector	Mentale hulp	X	X		X				
Ik wil boer worden Hogeschool Utrecht	Advisering over bedrijfsoverdracht, ook buiten de familiesfeer. probeert bedrijfszoekers te matchen aan bedrijfsverlaters	Agrarische sector	Bedrijfsopvolging	X	X	X	X				
Digitaal loket Arbeidskracht LTO	LTO Arbeidskracht ontzorgt agrarische werkgevers met dienstverlening op het gebied van payrolling, een vacaturebank, opleidingen en zorgverzekeringen voor seizoenarbeiders én vaste medewerkers.	Iedereen	Werkgelegenheid	X	X	X	X				
Groeien naar morgen Ministerie LNV	Op Groeien naar morgen lees je verhalen van agrariërs die kringlooplandbouw handen en voeten geven. Wil je ook de volgende stap voor je bedrijf zetten? Er is een uitgebreid aanbod aan regelingen en ondersteuning.	Agrarische sector	Kringlooplandbouw	X				X			
Zorg om boer en tuinder Onafhankelijke vrijwilligersorganisatie	Boeren en tuinders staan soms voor moeilijke keuzes in het bedrijf, voor het gezin en voor zichzelf. Stichting Zorg om Boer en Tuinder helpt ondernemers op een kruispunt om richting te bepalen.	Agrarische sector	Mentale hulp	X	X	X			X		
Caring farmers Annette Harberink, Ruud Zanders en Geert van der Veer	Steeds meer boeren willen natuurinclusieve kringlooplandbouw. Maar boeren kunnen dat niet alleen. Sluit je aan.	Agrarische sector	Natuurinclusieve kringlooplandbouw	X		X		X			X
Ondernemersklankbord Stichting Ondernemersklankbord (OKB)	Stichting Ondernemersklankbord biedt ondersteuning aan ondernemers uit het midden- en kleinbedrijf.	Iedereen	Ondernemerschap	X	X	X	X				
www.efro-webportal.nl Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling	Indienen van subsidieaanvragen voor het Operationeel Programma. Deze site beheert en faciliteert in opdracht van de Europese Commissie en het Rijk een aantal Europese, nationale en regionale subsidieprogramma's voor alle provincies	Iedereen	Subsidies	X	X			X			
Loket DAW LTO Nederland	Hier vinden boeren en tuinders informatie op het gebied van waterkwaliteit- en kwantiteit en een gezonde bodem. Er is informatie over de thema's, maatregelen en subsidiemogelijkheden.	Agrarische sector	Waterkwaliteit en -kwantiteit, gezonde bodem	X	X	X	X	X	X		

Gemeenschappelijk Landbouwbeleid webportaal Stimulus Programmamanagement	Hier kunnen agrarisch ondernemers niet grond gebonden GLB 2021-2027 subsidies aanvragen en beheren	Agrarische sector	Subsidies	X					
Regionaal Energieloket	Voor wie aan de slag wil met duurzame energiemaatregelen met aparte afdeling voor 'agrarisch'.	Agrarische sector	Energie	X	X	X			
Digitaal loket voor agrarisch ondernemers Belastingdienst	De Belastingdienst gaat een digitaal loket inrichten waar agrarische ondernemers terecht kunnen met vragen over hun individuele fiscale positie.	Agrarische sector	Fiscale positie						X
Jtf webportaal	Het Just Transition Fund (JTF) is een fonds voor een rechtvaardige transitie, draagt bij aan de overgang naar een Klimaatneutraal Europa.	Iedereen	Subsidies	X					
Pop3 webportaal	Dit portal betreft het Plattelandsontwikkelingsprogramma (POP3) en het subsidieprogramma daaromtrent.	Agrarische sector	GLB subsidie	X			X		

Interprovinciaal

Naam Loket Hoofdinitiatiefnemer	Samenvatting	Doelgroep	Hoofdthematiek	Soort loket									
				Website (1)	Telefoonnummer (2)	E-mailadres (3)	Contactformulier (4)	Platform (5)	Helpdesk (6)	Contactgegevens medewerker (7)	Chat (8)	Sociale media (9)	Onbekend (10)
Innovatie netwerk landbouw De zes zandprovincies	Deze website vormt de landingspagina voor het Innovatie Netwerk Landbouw, dat zich richt op versnelling van innovatie voor een toekomstbestendige, duurzame Nederlandse landbouw.	Agrarische sector	Innovatie landbouw	X		X							
AgroAgenda Noord-Nederland Samenwerkingsplatform	De AgroAgenda Noord-Nederland richt zich op de toekomst van de landbouw in Noord-Nederland, vormgegeven in Kwaliteitsbeeld 'Top-Voedsel uit een Rijk Landschap', waarin acht kwaliteiten de doelen voor 2030 beschrijven.	Agrarische sector	Duurzame toekomst landbouw	X	X	X	X						
SNN	Samenwerkingsverband Noord Nederland (SNN) stimuleert, faciliteert en verbindtn mensen, ideeën en ambities die bijdragen aan de ontwikkeling van Noord-Nederland dmv subsidieverstrekking.	Iedereen	Subsidies	X				X					
Zoet Zout Knooppunt HHNK, Provincie NH, Puur Water en Natuur	Het Zoet Zout Knooppunt maakt verziltingsvraagstukken bespreekbaar.	Iedereen	Verzilting	X	X	X	X			X			

Provinciaal

Naam Loket Hoofdinitiatiefnemer	Samenvatting	Doelgroep	Hoofdthematiek	Soort loket									
				Website (1)	Telefoonnummer (2)	E-mailadres (3)	Contactformulier (4)	Platform (5)	Helpdesk (6)	Contactgegevens medewerker (7)	Chat (8)	Sociale media (9)	Onbekend (10)
Ondersteuningsloket Stikstof Provincie Noord-Brabant	Het Ondersteuningsloket Stikstof van de provincie Noord-Brabant is er voor iedereen die (in)direct met stikstof te maken krijgt binnen de provincie. Hiermee ondersteunen we de voortgang van ontwikkelingen in Brabant.	Iedereen	stikstofproblematiek	X	X	X	X						X
Biodiversiteitsloket Friesland Provincie Frylân	Iedereen die iets wil met biodiversiteit kan hier terecht met zijn vraag.	Iedereen	Biodiversiteit	X	X	X		X		X			
Landbouwloket Provincie Zuid-Holland	Bedoeld als vraagbaak en provinciaal aanspreekpunt voor agrarisch ondernemers in de provincie Zuid-Holland.	Agrarische sector		X		X							
LaMi Plattelandscoaches Provincie Utrecht	Agrarisch ondernemers kunnen hier advies vragen over individuele bedrijfsplannen. Zij krijgen een Plattelandscoach toegewezen.	Agrarische sector	Toekomst eigen bedrijf	X	X		X						
Landbouw Adviespool (LAP) Provincie Fryslân	De Landbouw Adviespool (LAP) helpt boeren stappen maken richting natuurinclusieve landbouw.	Agrarische sector	Natuurinclusieve landbouw	X	X	X	X	X					
Loket Provincie Noord-Holland	Website geeft informatie over subsidies betreffende economie en landbouw.	Iedereen	Subsidies	X		X		X					
Natuurinclusieve landbouw Gelderland Natuur en Milieu Gelderland	Dit platform is een vervolg op het Actieplan Natuurinclusieve landbouw Gelderland en richt zich op natuurinclusieve landbouw.	Agrarische sector	Natuurinclusieve landbouw	X	X	X				X			
Landbouwportaal Noord-Holland Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (HHNK)	Hier kunnen boeren terecht voor kennis en subsidies voor toekomstgericht en waterbewust ondernemen.	Agrarische sector	Duurzame landbouw	X	X	X	X	X					
Landbouwportaal Rijnland Hoogheemraadschap Rijland	Landbouwportaal Rijnland ondersteunt agrariërs bij het verbeteren van de bodem en waterkwaliteit én om duurzaam en toekomstbestendig te ondernemen.	Agrarische sector	Duurzame landbouw	X	X	X	X						

Loket Provincie Zeeland	Subsidieportaal voor (Europese) subsidieregelingen	Iedereen	Subsidies	X				X		
Loket Provincie Noord-Brabant	Aanvragen of bekijken van subsidies, vergunningen en ontheffingen, of klacht indienen, bezwaar maken.	Iedereen	Provinciale diensten en producten	X	X	X		X		
Loket Provincie Overijssel	Aanvragen of bekijken van subsidies, vergunningen en ontheffingen, of klacht indienen, bezwaar maken.	Iedereen	Provinciale diensten en producten	X	X	X		X		
Natuurrijk Limburg LLTB	Natuurrijk Limburg stimuleert en motiveert grondgebruikers, grondeigenaren en organisaties om op eigen terrein activiteiten te ontplooien die tot meer biodiversiteit en (lokale) herkenbaarheid van het buitengebied leiden.	Iedereen	Natuurinclusieve landbouw	X	X	X	X		X	
Loket Provincie Gelderland	subsidieportaal	Iedereen		X	X		X			
Loket Provincie Drenthe	Aanvragen of bekijken van subsidies, vergunningen en ontheffingen, of klacht indienen, bezwaar maken.	Iedereen	Provinciale diensten en producten	X				X		
Loket Provincie Groningen	Subsidieportaal	Iedereen	Subsidies	X				X		
Loket Provincie Friesland	Aanvragen of bekijken van subsidies, vergunningen en ontheffingen, of klacht indienen, bezwaar maken.	Iedereen	Provinciale diensten en producten	X				X		
Loket Provincie Flevoland	Aanvragen of bekijken van subsidies, vergunningen en ontheffingen, of klacht indienen, bezwaar maken.	Iedereen	Provinciale diensten en producten	X				X		
Loket Provincie Utrecht	Aanvragen of bekijken van subsidies, vergunningen en ontheffingen, of klacht indienen, bezwaar maken.	Iedereen	Provinciale diensten en producten	X				X		
Agro-innovatiemakelaars Provincie Gelderland	Subsidieportaal	Iedereen	Subsidies	X				X		
Boer en business in balans Provincie Noord-Holland	Platform voor duurzame landbouw- en voedselsystemen in de provincie Noord-Holland.	Agrarische sector	Duurzame landbouw	X		X	X			
Loket Veenweideboeren Vereniging agrarisch natuur- en landschapsbeheer Water, Land & Dijken	Dit loket helpt veenweideboeren in Noord-Holland die aan de slag willen met klimaatverbeterende maatregelen.	Agrarische sector	Klimaatverbeterende maatregelen	X	X	X				

Regionaal/lokaal

Naam Loket Hoofdinitiatiefnemer	Samenvatting	Doelgroep	Hoofdthematiek	Soort loket									
				Website (1)	Telefoonnummer (2)	E-mailadres (3)	Contactformulier (4)	Platform (5)	Helpdesk (6)	Contactgegevens medewerker (7)	Chat (8)	Sociale media (9)	Onbekend (10)
Boer & Toekomst Vechtdal Stichting Boer&Toekomst Vechtdal	Platform Boer&Toekomst is een regionaal loket waar boeren aan kunnen kloppen voor hulp. Ook erfbetreders kunnen er terecht als ze op een boerenbedrijf stil leed signaleren. Het platform probeert samen met de hulpvragers naar oplossingen en toekomstperspectief te zoeken.	Agrarische sector	Mentale hulp	X	X	X	X						
Agroloket Regio Foodvalley Landbouwnetwerk Regio Foodvalley	Voor ondernemers in Gelderland: Heb je vragen over de toekomst van je bedrijf? Een gratis en vrijblijvend keukentafelgesprek met een ondernemersadviseur kan je verder helpen.	Agrarische sector	Toekomstontwikkeling boerenbedrijf	X	X	X							
Boerennatuur Flevoland Zes agrarische natuurverenigingen	Dit is een coöperatie door en voor boeren. Het collectief is verantwoordelijk voor de uitvoering van het Agrarisch Natuur- en Landschapsbeheer (ANLb) in Flevoland en daarnaast zijn wij gebiedspartner voor diverse partijen.	Agrarische sector	Agrarisch natuur- en landschapsbeheer	X	X	X	X					X	
Boer aan het roer Regiodeal Foodvalley	In dit gebied werken partijen samen aan een toekomstbestendige landbouw in de Regio Deal Foodvalley.	Agrarische sector	Toekomstbestendige landbouw	X	X	X		X					
Vereniging Agrarisch Landschap Achterhoek Samenwerkingsverband tussen de zes agrarische natuurverenigingen in de Achterhoek	VALA wil het beheer en onderhoud van natuur en landschap in de Achterhoek op een professionele en effectieve manier uit te voeren mét de flora en fauna die daarbij hoort.	Iedereen	Natuur-, landschap- en waterbeheer	X	X	X	X	X		X			
Werken aan toekomstgerichte erven Achterhoek Stichting Ruimtevitaal Regisseurs	Toekomstgerichte Erven in de Achterhoek (WATEA) biedt bewoners van het buitengebied handvaten m.b.t. de vragen die zij hebben over nieuwe wet- en regelgeving en de toekomstbestendigheid van hun erf.	iedereen	Erven in het buitengebied	X	X	X	X						
Gemeente Bladel	De gemeente heeft een ondersteuningsnetwerk beschikbaar met personen die agrariërs kunnen helpen. Ze kunnen bij hen terecht met vragen of voor advies over het bedrijf.	Agrarische sector	Hulp bij bedrijfsontwikkeling	X	X	X				X			

VK-Oost Zelfstandige boerenvereniging	VK-Oost is een lerend netwerk van en voor de landbouw.	Agrarische sector	Duurzame landbouw	X	X	X					
De Innovatie Coöperatie Gemeenten en provincie in de regio's Achterhoek, Liemers en Stedendriehoek	De Innovatie Coöperatie is het netwerk van vernieuwers in en rondom de landbouw in de Achterhoek en de Regio Stedendriehoek, die vernieuwende ondernemers en hun samenwerkingspartners bij elkaar brengt.	Iedereen	Innovatie	X	X	X	X	X	X		
Tree centre Opheusden Drie verenigingen van boomkwekerijen	De boomkwekerijen in dit gebied vormen samen Tree Centre Opheusden. De site deelt kennis en informatie.	Agrarische sector	Laan- en sierbomen	X				X			
Greenport Gelderland.nl	Deze netwerkorganisatie brengt tuinders, overheden, onderzoekers en bedrijfsleven bij elkaar met de focus op innovatie, duurzame ontwikkeling en de groei van Gelderse tuinbouwbedrijven.	Iedereen	Innovatie	X	X	X		X	X		
Loket voor agrarisch ondernemers Gemeente Lochem	Agrarisch ondernemers kunnen hier aankloppen voor hulp bij bedrijfsontwikkeling.	Agrarische sector	Duurzame bedrijfsontwikkeling	X	X	X			X		
Gemeente Staphorst	Gemeente Staphorst biedt hulp aan agrarisch ondernemers betreft hun bedrijfsontwikkeling, maar ook op mentaal vlak met een speciaal telefoonnummer.	Agrarische sector	Hulp bij bedrijfsontwikkeling	X	X	X			X		
Gemeente Hardenberg	Gemeente Hardenberg helpt agrarisch ondernemers bij hun bedrijfsontwikkeling.	Agrarische sector	Bedrijfsontwikkeling			X	X				
Loket voor boeren met aardbevingsschade NMV, NAV en het NAJK	Groninger boeren met aardbevingsschade kunnen zich melden bij dit loket: Boerenbelangen@mijnbouwschade.nu.	Agrarische sector	Aardbevingsschade			X					
Vergunningenloket Alblasserwaard Boeren in de omgeving Alblasserwaard	Met de inzet van een vergunningenloket en een stikstofbank willen boeren in de Alblasserwaard een eerlijk speelveld voor boeren.	Agrarische sector	Duurzame landbouw								X
Ondernemersloket Hoeksche Waard Gemeente Hoeksche Waard	Gemeente Hoeksche Waard brengt hier ondernemers met elkaar in verbinding, zo ook agrariërs.	Iedereen		X	X	X		X			
Ondernemersplein Kamer van Koophandel	Hier kan iedereen terecht die vragen heeft over een eigen onderneming	Iedereen	Ondernemen met een eigen bedrijf	X	X		X				
VABIMPULS Provincie Noord-Brabant	Agrarische ondernemers die willen stoppen of al zijn gestopt krijgen ondersteuning en begeleiding via VABIMPULS. Deze voucherregeling is gericht op de aanpak van leegstand in het landelijk gebied van Brabant.	Agrarische sector	Voucherregeling leegstand	X	X	X				X	

Overige

Naam Loket	Samenvatting	Doelgroep
Fieldlab	In ontwikkeling, regeling net open > twijfel of dit een loket is	
Portaal sociaal-economische begeleiding	In ontwikkeling, regeling nog niet open	
Bioloket	In ontwikkeling	
Landbouwloket in toekomstig GLB	een projectplan voor een pilot om te komen tot een universele en modulaire faciliteit die gebruikt kan worden voor de inrichting van een landbouwloket (of loketten). Uitgangspunt hierbij is de bedrijfsvoering van de boer. pilot is aangevraagd	
DAW -platform Rijn West	in ontwikkeling	
Prolander Erfverkenner		
Kringloopwijzer	Informatie- en helpdesk voor invullen kringloopwijzer	Melkveehouders
Erfcoaches Overijssel voor de gemeenten Almelo, Wierden, Hellendoorn, Rijssen-H, Twenterand Om		
Praktijkcentrum Emissiereductie Veehouderij (PEV)	Het Praktijkcentrum Emissiereductie Veehouderij (PEV) voert pilots uit in praktijkstallen met perspectiefvolle, innovatieve, emissie reducerende technieken. Zo wil het PEV het voor techniekleveranciers en veehouders gemakkelijker maken om met nieuwe betaalbare technieken de uitstoot van fijnstof te verminderen. Het PEV is onderdeel van het Poultry Expertise Centre (PEC). De actuele projecten zijn verlenging PEV, Regiodeal, Stimuleringsregeling, Schone Lucht Akkoord en PODUR.	Veehouderij sectoren
Poultry Expertsie Centre PEC)	Het Poultry Expertise Centre is een samenwerkingsverband van bedrijven, overheid en kennisinstellingen die werkzaam zijn in of betrokken zijn bij de pluimveesector.Binnen het Poultry Expertise Centre wordt expertise van het onderwijs, onderzoek en bedrijfsleven gebundeld en benut voor het opleiden van ondernemers en medewerkers die werkzaam zijn in de pluimveesector	Pluimveesector
Calf Expertise Centre (CEC)	Op 1 september 2022 is op initiatief van de Stichting Brancheorganisatie Kalverhouderij (SBK) het Calf Expertise Centre (CEC) gestart. Het CEC is gevestigd in Barneveld. In het CEC werken brancheorganisaties, bedrijfsleven, overheid en kennisinstellingen in de kalversector samen. Via CEC wordt kennis en expertise van het onderwijs, onderzoek, overheid en bedrijfsleven gebundeld en ingezet. CEC faciliteert en stimuleert de uitvoering van de activiteiten op een projectmatige wijze. Het CEC heeft een landelijke functie, met daarbij extra focus op die regio's waar de kalversector geconcentreerd is. Prioriteiten zijn Emissievraagstukken, emissiereductie (o.a. stikstof) en Toekomstperspectief in een ruimtelijk gebiedsgerichte aanpak. Het CEC functioneert als kennisloket, stimuleert en coördineert praktijkonderzoek en innovatie, kennisoverdracht naar en door o.a. onderwijs en bedrijfsleven, zorgt voor advisering over regelgeving en subsidieregelingen	Kalversector
Europees partnerschap voor innovatie (EIP) Vlaanderen		



Opdrachtgever:

Martijn van der Heide, Directoraat-Generaal Regieorganisatie Landelijk Gebied, Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

Opgesteld door:

Linde van Bets, Marjolein van Woerkom (Wing) en Suzan Klein Gebbink (Suzan Klein Gebbink Advies & Gespreksleiding)

Datum: oktober 2023

wing partner in ruimte en ontwikkeling

Suzan Klein Gebbink ADVIES | PROJECTEN | FACILITATIE