BELEMMERINGEN BIJ HET STARTEN VAN EEN MULTIFUNCTIONELE LANDBOUWACTIVITEIT

Onderzoeksrapport Life Event

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

KVK

Kamer van Koophandel®

Colofon

Uitgave

Kamer van Koophandel®, 15/01/2024
Onderzoeksrapport ´Belemmeringen bij het starten van een multifunctionele landbouwactiviteit' is een uitgave van KVK, Utrecht.

Copyright

Alle rechten voorbehouden. Tenzij anders vermeld berusten alle rechten op tekst, beeld, geluid, video etc. in deze publicatie bij KVK. Gehele of gedeeltelijke overname, plaatsing op andere sites, verveelvoudiging op welke andere wijze dan ook en/of commercieel gebruik van deze informatie is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van KVK.

Inhoud

Colofon 2

Begrippenlijst 4

Managementsamenvatting 6

Inleiding 8

Werkwijze 10

Regelgeving 14

Fasering van de klantreis 17

De klantreis uitgewerkt 18

Respondenten 18

Persona 18

Klantreis ‘Starten van een MFL-activiteit’ 21

Inzichten uit de klantreis 23

Ervaren regeldruk uitgevraagd 24

Naleven van branchespecifieke wet- en regelgeving 25

Ruimtelijke plannen 27

Knelpunten in de klantreis 29

Gekozen prioriteiten in oplossingsrichtingen 32

Reflectie en aanbevelingen voor vervolg 34

Bronnenlijst 36

Bijlage 1: Projectteam 38

Begrippenlijst

Terminologie klantreizen

Beleving Hoe de klant de verschillende stappen in zijn klantreis ervaart. In de klantreis wordt dit weergegeven door middel van een emotiecurve; een grafische weergave van de emoties van de klant gedurende de verschillende fases en stappen van zijn klantreis.

Huidige klantreis Een weergave van de situatie zoals deze nu is. Dus de huidige status van de fasering, touch points (functioneel) en beleving (emotioneel).

Klantreis Een visuele weergave van alle directe en indirecte contactmomenten met de organisatie en alle andere acties voor een klant om zijn behoefte en doel te bereiken.

Klantreismethode Methode om de klantreis inzichtelijk te maken. De reis wordt gevisualiseerd langs alle acties en interactiemomenten. De methode maakt zichtbaar hoe een klant de interactie (met de organisatie) ervaart op functioneel en emotioneel niveau. Hiermee ontstaat de mogelijkheid om de beleving op de contactmomenten te beïnvloeden en grip op de kwaliteit van het contact met de klant te krijgen.

Kwalitatief onderzoek is het onderzoeken van de hoe-, waarom- en wat leeft er-vraag. Hieronder enkele kenmerken van een kwalitatief onderzoek:

- Verkennen van en verdiepen in zaken waar nog weinig kennis over is, een breed beeld krijgen.
- Een beeld krijgen van het hoe en waarom van ervaringen, houdingen, belevingen, behoeften, motivaties, opvattingen et cetera van je doelgroep.
- Diepgaande inzichten verkrijgen op basis van een kleine groep ondervraagden. Resultaten zijn niet in cijfers of percentages uit te drukken of te generaliseren.
- Waarneming en achterliggende overtuigingen.
- Klein aantal respondenten (zes tot twintig).
- Woorden, tekst, omschrijvingen, quotes.
- Betekenisvolle inzichten op basis van ervaringen en emoties.
- Vooral open vragen en brede focus.
- Subjectief; interpretatie uitkomsten door interviewer (grote rol).
- Flexibele vragenlijst (gespreksleidraad).
- Enkel een indicatie van waar mogelijke verschillen tussen verschillende doelgroepen kunnen zitten.
- De cijfers (kwantitatief onderzoek) vertellen je waar je staat, de verhalen zetten je op het spoor van verbeteringen en zaken die echt het verschil gaan maken.

Life Event Een belangrijke gebeurtenis in het leven van een persoon. Denk aan het kopen van een huis, het starten of stoppen van een bedrijf, kinderen krijgen enzovoort. In dit onderzoek gaat het om de gebeurtenis ‘starten van een multifunctionele landbouwactiviteit’.

Terminologie multifunctionele landbouw

Multifunctionele landbouw (MFL)

Landbouw(bedrijven) met andere economische takken die onlosmakelijk verbonden zijn met de agrarische productie, met direct contact. Onlosmakelijk: de agrarische productie heeft een functie in de levering van de dienst en er is sprake van een meerwaarde dat de neventak op het agrarische bedrijf plaatsvindt. Direct contact: er zit geen schakel tussen en de boer en klant, cliënt en dergelijke (definitie van Platform Multifunctionele Landbouw).
Het gaat om een breed scala aan activiteiten, onder meer natuur- en landschapsbeheer, dag- en verblijfsrecreatie, educatie, dag- en verblijfsopvang zorg, verkoop van eigen of streekproducten, kinderopvang, als ook combinaties van activiteiten.

Agrarische kinderopvang (A-KDV)
Kinderopvang op een actief agrarisch bedrijf. In dit onderzoek gebruiken we voor deze MFL-activiteit de afkorting A-KDV.

Agrarische verblijfsrecreatie (A-VR)
Verblijfsrecreatie, zoals B&B, camping, camperplaatsen, groepsaccommodatie, op een actief agrarisch bedrijf. In dit onderzoek gebruiken we voor deze MFL-activiteit de afkorting A-VR.

Bestemmingsplan
Plan waarin een gemeente vastlegt waarvoor de verschillende delen van het grondgebied van de gemeente mogen worden gebruikt.

Hoofd- en nevenactiviteit / tweede activiteit / multifunctionele activiteit
Veel bestemmingsplannen maken nevenactiviteiten mogelijk bij bedrijfslocaties met een agrarische bestemming. In de huidige ruimtelijke ordening is de hoofdfunctie de activiteit die ruimtelijk het meest bepalend is. Met de omgevingswet kantelt dit en kan er ook gekeken worden naar andere omgevingskwaliteiten.
De term nevenactiviteit verleidt tot een beeld van kleinschaligheid. Dit beeld is niet altijd juist.

Terminologie regeldruk

Regeldrukkosten
Voldoen aan wet- en regelgeving kost tijd en geld, de optelsom hiervan zijn de totale regeldrukkosten. Bedrijven moeten bijvoorbeeld voldoen aan informatieverplichtingen, zoals het aanleveren van gegevens, en inhoudelijke verplichtingen, zoals het aanpassen van producten of processen. De tijd die bedrijven daaraan besteden of de investeringen die ze daarvoor moeten doen, kosten geld en dat zijn regeldrukkosten.

Ervaren regeldruk
Bij ervaren regeldruk gaat het om het gemak waarmee een ondernemer aan de wet kan voldoen. Is het werkbaar en sluit de regel goed aan bij de bedrijfsvoering? Dan ervaart een ondernemer vaak minder regeldruk dan wanneer hij of zij het nut van de regel niet inziet. Dit kan liggen aan onduidelijke communicatie over de precieze gevolgen van regelgeving in de praktijk, of aan problemen in de uitvoering ervan. Het gaat dus om de mate waarin een ondernemer de wet- en regelgeving als belastend ervaart. Dit kan per ondernemer verschillen.

Managementsamenvatting

Agrarische ondernemers die een nevenactiviteit naast hun boerenbedrijf willen starten lopen bij die ambitie aan tegen allerlei belemmeringen. Dat het starten van deze activiteiten niet altijd zonder slag of stoot gaat blijkt uit mediaberichten zoals "*Veel vraag naar kinderopvang bij boer maar regels belemmeren uitbreiding*" (*Mees/de Rooy*, 2023). Het opzetten van een nieuwe activiteit in een andere branche betekent dat deze ondernemers moeten voldoen aan allerlei nieuwe wetten, regels en procedures waar zij nog onbekend mee zijn. Dit onderzoek brengt de knelpunten in kaart vanuit de beleving van ondernemers. Voldoen aan alles wat gevraagd wordt vraagt investeringen in tijd en geld die in hun beleving vaak tegenvallen. Procedures duren langer dan verwacht en waar zij aan moeten voldoen wordt soms als onduidelijk ervaren.

Klantreisonderzoek

Door onderzoek onder ondernemers en specialisten is in kaart gebracht welke knelpunten ondernemers ervaren bij de levensgebeurtenis 'starten van een multifunctionele landbouwactiviteit'. Samen met een werkgroep met vertegenwoordigers van diverse overheden is onderzocht welke oplossingsrichtingen mogelijk zijn om oplossingen te bieden voor de obstakels die ondernemers tegenkomen bij het waarmaken van hun ondernemersdroom. Dit onderzoeksrapport geeft inzicht in welke stappen agrarische ondernemers moeten ondernemen om een multifunctionele landbouwactiviteit op te starten, hoe zij dit ervaren en laat mogelijke richtingen zien waarin overheden hun dienstverlening kunnen verbeteren ten behoeve van deze ondernemers.

Onder agrarische ondernemers vindt in toenemende mate diversificatie plaats. Zij starten binnen hun boerenbedrijf een andere activiteit op. Hiermee hopen zij de toekomstkansen voor hun bedrijf te vergroten. In dit onderzoek is gekozen voor een focus op twee nevenactiviteiten: kinderopvang en verblijfsrecreatie. Kenmerkend voor deze bedrijven is dat het doorgaans kleine familiebedrijven zijn die zich sterk identificeren met zowel hun identiteit als boer als met hun leefomgeving. Alle respondenten startten hun nevenactiviteit in de afgelopen drie jaar op. In het onderzoek is gekeken naar de gehele klantreis van oriëntatie tot daadwerkelijke start, inclusief bijbehorende vergunnings- en goedkeuringstrajecten. Hun gezamenlijke ervaringen zijn in dit rapport opgetekend.

Als je wilt starten met kinderopvang of verblijfsrecreatie in een agrarische bedrijfsomgeving krijg je ook te maken met regelgeving die specifiek is voor de sector of te maken heeft met ruimtelijke aspecten die specifiek zijn voor de vestigingsomgeving. De optelsom van dit alles wordt door ondernemers ervaren als regeldruk. Vanuit de Tweede Kamer is verzocht om meer inzicht in de achtergronden van deze problematiek en verdere duiding van de ervaren regeldruk (Bromet/Thijssen, 2022). Dit onderzoeksrapport geeft inzicht in processtappen en beleving van ondernemers en legt ook de relatie tot de kaders waarop toetsing plaatsvindt door overheden.

Bij alle ondernemers die wij gesproken hebben kwam een enorme passie voor ondernemen naar voren. Ze willen allemaal het buitenleven delen en denken na op welke manier ze dat betekenisvol kunnen doen. Ze zijn trots op hun onderneming en dankbaar dat ze dit werk kunnen doen.

Inzichten in belemmeringen

Ondernemers die een multifunctionele landbouwactiviteit willen starten ervaren de volgende knelpunten:

- Vergunningstraject duurt lang.
- Gebrek aan transparantie over status en voortgang van de vergunningsaanvraag.
- Gebrek aan begrijpelijke communicatie vanuit overheden.
- Ondernemers in het buitengebied voelen zich niet gezien bij het realiseren van lokale gemeentelijke opgaves, bijvoorbeeld om voldoende kinderopvang te realiseren.
- Te lange duur van het (GGD) inspectietraject.

Onder respondenten is begrip en acceptatie van het feit dat er duidelijke regels zijn waaraan bijvoorbeeld kinderopvang dient te voldoen. Wel ervaren ondernemers – en sommige uitvoerende organisaties – problemen in tijdige en duidelijke toetsing van de regels en de mate van detail die daarbij wordt gevraagd. Ook voelen zij zich vaak onvoldoende persoonlijk gehoord en kunnen zij niet zelf regie op hun proces voeren waar zij dat wel zouden willen. De vergunningsprocedures zijn dermate complex dat de ondernemer hulp inroept van een adviesbureau of specifieke kennis extern moet inkopen om aan zijn informatieplicht te kunnen voldoen. Dit brengt voor ondernemers zowel vertraging als extra – vaak onvoorziene – kosten met zich mee. Beide kunnen substantieel oplopen tot meer dan vijf jaar en duizenden tot tienduizenden euro's investering in onderzoeken en kosten voor aanpassing van bestemmingsplannen.

Oplossingsrichtingen

Met een werkgroep vanuit zowel landelijke, als regionale en lokale overheden en betrokkenen vanuit de sector is nagedacht over welke oplossingsrichtingen kunnen bijdragen aan een positiever ervaren klantreis en vermindering van knellende regeldruk.

Door *duidelijker te communiceren* vanuit de overheden die vergunningen verlenen of wet- en regelgeving toetsen wordt voor ondernemers helderder waar zij aan dienen te voldoen en welke doorlooptijd verwacht mag worden. Een oplossingsrichting kan zijn om processen ook meer visueel inzichtelijk te maken en overzicht te bieden. Ook als procedures wel helder zijn wordt de doorlooptijd nog als te lang ervaren. Verdere winst is dus te behalen in het *verkorten van doorlooptijd*.

In de praktijk ervaren ondernemers verschillen in hoe de toetsing op wettelijke kaders plaatsvindt per regio of gemeente. Hierin lijkt geen uniformiteit te zijn, waarbij kennis van wet- en regelgeving bij toetsende overheden en specifieke lokale context een rol spelen. Verdieping van inzicht over hoe de vertaling plaatsvindt van wettelijk kader naar toetsing in de dagelijkse praktijk van de ondernemer kan dan ook een richting zijn waarin oplossingen kunnen liggen, evenals *kennisuitwisseling* en het delen van goede praktijkvoorbeelden.

De ervaringen van knellende wet- en regeldruk zit niet in het bestaan van één specifieke regel maar in hoe uitvoering wordt gegeven aan het totale pakket aan wetten en regels waaraan een multifunctionele landbouwondernemer moet voldoen. De optelsom van ervaren knelpunten zorgt ervoor dat de ondernemer zijn bedrijfsambities minder snel en tegen hogere kosten dan gehoopt en verwacht kan waarmaken. Begin van een oplossing kan zitten in meer vertrouwen, een *kleiner totaalpakket aan vereisten en minder bewijslast* op detailniveau.

Dit rapport hoopt inzichten te geven in wat ondernemers die in de onderzochte bedrijfstakken starten écht ervaren, en in wat nodig is om verbeteringen met impact te realiseren voor deze groep. Het kan daarmee een basis vormen waarop direct betrokkenen verder kunnen bouwen aan concrete acties.

Inleiding

Agrarische ondernemers combineren de productie van voedsel en groen, steeds vaker met maatschappelijke activiteiten, zoals kinderopvang en recreatie. Dit noemen we een multifunctionele activiteit. Voor een deel van de agrarische ondernemers biedt multifunctionele landbouw een additioneel toekomstperspectief voor hun agrarische onderneming.

Bij het opstarten van multifunctionele activiteiten krijgen ondernemers te maken met veel verschillende regels: de regels uit de ruimtelijke ordening, de sectorspecifieke regels en eisen die voortkomen uit het combineren van twee (of meer) sectoren.

Veel agrarische ondernemers ervaren het opstarten van een nevenactiviteit als lastig en complex. Over de complexe regelgeving hebben meerdere Tweede Kamerleden vragen gesteld (onder andere Thijssen & Bromet 2022). De betrokken ministeries hebben toegezegd belemmeringen in beeld te brengen (SZW, LNV, 2023).

De rol van de overheid

De agrarische onderneming heeft vaak alleen een agrarische bestemming. Om een nevenactiviteit te starten heeft de agrarische ondernemer dus een vergunning nodig van de gemeente. De gemeente toetst aan de kaders vanuit de provinciale en landelijke wet- en regelgeving, maar ook aan eigen gemeentelijke regels en beleid.

Sectorale wetten en regels zijn meestal vastgelegd in landelijke wetgeving. De controle op de toepassing is vaak wel regionaal of lokaal geregeld, bijvoorbeeld toetsing door de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) of brandweer.

De ondernemer komt (indirect) dus met veel overheidspartijen in aanraking.

Opdracht en scope

Het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) en het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) willen inzicht krijgen in belemmeringen die agrarische ondernemers ervaren bij het starten van een multifunctionele activiteit, inclusief toepasbaarheid en beleving van wetgeving.

Aanleiding zijn de signalen dat er veel belemmeringen zijn. De opdracht voor het onderzoek is om inzicht te krijgen hoe een ondernemer een multifunctionele activiteit bij zijn bedrijf start, welke belemmeringen er zijn en hoe de ondernemers deze belemmeringen ervaren. Hierbij is specifiek aandacht voor de toepasbaarheid van wet- en regelgeving binnen multifunctionele landbouwbedrijven.

Om dit inzicht te krijgen doen we een klantreisonderzoek. Een klantreisonderzoek zet de mens – in dit geval de ondernemer – en zijn ervaring en beleving van het traject om een multifunctionele activiteit te starten centraal. Op basis van de behoeften van ondernemers worden verbetervoorstellen gedaan.

Scope

Het onderzoek richt zich op agrarische ondernemers die de afgelopen twee tot drie jaar zijn gestart met een agrarische kinderopvang of verblijfsrecreatie.

Er zijn meer vormen van multifunctionele landbouw, zoals zorgboerderijen, boerderijverkoop of dagrecreatie. Er is gekozen om in eerste instantie focus aan te brengen op twee activiteiten.

Ervaren regeldruk

In dit onderzoek kijken we naar ervaren regeldruk. Bij ervaren regeldruk gaat het om het gemak waarmee een ondernemer aan de wet kan voldoen. Zijn regels werkbaar en sluiten de regels goed aan bij de bedrijfsvoering? Dan ervaart een ondernemer vaak minder regeldruk. Is het nut van regels onduidelijk of zijn er problemen in de uitvoering, dan ervaart de ondernemer regeldruk als meer belastend.

Werkgroep

Het onderzoek wordt begeleid door een werkgroep. In de werkgroep zitten de belangrijkste overheidsorganisaties, vertegenwoordigers van gemeenten en provincies en de vakgroep multifunctionele landbouw van LTO. In bijlage 1 staat wie in de werkgroep zit.

Werkwijze

Aanpak levensgebeurtenissen

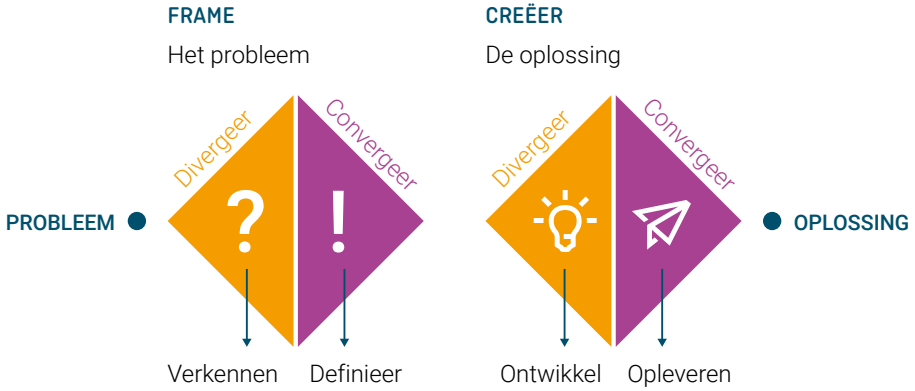
Bij levensgebeurtenissen als kinderen krijgen, studeren, pensionering en overlijden, maar ook bij het starten van een eigen bedrijf, moeten mensen veel regelen met de overheid. Dit contact verloopt nu niet altijd even soepel. Daarom richten we ons binnen de Aanpak Levensgebeurtenissen op betere communicatie en slimmere dienstverlening rondom levensgebeurtenissen. Ook zetten we ons in voor eenvoudigere wet- en regelgeving. We werken kortom aan initiatieven en oplossingen waarmee mensen écht geholpen zijn.

Want mensen willen graag dat het contact met de overheid zonder zorgen verloopt. Ze willen zich goed geholpen voelen en weten wat ze moeten doen. Met de Aanpak Levensgebeurtenissen zorgen we ervoor dat mensen meer inzicht hebben in hun zaken met de overheid. En dat mensen, bijvoorbeeld bij een verhuizing of na een overlijden, nog maar één keer dezelfde gegevens hoeven aan te leveren. Dienst Publiek en Communicatie (DPC) doet dat voor burgers, KVK voor ondernemers en bedrijven.

Methodiek en mindset

Aan de hand van de methodiek klantreizen is dit onderzoek uitgevoerd.
De methodiek kenmerkt zich door de volgende kenmerken:

- Het is iteratief.
- Creëren van keuzes, maken van keuzes.
- Holistisch perspectief.
- Samenwerken.
- Kwalitatief onderzoek (diepte-interviews).
- Mens (gebruiker) staat centraal.
- Ontwikkeld om te leren.



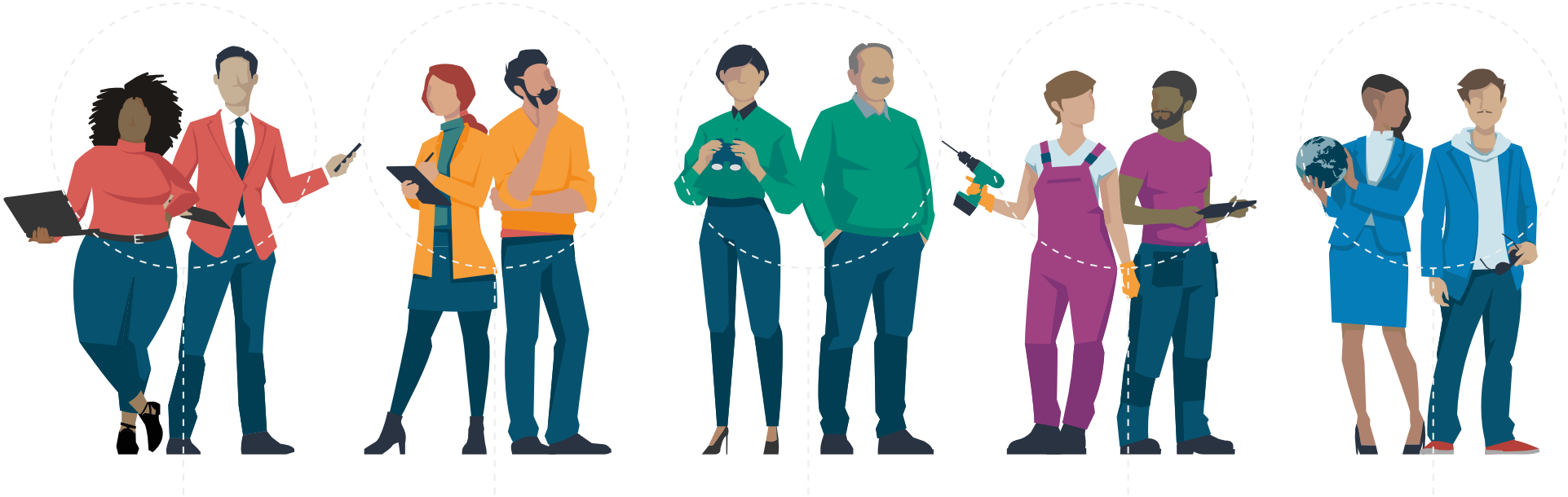
Klantreisonderzoek

Door middel van diepte-interviews willen we begrijpen wat de behoeften, drijfveren, (vaak onuitgesproken) verwachtingen en barrières van ondernemers zijn. Het onderzoek brengt de huidige situatie in kaart: de stappen die een ondernemer neemt om de nieuwe activiteit te realiseren en hoe ondernemers dit beleven. Resultaten van een kwalitatief onderzoek zijn niet direct om te zetten tot conclusies voor de gehele populatie. Wel geven ze een dieper inzicht in beweegredenen en emoties van een kleinere, maar wel relevante onderzoeksgroep, en daarmee duidelijke signalen hoe de klant het proces beleeft.

Persona's

Persona's worden gebruikt om de klant te vertegenwoordigen. Ieder persona heeft specifieke behoeftes en kenmerken, die zijn samengesteld door kwalitatief en kwantitatief onderzoek door KVK.

Een persona wordt gebruikt om empathie voor de ondernemer te creëren. Na het afnemen van de interviews wordt gekeken welke persona('s) het beste de behoeftes en beleving van de ondernemers uit het onderzoek kunnen vertegenwoordigen. Het kan ook prima voorkomen dat er in één klantreis meerdere persona's voorkomen. De persona's kunnen de verschillende stappen in een reis ook anders beleven. In onderstaande afbeelding worden de vijf persona's kort voorgesteld: Robin, Sam, Lou, Charlie en Isa.



ROBIN
Ziet altijd dingen die beter en efficiënter kunnen. Doet dingen graag gestructureerd met een uitgedacht plan.

SAM
Wil weten welke mogelijkheden er zijn en binnen welke kaders er bewogen kan worden. Geeft graag betekenis aan het werk.

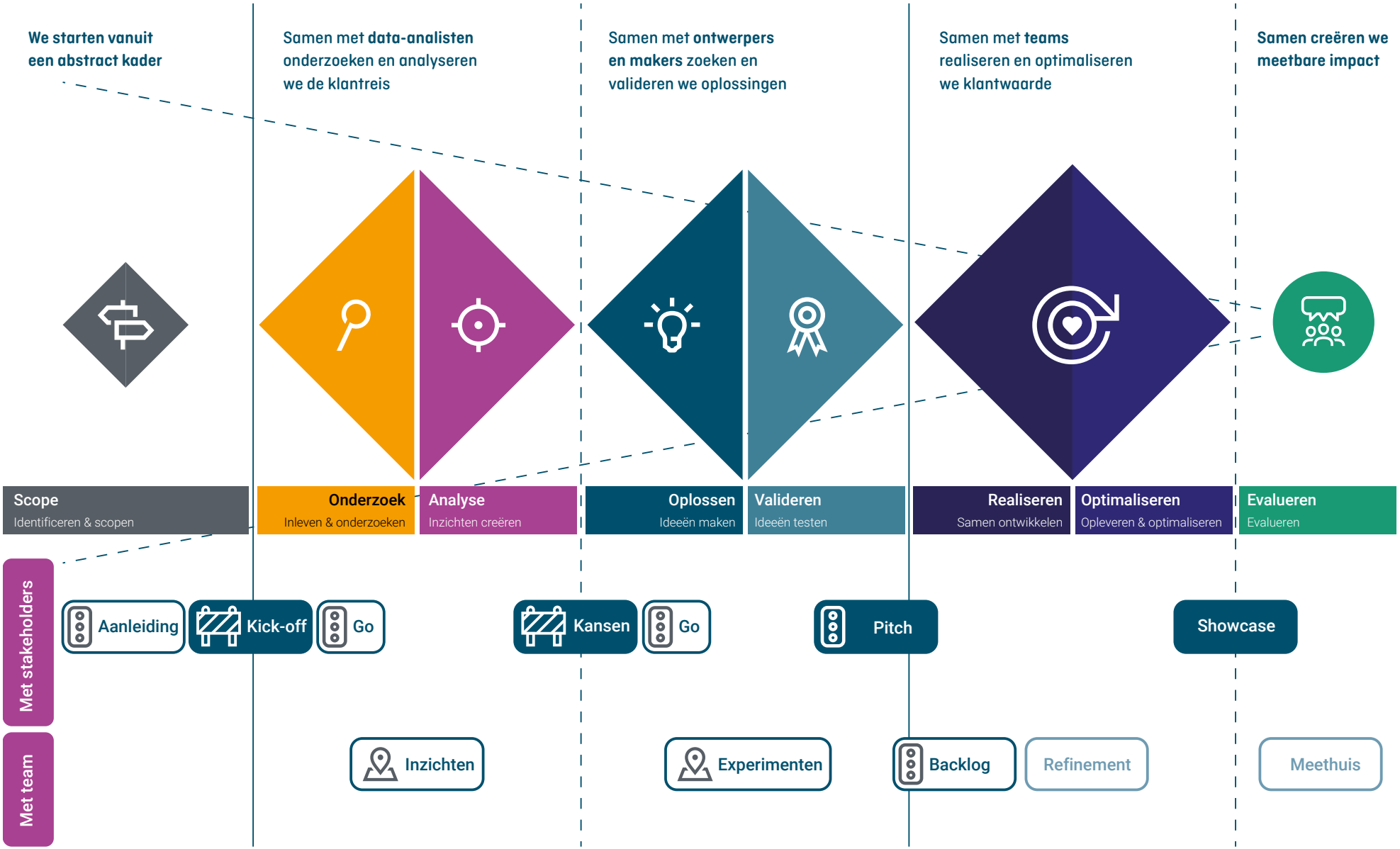
LOU
Heeft een duidelijke visie waar naartoe gewerkt wordt. Is vast-beraden, houdt de touwtjes in eigen handen en zet alleen mensen in wanneer nodig.

CHARLIE
Ziet overal kansen en wil zichzelf blijven ontwikkelen. Gelooft in dat je samen verder komt en werkt graag samen met experts op andere gebieden dan de eigen.

ISA
Is op zoek naar avontuur en onderneemt 'voor het spelletje'. Doet dingen graag op de eigen manier en zit niet graag stil, of doet te lang bij hetzelfde.

Onderzoeksfases

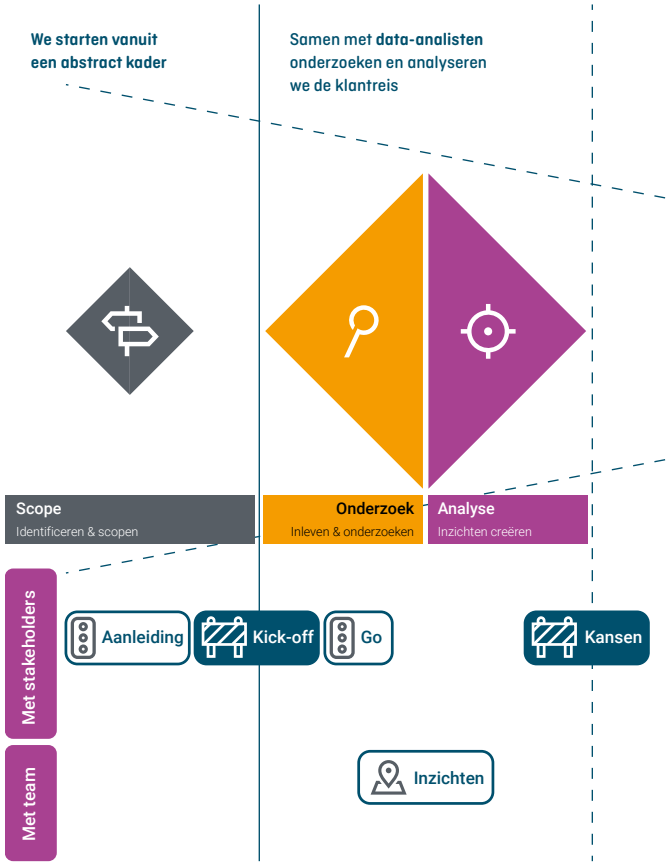
Tijdens de verschillende fases worden de volgende activiteiten uitgevoerd:



1. **Scope**
   Voordat het onderzoek start heeft de werkgroep de scope bepaalt. Wat valt wel en niet onder het onderzoek en welke ondernemers zijn de doelgroep.
2. **Onderzoek**
   In deze fase doen we het klantreisonderzoek. We interviewen experts en ondernemers en onderzoeken de behoeften van de doelgroep. Dit is een kwalitatief onderzoek, met behulp van klantreismethodiek.
3. **Analyse**
   Met de resultaten van kwalitatief onderzoek bepaalt de werkgroep op welke aandachtsgebieden we onze vervolgacties moeten richten.
4. **Oplossen**
   Per aandachtgebieden identificeren we welke oplossingsrichtingen er zijn om tot verbetering te komen. Ook kijken we waar die oplossingen raken aan eerdere of andere initiatieven.
5. **Valideren**
   We toetsen de oplossingsrichtingen met ondernemers(verenigingen). Daarna bepaalt de werkgroep met welke punten we aan de slag willen. We kijken welke acties binnen de context van een organisatie op korte termijn te realiseren kunnen zijn (quick wins), waar we in samenwerking met de betrokken publieke partners kansen verder moeten onderzoeken (verkenningen) en waar we te maken hebben met complexe kansen die we alleen door constructieve samenwerking onderling én met externe partijen kunnen realiseren en waar langere tijd voor nodig zal zijn (verbetertrajecten). Ook maken we afspraken welke organisatie acties oppakt.
6. **Realiseren**
   Het ontwikkelen van verbeterde dienstverlening en testen bij ondernemers.
7. **Optimaliseren**
   Na implementatie wordt de dienstverlening doorontwikkeld op basis van klantfeedback.

Onderzoeksrapport ´Belemmeringen bij het starten van een multifunctionele landbouwactiviteit'

In dit onderzoeksrapport beschrijven we de inzichten die we hebben opgehaald bij het doorlopen van de eerste fases en de geïdentificeerde oplossingsrichtingen tijdens de kansenworkshop met de werkgroep. De geïdentificeerde oplossingsrichtingen zijn nog niet door de betrokken organisaties gevalideerd, ook is er nog geen vertaling gemaakt naar concrete oplossingen die effect hebben op het leven van een ondernemer. Daar zijn vervolgacties voor nodig.



Regelgeving

Ondernemers die een agrarische kinderopvang of verblijfsrecreatie starten krijgen te maken met de regels rondom ruimtelijke ordening en met branchespecifieke regels. In dit hoofdstuk beschrijven we de wetten en regels die van toepassing zijn, of kunnen zijn, voor agrarische ondernemers die een multifunctionele activiteit starten. Niet elke wet of regel is voor iedere ondernemer van toepassing, waaraan voldaan moet worden is afhankelijk van de lokale context van elke individueel bedrijf.

Via expertinterviews is in kaart gebracht met welke regels de ondernemer te maken krijgt. Dit toetsingskader was onderdeel van de gespreksleidraad. In de interviews hebben ondernemers eerst de ruimte gehad om zelf aan te geven waar zij regeldruk ervoeren, daarna is op basis van deze lijst en de situatie van de ondernemer doorgevraagd. De resultaten staan in het hoofdstuk 'Klantreis uitgewerkt'.

Regels rondom ruimtelijke ordening en de omgevingsvergunning

In het buitengebied geven de meeste bestemmingsplannen minder ruimte voor nieuwe ontwikkelingen dan in de stad. Het buitengebied wordt zo beschermd tegen activiteiten die niet gewenst zijn.

Voor agrarische ondernemers, zeker bij agrarische kinderopvang, betekent dit dat zij bij een multifunctionele activiteit het bestemmingsplan moeten aanpassen.

Proces

Om te toetsen of de gemeente mee wil werken aan het plan van de ondernemer, kan de ondernemer een principeverzoek indienen. Het principeverzoek is een buitenwettelijke aanvraag. Er zijn dus geen wettelijke termijnen waarbinnen de gemeente op het verzoek moet beslissen. De termijnen verschillen sterk tussen gemeenten.

Als de gemeente positief staat tegenover het plan van de ondernemer, zijn er twee routes om het bestemmingsplan aan te passen.

- Alleen de wijziging van deze ondernemer doorvoeren in het bestemmingsplan. Deze route is kostbaar voor ondernemers. Kosten worden geschat op 10.000 euro.
- De wijziging meenemen in een herziening van het bestemmingsplan door de gemeente. Dit is goedkoper, maar duurt vaak wel langer. Er kan extra vertraging optreden als er bezwaar wordt gemaakt tegen (een onderdeel van) het plan. Dan loopt namelijk het hele plan vertraging op.

Is het bestemmingsplan aangepast? Dan kan de omgevingsvergunning worden aangevraagd. De uitgebreide procedure mag zes maanden duren en kan éénmaal met zes weken worden verlengd. Bij verlening van de omgevingsvergunning mag de ondernemer de activiteiten starten na afloop van de beroepstermijn (deze is zes weken). Wordt er tijdens deze termijn een verzoek om een voorlopige voorziening ingediend? Dan treedt de vergunning in werking als op dat verzoek is beslist.

Wetten en betrokken instanties

De ondernemer gaat voor het bestemmingsplan en de omgevingsvergunning naar de gemeente. De gemeente toetst aan landelijke wetgeving, provinciale kaders en gemeentelijke regels.

Wetgeving	Uitvoering	Wetgevende organisatie
• Bestemmingsplan/Omgevingsplan • Omgevingsvergunning • Besluit activiteiten leefomgeving (BAL) • Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) • Melding of vergunning brandveilig gebruik Natuurbeschermingswet • Wet natuurbescherming • Besluit gevoelige bestemmingen (luchtkwaliteitseisen)	Gemeente	Rijk, provincie, gemeente

Regeldrukkosten door onderzoeken

Een gemeente kan om onderzoeken vragen. Benodigde onderzoeken kunnen zijn:

- quick scan Flora en Fauna en eventueel daarna vervolgonderzoeken zoals vleermuizenonderzoek
- verkeersonderzoek
- archeologisch onderzoek
- bodemonderzoek

De kosten van de onderzoeken verschillen. Zeker als er vervolgonderzoek nodig is, kunnen de kosten oplopen. Uit bureauonderzoek komen we op deze geschatte kosten voor het eerste verkennende onderzoek.

Soort onderzoek	Kosten eerste verkennend onderzoek
Quick scan Flora en Fauna	400 - 800 euro
Verkeersonderzoek	1.000 - 2.000 euro voor een telling
Archeologisch onderzoek	3.000 euro voor bureau- en booronderzoek
Bodemonderzoek	1.000 - 1.500 euro voor een verkennend bodemonderzoek

Branchespecifieke regels kinderopvang

Volgens de Wet kinderopvang is een ondernemer verplicht om te zorgen voor verantwoorde kinderopvang. Dit gaat om:

- pedagogische kwaliteit
- veiligheid en gezondheid
- inrichting van de locatie
- rechten van ouders

De gemeente geeft de GGD opdracht om te onderzoeken of aan deze eisen voldaan wordt. Daarnaast heeft een kinderopvang ook te maken met andere regels zoals de regels rondom speeltoestellen.

Proces GGD

De gemeente geeft de GGD opdracht om een onderzoek uit te voeren. De GGD stuurt de ondernemer een vragenlijst en een verzoek om meerdere documenten. Voordat de kinderopvang opent, voert de GGD onderzoek uit op de locatie van de kinderopvang. Is er iets niet in orde? Dan kan de kinderopvang nog niet open en krijgt de ondernemer tijd om dit te herstellen. Na deze controle wordt de ondernemer ingeschreven in het Landelijk Register Kinderopvang.

Binnen drie maanden na de opening volgt een tweede onderzoek. Bij dit onderzoek worden voorwaarden beoordeeld die nog niet eerder getoetst konden worden. Denk aan de pedagogische praktijk en de uitvoering van de verschillende beleidsdocumenten.

De GGD blijft jaarlijks controleren.

Wetten en betrokken instanties

Wetgeving	Uitvoering	Wetgevende organisatie
De Wet kinderopvang het Besluit kwaliteit kinderopvang de regeling Wet kinderopvang	Gemeente, GGD	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Besluit brandveilig gebruik en basishulpverlening overige plaatsen (Bbgbop)	Brandweer	Ministerie Justitie en Veiligheid
Warenwetbesluit Attractie- en Speeltoestellen 2023 (WAS2023)	NVWA	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Branchespecifieke regels verblijfsrecreatie

Bij het starten van een verblijfsrecreatie moet het bestemmingsplan geraadpleegd worden. Soms zijn er al mogelijkheden in het bestemmingsplan, zeker als het om een minicamping gaat. Soms moet er een omgevingsvergunning aangevraagd worden.

Branchespecifiek zijn er regels over legionella, hygiëne en toeristenbelasting. Als een ondernemer met een agrarische verblijfsrecreatief ook alcohol schenkt, muziek draait of andere activiteiten heeft, dan krijgt de ondernemer met meer regels te maken.

Wetten en betrokken instanties

Wetgeving	Uitvoering	Wetgevende organisatie
Besluit brandveilig gebruik en basishulpverlening overige plaatsen (Bbgbop)	Brandweer	Ministerie Justitie en Veiligheid
Toeristenbelasting en nachtregister	Gemeente	Gemeente
Drinkwaterbesluit (legionella)	Inspectie Leefomgeving en Transport	Ministerie Infrastructuur en Milieu
Indien noodzakelijk: Warenwetbesluit 'Bereiding en behandeling van levensmiddelen' en het Warenwetbesluit 'Hygiëne van levensmiddelen'	NVWA	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Fasering van de klantreis

Begin en einde van de klantreis

Begin: het oriënteren op een multifunctionele activiteit.

Wij kijken hierbij alleen naar bestaande agrarische ondernemers die zich oriënteren op een agrarische kinderopvang of verblijfsrecreatie. Daarnaast richten we ons op ondernemers met een recente ervaring, die twee tot drie jaar geleden zijn gestart met de agrarische kinderopvang of verblijfsrecreatie.

Einde: het runnen van een multifunctioneel landbouwbedrijf.

Hierbij kijken we tot ongeveer een jaar na de start van het multifunctioneel landbouw-bedrijf, zodat alle jaarlijkse verplichtingen en controles zijn geweest. We hebben ook enkele ondernemers gesproken die zijn vastgelopen in het traject en dit einde dus nog niet hebben gehaald.

Fasering

Uit interviews met ondernemers blijkt dat de ondernemer de volgende stappen doorloopt:

- *Nadenken over de toekomst*
  De ondernemer is zich actief aan het oriënteren op mogelijke activiteiten binnen de multifunctionele landbouw. Vaak worden deze gesprekken met de familie gevoerd.
- *Verdiepen & verkennen*
  De ondernemer verdiept zich in alles wat er bij de nieuwe activiteit komt kijken, volgt een oriënterende cursus, bezoekt collega-ondernemers en verdiept zich in de regelgeving. De ondernemer kijkt naar de haalbaarheid voor zijn eigen bedrijf (ruimte, organisatie), het verdienmodel, de organisatie van de nieuwe activiteit en kijkt welke bestemming zijn bedrijf heeft in het bestemmingsplan.
- *Uitvoeren & voorbereiden*
  Aanvragen van vergunningen, wijzigen bestemmingsplan, aanvragen van financiering.
- *Vergunningen*
  Toestemming van de gemeente is binnen.
- *Bouwen*
  Bouwen aan het bedrijf, zowel letterlijk (nieuw gebouw) als figuurlijk (beleidsplannen maken, personeel zoeken, klanten werven).
- *Inspectie (met name bij kinderopvang)*
  GGD en soms ook de brandweer doen een inspectie voor de activiteit van start kan gaan.
- *Ontvangen van eerste klanten*
- *Het runnen van het bedrijf*

Met name bij de kinderopvang zien we in deze fase een snelle groei van klanten en personeel. Twee vragen gaan dan spelen: ‘Moet ik weer naar de gemeente voor uitbreiding van de activiteit?’ en ‘Blijft de nieuwe activiteit wel de nevenactiviteit en hoe gaat de gemeente hiermee om?’

De klantreis uitgewerkt

Respondenten

In totaal hebben wij elf ondernemers gesproken die één van beide multifunctionele activiteiten de afgelopen jaren hebben opgestart: zeven ondernemers die een agrarische kinderopvang hebben gestart en vier ondernemers met een agrarische verblijfsrecreatie. De ondernemers wonen in de provincies Noord-Brabant, Zuid-Holland, Zeeland en Limburg.

Persona

Bij het in kaart brengen van de ervaringen, belevingen en behoeftes van deze ondernemers, herkenden we voornamelijk het persona Sam (*zie 'werkwijze' voor definitie en gebruik persona's). Sam is het type 'bedachtzame verkenner' dat zich kenmerkt door een grondige aanpak: feitelijkheden, kennis en zekerheid zijn belangrijk voor dit type ondernemer. Deze persona hebben we gebruikt om de klantreis op te tekenen. De Sam die een agrarische kinderopvang is gestart verschilt op enkele kenmerken iets van de Sam die een agrarische verblijfsrecreatie is gestart. Daarom stellen we beiden even voor.

De Sam met een agrarisch kinderdagverblijf is vaak een vrouw en is vaak kind van de boer en boerin. De Sam met een agrarische verblijfsrecreatie is vaak de huidige boer en boerin van het agrarisch bedrijf. Beiden werken graag goed georganiseerd en hebben behoefte aan zekerheid en werken graag in teamverband. Met hun plannen zien ze kansen om het bestaande agrarisch (familie)bedrijf te versterken en verbreden door een MFL-activiteit toe te voegen. Ze willen daarmee een stabiel levensonderhoud creëren en de mogelijkheid om hun passie voor het buitenleven te delen met de lokale gemeenschap en om, op de voor hun vertrouwde plek, te kunnen blijven wonen. De Sam met een agrarische kinderopvang ziet het bijna als een roeping om met kinderen te werken. Ze kan het soms niet eens echt in woorden uitleggen, maar aan alles voelt ze dat ze dit werk wil doen. Ze pakt het dan ook echt serieus aan. Ze schrijft beleidsplannen en protocollen en investeert in personeel.

De Sam met een agrarische verblijfsrecreatie houdt het graag overzichtelijk en klein. Deze Sam vindt het fijn om deze taken samen met de partner uit te voeren. Ze genieten samen enorm van de gasten die bij hen komen kamperen. Ze voelen zich gewaardeerd doordat de gasten interesse tonen in hun agrarische bedrijf en dat ze iets kunnen delen over hun passie voor het buitenleven. De kinderen van de boer en boerin zien wat dit met hun ouders doet en worden daardoor enthousiast om toch het bedrijf van hun ouders over te nemen. Toen het alleen een agrarisch bedrijf was, zagen ze het met de huidige omstandigheden niet zo zitten.

Even voorstellen, ik ben Sam... (A-KDV)

Ik ben een *vrouw* van 27 tot 55 jaar.

- *Samen met mijn man* run ik al jaren een boerderij.
- *Ik ben de dochter van de boer en boerin* en samen met...
- *Mijn man heeft het bedrijf van zijn ouders* overgenomen en samen...

Mijn netwerk is klein, maar bestaat uit mensen die dichtbij mij staan:

- Familie, kinderen
- De boekhouder die wij al jaren kennen
- Mijn team
- De Verenigde Agrarische Kinderopvang (VAK) en app-groep met collega-ondernemers

"Samen met mijn familie ben ik gaan nadenken over de toekomst van ons *familiebedrijf* en welke rol ik daarin kan vervullen. Ik wilde eigenlijk altijd al 'iets' met kinderen doen en ben dat toen verder gaan onderzoeken. Ik ben gaan kijken bij een agrarische kinderopvang ergens in de buurt. Wat er toen gebeurde kan ik niet goed onder woorden brengen, maar het *raakte mij diep van binnen*. Alle puzzelstukjes vielen op hun plaats, dit is wat ik wil gaan doen!

Ik ben opgeroeid met veel ruimte om mij heen. Ik kon altijd buiten spelen, mocht vies worden en kon mij met de simpelste dingen vermaken. Ik dacht dat dit heel normaal was, maar kwam erachter dat dit niet zo is. Ik vind het mooi om de kinderen deze *basiservaringen* mee te geven, zoals waar melk vandaan komt, hoe een appel groeit en dat het oké is om lekker vies te worden. Ik vind het ook mooi om te zien wat die kinderen met mijn man, vader of oom doen als ze in de stallen komen kijken. Die interactie is zo mooi. Ik merk dat de ouders graag hun kinderen bij ons brengen, sommige rijden daar ook een stukje verder voor. Wij hebben inmiddels meer aanvragen dan dat ik kinderen kan plaatsen. Ik ben enorm *trots en dankbaar* voor het werk dat wij kunnen doen en dat ik hierdoor een stukje van mijn roots kan doorgeven."

Ondernemen betekent voor mij

Het kader kennen en daarbinnen *betekenisvol samenwerken*.

Behoefte

- Zekerheid
- Goed georganiseerd zijn
- Helpen en betekenis geven
- Sociaal contact
- Doener, eerst maar gewoon (zelf) doen
- Loyaliteit
- Samen een team vormen
- Op de hoogte zijn van trends en ontwikkelingen
- Stabiel levensonderhoud

Iets over mijn werkwijze

"Wanneer er een wijziging moet worden doorgevoerd, wil ik goed geïnformeerd zijn, zodat ik de wijziging precies volgens de richtlijnen doorvoer. Ik ontvang dan ook graag een bevestiging, zodat dit van het to-dolijstje afgaat en dat ik weet dat ik het goed georganiseerd heb. Ik ben doel- en actiegericht en ga ergens voor. Ik heb het liefste direct resultaat van mijn inspanningen. Ik heb begrip voor de regels, maar als ik die soms vergelijk met hoe er in andere gemeenten mee wordt omgegaan, vervalt mijn begrip wel eens."

Even voorstellen, ik ben Sam... (A-VR)

Ik ben een man/vrouw tot ongeveer 65 jaar.

- *Samen met mijn man/vrouw* runnen wij al jaren een boerderij.

Mijn netwerk is klein en bestaat uit mensen die dichtbij mij staan:

- Familie, kinderen
- De boekhouder die wij al jaren kennen
- Brancheverenigingen

"Door veranderende wet- en regelgeving zijn mijn partner en ik gaan nadenken over de toekomst van ons agrarische bedrijf. We hadden eerder al wel eens nagedacht over verblijfsrecreatie, maar toen paste het niet in ons bedrijf. We hebben een tak afgestoten. Daardoor is er nu wel ruimte voor.

Ik ben opgegroeid met veel ruimte en rust om mij heen. Ik vind het mooi om deze plek te kunnen delen met onze gasten, om te zien hoe de gasten hier genieten en tot rust komen. Iedere gast heeft zijn eigen verhaal en van al die gesprekken krijg ik zoveel energie. Als ik dan vroeg in de morgen de broodjes rondbreng en het nog zo stil is, terwijl iedereen er is, geniet ik zo. Dat vind ik een heerlijk moment van de dag.

Ik ben enorm *trots en dankbaar* voor het werk dat wij kunnen doen en dat ik hierdoor een stukje van mijn roots kan doorgeven. Zelfs onze kinderen worden nu enthousiast om het bedrijf over te nemen. Eerder zagen ze het niet zitten, maar nu wel."

Ondernemen betekent voor mij

Het kader kennen en daarbinnen *betekenisvol samenwerken*.

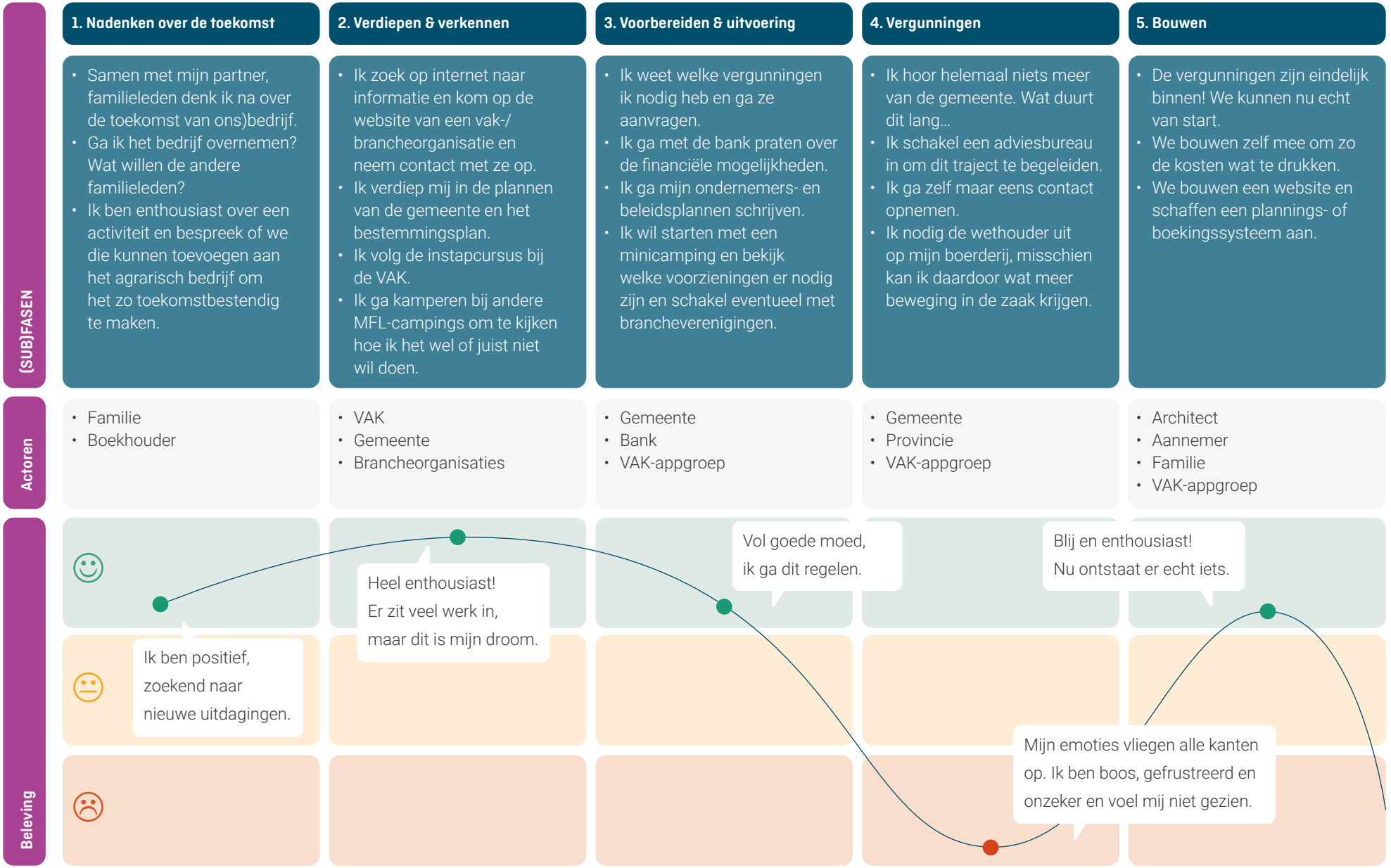
Behoefte

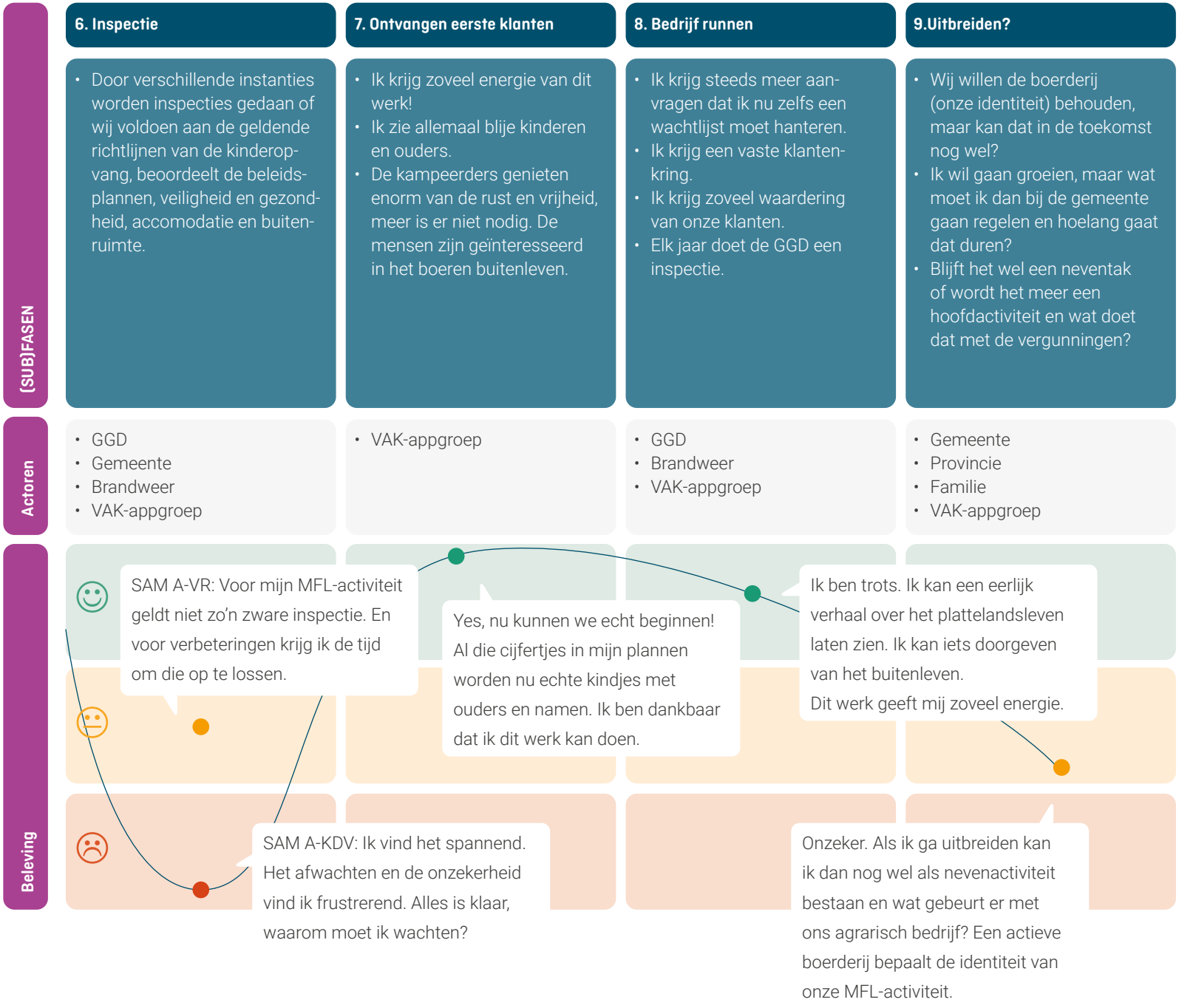
- Zekerheid
- Goed georganiseerd zijn
- Helpen en betekenis geven
- Sociaal contact
- Doener, eerst maar gewoon (zelf) doen
- Ik sta graag zelf aan het roer
- Loyaliteit
- Samen een team vormen
- Op de hoogte zijn van trends en ontwikkelingen
- Stabiel levensonderhoud

Iets over mijn werkwijze

"Wanneer er een wijziging moet worden doorgevoerd, wil ik goed geïnformeerd zijn, zodat ik de wijziging precies volgens de richtlijnen doorvoer. Ik ontvang dan ook graag een bevestiging, zodat dit van het to-dolijstje afgaat en dat ik weet dat ik het goed georganiseerd heb. Ik ben doel- en actiegericht en ga ergens voor. Ik heb het liefste direct resultaat van mijn inspanningen. Ik heb begrip voor de regels, maar als ik die soms vergelijk met hoe er in andere gemeenten mee wordt omgegaan, vervalt mijn begrip wel eens."

Klantreis ‘Starten van een MFL-activiteit’




(SUB)FASEN
6. Inspectie
• Door verschillende instanties worden inspecties gedaan of wij voldoen aan de geldende richtlijnen van de kinderopvang, beoordeelt de beleidsplannen, veiligheid en gezondheid, accomodatie en buitenruimte.
7. Ontvangen eerste klanten
• Ik krijg zoveel energie van dit werk!
• Ik zie allemaal blije kinderen en ouders.
• De kampeerders genieten enorm van de rust en vrijheid, meer is er niet nodig. De mensen zijn geïnteresseerd in het boeren buitenleven.
8. Bedrijf runnen
• Ik krijg steeds meer aanvragen dat ik nu zelfs een wachtlijst moet hanteren.
• Ik krijg een vaste klantenkring.
• Ik krijg zoveel waardering van onze klanten.
• Elk jaar doet de GGD een inspectie.
9.Uitbreiden?
• Wij willen de boerderij (onze identiteit) behouden, maar kan dat in de toekomst nog wel?
• Ik wil gaan groeien, maar wat moet ik dan bij de gemeente gaan regelen en hoelang gaat dat duren?
• Blijft het wel een neventak of wordt het meer een hoofdactiviteit en wat doet dat met de vergunningen?
Actoren
• GGD
• Gemeente
• Brandweer
• VAK-appgroep
• VAK-appgroep
• GGD
• Brandweer
• VAK-appgroep
• Gemeente
• Provincie
• Familie
• VAK-appgroep
Beleving
SAM A-VR: Voor mijn MFL-activiteit geldt niet zo'n zware inspectie. En voor verbeteringen krijg ik de tijd om die op te lossen.
Yes, nu kunnen we echt beginnen! Al die cijfertjes in mijn plannen worden nu echte kindjes met ouders en namen. Ik ben dankbaar dat ik dit werk kan doen.
Ik ben trots. Ik kan een eerlijk verhaal over het plattelandsleven laten zien. Ik kan iets doorgeven van het buitenleven.
Dit werk geeft mij zoveel energie.
SAM A-KDV: Ik vind het spannend. Het afwachten en de onzekerheid vind ik frustrerend. Alles is klaar, waarom moet ik wachten?
Onzeker. Als ik ga uitbreiden kan ik dan nog wel als nevenactiviteit bestaan en wat gebeurt er met ons agrarisch bedrijf? Een actieve boerderij bepaalt de identiteit van onze MFL-activiteit.

Inzichten uit de klantreis

De inzichten die we hebben opgedaan, hebben we geordend aan de hand van een belevingspiramide (zie onderstaande afbeelding). De piramide is opgebouwd uit verschillende lagen die op een ander niveau de beleving van de ondernemer invullen.

Bron

Als we kijken naar de emotionele beleving van Sam, de ondernemer uit dit onderzoek, zien we dat op de laag van 'Controle en grip' en 'Verbinding' de meeste behoeftes liggen waarin frictie wordt ervaren. Dit is ook terug te zien in de emotiecurve die, op het moment dat de ondernemer door de fase 'Vergunningen en Inspectie' gaat, een negatieve beleving laat zien. Onzekerheid voelen; wat gaat er nu gebeuren? Wantrouwen ervaren; staat mijn probleem of vraag wel centraal? Gebrek aan aandacht ervaren; ik heb niet het gevoel dat ze mijn probleem of vraag serieus nemen en willen oplossen. Dit zijn allemaal emoties die naar voren kwamen tijdens de diepte-interviews.

De ondernemer heeft een verwachting over hoe het proces rondom het aanvragen van een vergunning verloopt. Een verwachting die gaat over wat er nodig is om de procedure van de vergunningsaanvraag foutloos, transparant en volgens vaste termijnen te doorlopen; de functionele aspecten. Deze functionele aspecten leveren bij de ondernemer een functionele beleving op, oftewel: de beleving van de ondernemer rondom het 'normale', direct aan het product of aan de dienst gerelateerde proces. Als je er niet in slaagt om aan de 'basisverwachtingen' te voldoen, levert dat onvrede op.

Hoe *past* het product/merk *bij mij* en *hoe* ik in het *leven* sta? *Jezelf zijn* of laten zien, ergens *bij horen*, van *betekenis* zijn, jezelf *ontwikkelen*,'*voortbestaan*' in (klein)kinderen, *vrij*, *onafhankelijk*.

Betekenisvol - Behoeften die bijdragen aan de identiteit.

Oog voor handelen *naar mij* en *mijn situatie*, de *juiste aandacht* op het *juiste moment*, het *beste product* voor mij, *op maat*, *voorbereid* zijn, *next-best-activity*.

Verbinding - Behoeften die bijdragen aan de verbinding en relatie met de organisatie.

Inzicht in het *proces*, *begrip* van de *stappen* en *doorlooptijd*, *status*, *waar ben ik* het proces, *zelf bijsturen* van het proces, begrijpen van *tussen- en eindproduct*.

Controle - Behoeften en voorwaarden voor de operationele (samen)werking.

Deze piramide is de belevingspiramide van Altuïtion. Slooten, S. van cs. (2018 Noordhoff Uitgevers bv, Groningen/Utrecht): Basisboek Customer Journey, Een inleiding in het vakgebied

Type behoefte	Behoefte aan	Ondernemer wil [activiteit of doel] omdat [motivatie] maar [frictie]
Controle & grip	Transparantie over het vergunning- en GGD-inspectietraject Duidelijke termijnen over hoelang iets duurt Begrijpelijke communicatie Meer kennis en betere kennisoverdracht bij de gemeente en GGD over de multifunctionele landbouwactiviteit	Sam wil haar actielijstje afwerken, omdat ze graag goed georganiseerd werkt. Maar doordat ze niets meer hoort van de gemeente kan ze niet verder. Dat geeft een gevoel van onzekerheid. Dit frustreert haar enorm. Zaken die onder andere op haar actielijstje staan zijn: • Bouwplanning maken met de aannemer. • Aannemen van personeel. • Werven van klanten. Sam wil graag dingen zelf doen. Zo ook de communicatie met de gemeente, maar waarom communiceert de gemeente in zo'n onbegrijpelijke taal? Sam merkt dat er veel doorstoom is van ambtenaren bij de gemeente. Dossiers worden summier overgedragen en het gevolg is dat Sam alles weer opnieuw moet uitleggen. Zij heeft dan het gevoel geen stap verder te komen.
Verbinding	Om gezien te worden en dat er aandacht is voor haar plannen en behoeften	Sam wil persoonlijk contact met de behandelend ambtenaar, omdat ze graag verbinding (sociaal contact) wil maken. Ze wil haar enthousiasme overbrengen, laten zien wat ze wil realiseren. Maar de ambtenaar beoordeelt liever alles vanaf zijn werkplek met behulp van Google Earth.
Betekenisvol	Voortzetten van het familiebedrijf en op die manier betekenisvol blijven voor (lokale) gemeenschap	Sam is trots op haar komaf en de manier van leven. Ze wil graag haar thuis, een plek die al jaren in de familie is, behouden. Sam houdt van het buitenleven, het is een leefstijl die ze graag wil delen. Sam wil graag een bijdrage leveren aan het bereiken van gemeentelijke plannen. Ze wil graag werk doen dat van betekenis is.

Ervaren regeldruk uitgevraagd

In de gesprekken met de ondernemers is specifiek gevraagd naar regeldruk en de ervaren regeldruk. Het is opvallend dat de ondernemers de regeldruk rondom ruimtelijke plannen anders ervaren dan bij het naleven van branchespecifieke regelgeving. Bij het naleven van branchespecifieke regelgeving ervaren zij niet direct tegenstrijdigheden of belemmeringen. Ze ervaren wel een administratieve druk en vinden de regelgeving erg gedetailleerd waardoor zij het gevoel hebben geen ademruimte te hebben, maar er komen geen grote belemmeringen naar voren. Er is ook veel begrip voor de regels. Ze hebben bij het naleven van de wet- en regelgeving nog sterk het gevoel dit zelf in de hand te hebben.

De ervaren regeldruk rondom ruimtelijke plannen is groter. Ze ervaren het als een 'zwaar' traject waarin ze moeten afwachten, geen zicht hebben op de voortgang en de communicatie onbegrijpelijk is. Het gevoel de zaken zelf in de hand te hebben, is hier veel minder. Ze proberen het wel door bijvoorbeeld regelmatig te informeren naar de voortgang of door contact te zoeken met een wethouder in de hoop dat die het proces kan versnellen, maar dit vergroot het gevoel van regeldruk. Ze hebben in dit traject behoefte aan geruststelling (zijn mijn stukken goed ontvangen en doe ik het goed), snelheid en transparantie.

Naleven van branchespecifieke wet- en regelgeving

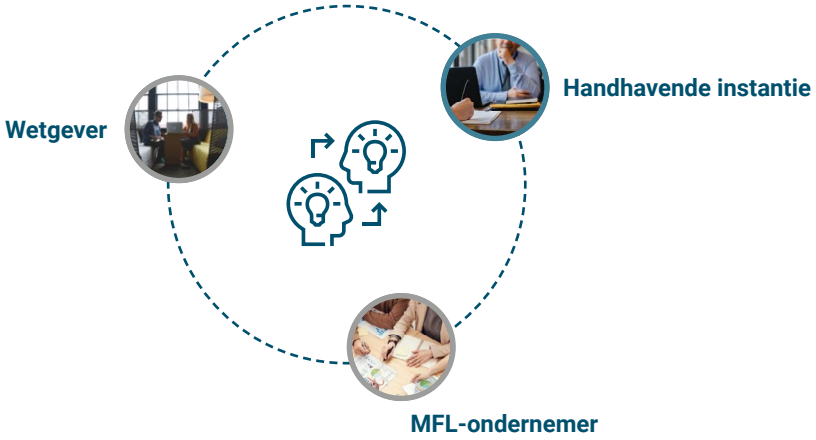
Kinderopvang

De kinderopvang heeft de meeste branchespecifieke regels. De ondernemers vinden dit ook goed, juist omdat zij werken met kinderen. Wel merkte één ondernemer op dat de regels uit de Wet kinderopvang gebruikt worden als de norm: er wordt niet naar beneden, maar ook niet naar boven afgeweken. Ze zei hierover het volgende: “Ik schrik er af en toe van hoe er in de kinderopvang met regels omgegaan wordt, het beperkt sommige ondernemers ook gewoon heel erg. Er is geen ruimte meer om dat stapje extra te maken voor je klanten. Wij willen meer bieden dan alleen de wetgeving, die wetgeving zit ons soms in de weg om gewoon net de toegevoegde waarde te kunnen leveren.” Bij verder doorvragen geven ondernemers aan last te hebben van administratieve druk en er is onbegrip voor regionale verschillen.

Voorbeelden van administratieve druk:

- Als je een keer afwijkt van het vaste gezichtencriterium, bijvoorbeeld in situaties dat een kind in de vakantie een dag of paar dagen extra naar de opvang gaat en er daardoor geschoven moet worden in de groepsindeling. Ouders moeten dan allemaal papieren invullen om hiervoor toestemming te geven. Ouders zijn blij dat er opvang is, maar snappen niet dat er zoveel papieren aan te pas komen.
- Lijsten bijhouden van beroepskrachten en wie wanneer pauze heeft gehad op een dag. Een onderneemster vertelde hierover: “Die regel is niet werkbaar. Bijvoorbeeld de drie uurs regeling, die is nu versoepeld, maar die moest exact op de minuut gevolgd worden. Als er een kind van een stoel valt en die moet getroost worden, dan gaan wij die troosten en dan gaan we tien minuten later met pauze. Dat mag dan niet volgens de regels. Maar je blijft natuurlijk gewoon je gezonde boerenverstand gebruiken en je spreekt met elkaar af: Ja, als de GGD nu binnenstapt, dan kom ik wel eerder terug van mijn pauze.”

Naleven van wet- en regelgeving



Wat

Ervaren de MFL-ondernemers tegenstrijdigheden tussen wet- en regelgeving van hun agrarische bedrijf en die van de nevenactiviteit?

Knelpunten

- "Alles wordt tot in detail beschreven."
- "De regels zijn de norm geworden."
- "Regels voelen als 'betutteling'."
- "Ik heb behoefte aan ademruimte en lucht."
- "Het GGD-inspectietraject duurt lang, ik vind dit een spannend traject."
- "Kennisniveau over een agrarische kinderopvang bij de GGD is niet overal gelijk. De ene inspecteur controleert strenger dan de ander."

Behoefte

Gemak

- Snelheid
- Eenvoudig
- Overzicht
- Maatwerk

Erkenning

- Vertrouwd worden
- In control zijn, zelf actie kunnen nemen als dat nodig is

Zekerheid

- Geruststelling; doe ik het goed?
- Voorspelbaarheid in het GGD-inspectietraject
- In control zijn

Regeldruk

- "Ik vind het goed dat er regels zijn, het geeft ook duidelijkheid en structuur."
- "Ik ervaar wel dat ik veel administratie moet bijhouden zoals de drie-uurs-regeling en regels over de stamgroep."
- "GGD vraagt om testplannen voor ons vee. De dierenarts moest die speciaal maken."
- "Wij nodigen vaak de GGD gelijk met de brandweer uit om te voorkomen dat er tegenstrijdige adviezen worden gegeven."
- "Ik ben zelf in control. Ik kan zelf actie ondernemen als dat nodig is."

Oplossingsrichting

- Duur van het GGD-inspectietraject verkorten.
- Kennisniveau bij de GGD vergroten.
- Minder tot in detail beschreven wetgeving.

Ruimtelijke plannen

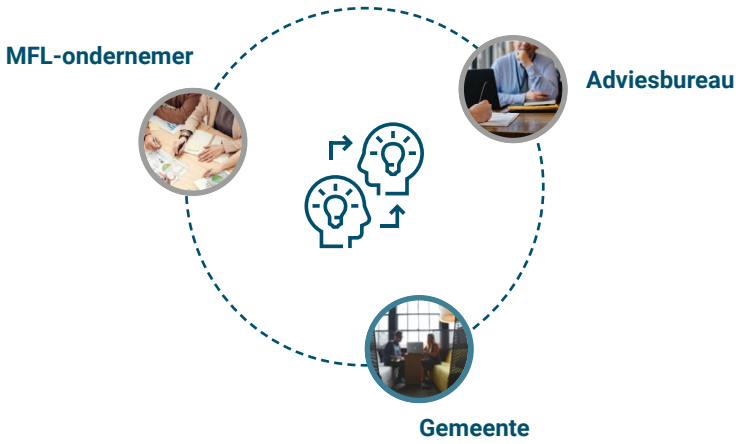
Bij de regels over het bestemmingsplan en de omgevingsvergunning weten ondernemers vaak niet goed aan welke regels wordt getoetst, welke overheidsinstanties hierbij betrokken zijn en hoe de toetsing plaatsvindt. Zij weten dat de aanvraag loopt bij de gemeente (soms uitbesteed aan een omgevingsdienst). Verder is het voor veel ondernemers *een black box*.

Aandachtspunten die vaker in de interviews genoemd zijn:

- De duur waarop besloten wordt op het principeverzoek.
  Hiervoor zijn geen wettelijke termijnen. Sommige ondernemers hebben wel een jaar gewacht op dit besluit en er is dan ook geen duidelijkheid of de gemeente in eerste instantie positief is over hun plannen.
- Extra onderzoeken.
  Regelmatig vragen gemeenten om extra onderzoek naar bijvoorbeeld flora- en fauna of verkeer. In sommige gevallen snappen ondernemers de noodzaak van onderzoeken, maar zeker niet in alle gevallen. Zo zijn er verkeersonderzoeken gevraagd in straten waar heel weinig verkeer is. Dan voelt het voor de ondernemer dat de ambtenaar het onderzoeken voor de zekerheid vraagt, omdat de ambtenaar zelf niet bekend is in de gemeente. Dat frustreert.
- De kosten om het bestemmingsplan zelf te wijzigen.
  De kosten om het bestemmingsplan zelf te wijzigen zijn zo hoog, dat ondernemers vaak ervoor kiezen om mee te gaan in (al lopende) bestemmingsplanwijzigingen. Hierdoor duren procedures lang.
- Kosten voor een adviesbureau.
  De ondernemers worden vaak geadviseerd (door de gemeente) om tijdens het vergunningsaanvraag een adviesbureau in de arm te nemen. Zo'n adviesbureau neemt de communicatie met de gemeente over omdat er vaak juridische zaken geregeld moeten worden, zoals bijvoorbeeld het verplaatsen van een bouwkavel. De kosten voor het inhuren van zo'n bureau zijn voor de ondernemer.

Een bijzonder punt van aandacht is dat ontwikkelingen bij agrarische bedrijven impact hebben op hun buren. Het gaat dan niet alleen om het starten van de nieuwe activiteiten, maar ook om wat andere ondernemers in de omgeving doen. Een geitenboerderij bijvoorbeeld zorgt ervoor dat er in een bepaalde straal geen gevoelige objecten (zoals kinderopvang of zorgboerderij) mogen zijn. Een agrarische kinderopvang is een gevoelig object en heeft dus gevolgen als aangrenzende agrariërs willen investeren.

Ruimtelijke plannen



Behoefte

Gemak

- Snelheid
- Eenvoudig
- Overzicht
- Maatwerk

Erkenning

- Gezien worden
- In control zijn, zelf actie kunnen nemen als dat nodig is
- Gelijkwaardigheid

Zekerheid

- Geruststelling; doe ik het goed? Zijn mijn stukken goed ontvangen?
- Transparantie en inzicht over het toetsingskader
- Voorspelbaarheid
- In control zijn

Wat

Bestemmingsplan en omgevings-vergunning aanvragen of wijzigen

Om een nevenactiviteit toe te kunnen voegen aan je agrarische bedrijf, moet je eerst bij de gemeente nagaan of dit binnen het bestemmingsplan past. Zo niet, dan moet het bestemmingsplan worden gewijzigd.

Knelpunten

- "Het duurt lang..."
- "Ik hoor helemaal niets meer."
- "Ik moet er de hele tijd zelf maar achteraan bellen. De communicatie is onbegrijpelijk."
- "Ambtenaar die ik gesproken heb, heeft een andere baan. Nu moet ik de aanvraag opnieuw toelichten."
- "Ik ben de eerste in onze gemeente."
- "Ik moet maar afwachten hoe andere mijn plannen beoordelen. Ik ben de controle kwijt."

Regeldruk

- Een eigen aanvraag is kostbaar, zeker als daarbij ook nog aan-vullende onderzoeken moeten worden uitgevoerd. Daardoor wordt er vaak gekozen om mee te gaan in een bestemmingsplanwijziging.
- Het is een ingewikkeld proces, de communicatie is ambtelijk, waardoor een ondernemer vaak is aangewezen op een adviesbureau.
- Het proces wordt als onoverzichtelijk, lang en onbegrijpelijk ervaren.
- De ondernemer heeft het gevoel de controle kwijt te zijn.

Oplossingsrichting

- Duur van het vergunningstraject verkorten.
- Transparantie bieden over het processtappen van de vergunningen-aanvraag.
- Communicatie begrijpelijk maken.
- Gemeenten kennis en ervaringen laten delen om zo het kennisniveau te vergroten.

Regionale verschillen

Het beleid en de doorlooptijden van gemeenten en provincies verschillen. De ene gemeente en/of GGD heeft meer ervaring met agrarische kinderopvang dan anderen gemeenten en GGD's. De ene gemeente en GGD beoordeelt strikt volgens de wet en de ander in de geest van de wet. Ook noemen ondernemers verschil in controles. Zij hebben het gevoel dat de GGD-inspecteur in de ene regio op andere dingen let dan in een andere regio. De agrarische kinderopvang is een hechte, landelijke branche. Zij wisselen onderling ervaringen en tips uit. De regionale verschillen stuiten op onbegrip binnen de branche.

Knelpunten in de klantreis

- **Vergunningentraject duurt lang**

  Binnen de groep van elf ondernemers zien we een, ongeveer, gelijke verdeling over drie groepen:

  1. *Vergunningenaanvraag binnen één tot tweeënhalf jaar geregeld*

     Deze ondernemers hebben vaak al een MFL-activiteit op hun vergunning staan, er is al een bouwblok ingetekend of in het bestemmingsplan hoeven geen grote veranderingen te worden aangebracht. Ook spraken we een paar ondernemers waarbij dit allemaal nog geregeld moest worden, maar dat traject heeft niet langer dan tweeënhalf jaar geduurd.

  2. *Vergunningenaanvraag heeft meerdere jaren (drie tot vijf jaar) geduurd*

     Deze ondernemers moeten het hele traject door, dus eerst een principeverzoek , bestemmingsplanwijziging en een omgevingsvergunning aanvragen. Ze krijgen veel losse vragen van de gemeente of is er vraag naar extra onderzoek (zoals bijvoorbeeld bodemonderzoek, archeologisch onderzoek, monumentencommissie, verkeersbewegingen, of er geen beschermde diersoorten zitten) waardoor de doorlooptijd van de vergunningenaanvraag oploopt. De meeste ondernemers kiezen ervoor om mee te gaan in een bestemmingsplanwijziging, omdat een eigen procedure kostbaar is.

     Een onderneemster vertelde: "Je gaat eerst met het plan naar de gemeente. Dan laat je zien wat je ideeën zijn, en dan kijken ze je met een groot vraagteken aan, want zo'n aanvraag hadden ze nog niet gehad. Ik heb ze toen voorbeelden gegeven van andere agrarische kinderopvangen."
     Een andere onderneemster zei over dit traject bij de gemeente: "Ze nemen de termijnen die ervoor staan, dus als er staat zes of acht weken, dan nemen ze acht weken. En als er dan nog iets moet worden aangepast, gaan die acht weken weer opnieuw in."
     Een andere onderneemster gaf aan: "Het is momenteel volgens mij gewoon heel erg druk bij de gemeente, dat zeggen ze zelf als je een aanvraag indient. Dus ja, je wordt dan gewoon onderaan de stapel gelegd. Het is maar afwachten wanneer je dan aan de beurt komt."
     Nog weer een andere onderneemster vertelde over het principeverzoek: "We moesten gewoon een principeverzoek indienen. We wisten eigenlijk al dat dat afgewezen werd, want in onze gemeente geldt dat je maximaal 100 m² aan nevenactiviteit op mag starten. Dus ja, door onze eerste aanvraag ging een rode streep. We zijn toen in gesprek gegaan met de ambtenaar in de hoop dat hij wel serieus naar onze plannen wilde kijken'.

  3. *Vergunningenaanvraag heeft meer dan vijf jaar geduurd*

     Vaak is er dan een bezwaar gemaakt op een bestemmingsplanwijziging of omgevingsvergunning waardoor de wachttijd verder oploopt. Bij een bezwaar komen namelijk alle plannen binnen de bestemmingsplanwijziging stil te liggen tot het bezwaar is afgehandeld. Ook kan het zijn dat de ondernemer binnen het familiebedrijf nog van alles juridisch en/of financieel moet regelen.

Ondernemers geven aan dat de duur van dit vergunningentraject een enorme impact op hun leven heeft. De ondernemers hebben in de fase 'Verdiepen' een opstartcursus gevolgd bij de Verenigde Agrarische Kinderopvang (VAK) of werkbezoeken gedaan bij collega multifunctionele landbouw-ondernemers. De ondernemers zijn heel enthousiast en zitten vol met (toekomst)plannen en moeten dan vervolgens jaren wachten totdat ze hun onderneming kunnen bouwen. Ze zijn voorbereid dat dit traject lang duurt,

maar als ze eenmaal in dit traject zitten is de beleving toch anders. Een aantal ondernemers gaf aan dat ze tussentijds een baan hadden gezocht, maar investeren niet in hun ontwikkeling in deze functie, omdat ze veel liever hun eigen droom willen realiseren. Ze gaven aan het gevoel te hebben dat hun leven in de wacht is gezet. In de gesprekken met de ondernemers kwam duidelijk naar voren dat ze begrip hebben voor de regels en wetten die zij moeten volgen als een zij een MFL-activiteit willen opzetten, maar dit begrip vervalt op het moment dat zij ervaringen over het vergunningentraject met elkaar delen en daarin grote verschillen ontdekken. Ze ervaren daardoor een gevoel van willekeur wat ze onzeker maakt.

- **Gebrek aan transparantie over status en voortgang**
  De ondernemer moet volgens strakke tijdslijnen verschillende stukken en rapporten opleveren. Bij de ondernemer wekt dit de verwachting dat de behandeling van de aanvraag ook volgens zo'n strakke tijdslijn gaat. Uit de gesprekken met de ondernemers komt naar voren dat daar een enorme frustratie zit, want in de meeste gevallen horen ze een hele tijd niets over de voortgang van hun aanvraag. Ze moeten afwachten en dat is iets wat een ondernemer lastig vindt. Een ondernemer is doel- en actiegericht, ze gaan ergens voor en willen dan (het liefst direct) resultaat van hun inspanningen. De meeste ondernemers die wij gesproken hebben gaven aan, doordat zij niets meer hoorden van de gemeente, zij er zelf maar achteraan gingen jagen. Een enkeling heeft contact gezocht met de wethouder in de hoop dat dit het proces van het aanvragen van een vergunning zou versnellen.

  De ondernemer wil graag inzicht in het vergunningstraject, ze willen weten waar in het proces ze zitten en hoe lang het nog duurt voordat het proces is afgerond. Dit heeft er allemaal mee te maken dat de ondernemer zijn volgende activiteiten wil plannen. Dit komt ook naar voren in de behoefte van het persona Sam. Sam is graag goed georganiseerd.

- **Gebrek aan begrijpelijke communicatie vanuit overheden**
  Ondernemers gaven aan dat ze de communicatie vanuit de overheden onbegrijpelijk vonden. Ondernemers willen graag eenvoudig taalgebruik, minder formeel en minder juridisch jargon. Een onderneemster gaf aan: "Ik voelde me klein omdat ik de brieven niet begreep. Dat ik maar een domme boerentrien ben die het allemaal niet begrijpt. Waarom moet het allemaal zo ingewikkeld? Kunnen ze nou niet gewoon in jip-en-janneketaal antwoord geven op mijn vraag?"

- **Ondernemers in het buitengebied voelen zich niet gezien bij het realiseren van lokale gemeentelijke opgaves, bijvoorbeeld om voldoende kinderopvang te realiseren**
  De ondernemers gaven allemaal aan dat ze het een gemiste kans vinden dat de buitengebieden niet als mogelijkheid worden meegenomen in de plannen van de gemeente om voorzieningen voor de lokale gemeenschap te realiseren. Zo zeggen ze:
  - "Wij hebben hier de ruimte voor de kinderen."
  - "Klanten komen hier graag kamperen en dat is ook goed voor de lokale economie."
  - "Ouders brengen hier graag hun kinderen en rijden er zelfs voor om. Waarom kan de gemeente dan niet meedenken?"
  - "Er wordt alleen in beperkingen gedacht. Zoals bijvoorbeeld het toenemende aantal verkeersbewegingen. En dan ben ik ineens verantwoordelijk voor een weg terwijl ze in het centrum wel alle voorzieningen aanleggen."

- **Inspectietraject (GGD) duurt te lang**
  Dit is een knelpunt dat wordt ervaren door de ondernemer die een agrarische kinderopvang is gestart. Een onderneemster gaf aan dit het spannendste punt te vinden in de reis. De onderneming is klaar om open te gaan. Alle ruimtes zijn ingericht, alle beleidsplannen en protocollen zijn geschreven, personeel is aangenomen en geïnstrueerd, in sommige gevallen zijn de klanten geworven en dan is het afwachten op het eindoordeel van de GGD.

De GGD voert de inspectie uit op het moment dat alles klaar is en heeft vervolgens acht weken de tijd om het rapport te schrijven. Het afwachten, onzekerheid over de openingsdatum en mogelijke financiële consequenties maken dat de ondernemers dit een lastige periode vinden. De ondernemer vindt het lastig doordat die zich in een onzekere periode bevindt en ze geen duidelijkheid kan geven aan haar personeel en klanten.

Een onderneemster vroeg zich af: “Waarom kan de GGD niet eerder betrokken worden in dit traject? Waarom kunnen zij bijvoorbeeld niet op basis van tekeningen een voorwaardelijk advies geven?”

Gekozen prioriteiten in oplossingsrichtingen

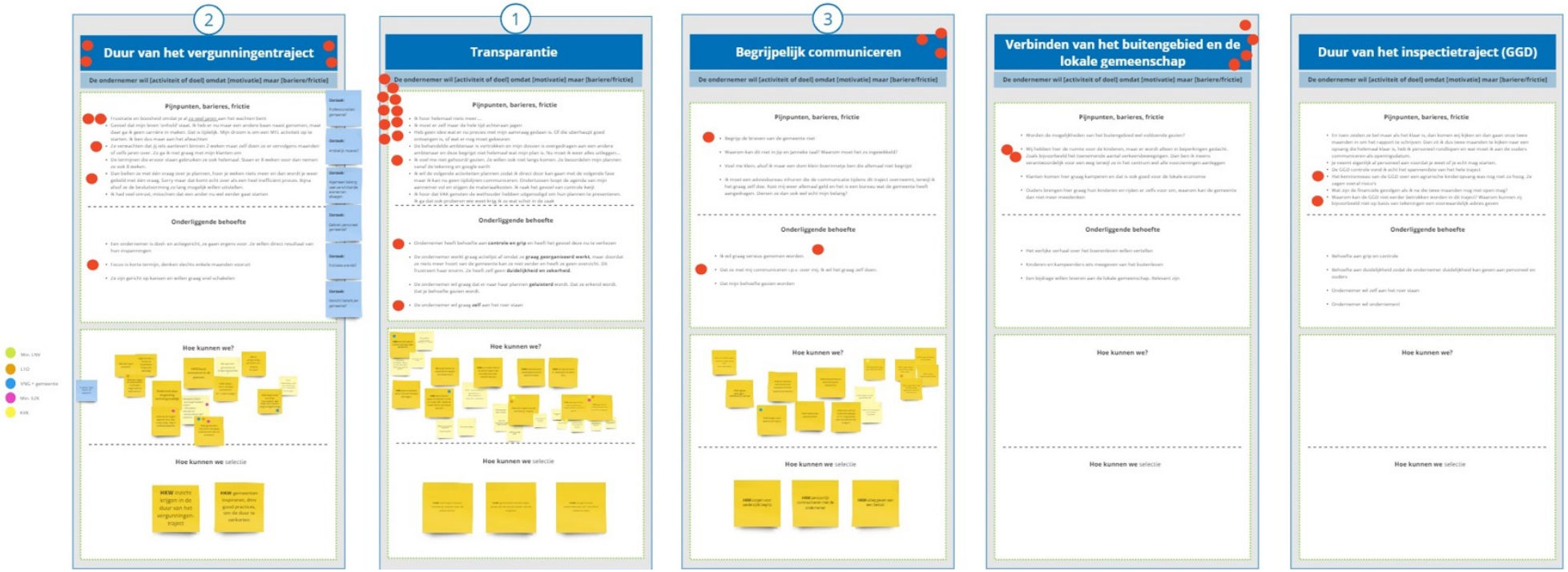
Met het optekenen van de ervaringen van de geïnterviewde ondernemers, ronden we de onderzoeksfase af. Volgende stap is om de resultaten te analyseren en te kijken of vanuit die inzichten kansen naar voren komen. Dat is gebeurd door de werkgroep en de uitkomsten zijn hieronder weergegeven. Het betreft richtingen waarin oplossingen gezocht kunnen worden die de knelpunten die ondernemers ervaren kunnen wegnemen. Deze richtingen zouden de basis kunnen vormen voor verdere acties om de gewenste oplossingen voor ondernemers ook werkelijk te gaan realiseren. Vervolg en eigenaarschap zijn bij oplevering van dit onderzoeksrapport nog niet bepaald.

Van knelpunt naar kansen

Door onderzoek en analyse hebben we de huidige klantreis met ervaren knelpunten in kaart gebracht. De werkgroep heeft de klantinzichten gebruikt om passende oplossingsrichtingen voor de MFL-ondernemer te formuleren. Samen met de werkgroep is bepaald voor welke van de vijf knelpunten we kansen zagen voor oplossingsrichtingen.

De volgende drie knelpunten zijn daaruit gekozen:

1. Transparantie
2. Duur van het vergunningentraject
3. Begrijpelijk communiceren



In de kansenworkshop met de werkgroep, zijn we aan de slag gegaan om voor die drie knelpunten oplossingsrichtingen te formuleren. Door dit te doen, creëer je ruimte om meerdere oplossingen te verzinnen en de uitdaging vanuit verschillende perspectieven te bekijken. Je voorkomt dan dat je gelijk 'in de oplossingsmodus schiet' en je alleen maar focust op één oplossing.

Als kansen worden uitgewerkt, leert de theorie dat dit leidt tot klantwaarde en bedrijfswaarde. Dat kan in dit geval betekenen dat de ondernemer zowel een positiever ervaring heeft met dienstverlening door overheden, als beter in staat wordt gesteld om zijn bedrijfsdoelen te behalen en te voldoen aan wetgeving.

Klantwaarde	Bedrijfswaarde
Als we die kans uitwerken creëren we waarde voor de klant. • Voldoen aan basis klantverwachting • Verbeteren we klantervaring • Creëren we een positieve ervaring	Als we die kans gaan uitwerken creëren we waarde voor de organisatie. • Bedrijfsdoelstellingen • Nieuwe andere strategieën • Nieuwe wetgeving

De werkgroep heeft uit alle oplossingsrichtingen de volgende vier oplossingen gekozen. Deze zijn ingetekend op de kansenmatrix om te bepalen of hiermee klant- en of bedrijfswaarde wordt gecreëerd.

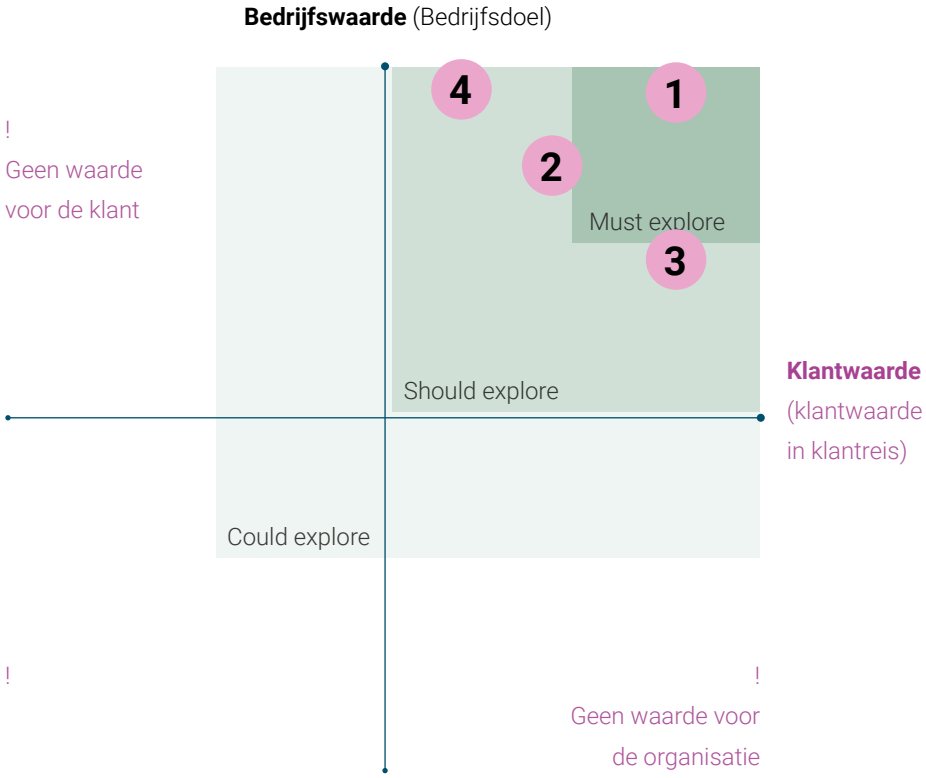
Oplossingsrichtingen

De volgende vier oplossingen kwamen naar voren als opbrengst van de kansenworkshop van 25 september 2023:

1. Hoe kunnen we inzicht krijgen waar en hoe de duur van het vergunningentraject kan worden ingekort?
2. Hoe kunnen we zorgen dat het kennisniveau binnen de gemeenten omhooggaat en het netwerk tussen de gemeenten vergroot wordt (kennisdelen)? Dit, zodat de gemeente meer in haar kracht gezet wordt, beter in staat is transparantie richting de ondernemer te bieden over het vergunningstraject (stappen, doorlooptijden en statusupdates) en in staat is de duur waar mogelijk te verkorten.
3. Hoe kunnen we het vergunningentraject (visueel) inzichtelijk maken voor de ondernemer?
4. Hoe kunnen we de oorzaken van knellende regeldruk binnen de overheid in kaart brengen?

Kansenmatrix

In een kansenmatrix worden de geopperde oplossingen geclassificeerd. Onderstaande laat de inschatting van de deelnemers aan de sessie zien, hoe de oplossingsrichtingen scoren op waarde die zij voor klanten en voor betrokken organisaties opleveren. Hoe meer rechts boven in de grafiek een idee scoort, hoe hoger de verwachting van waarde voor ondernemer én betrokken overheden is.



Reflectie en aanbevelingen voor vervolg

De oplossingsrichtingen zijn nog niet vertaald naar concrete oplossingen die effect hebben op het leven van een ondernemer. Daar zijn vervolgacties voor nodig. In deze paragraaf kijken we naar uitdagingen die zich gedurende het traject hebben voorgedaan, waar kansen liggen om meer diepte-inzichten te verkrijgen en welke stappen in het vervolg zouden kunnen liggen.

Het vinden van respondenten is lastig gebleken gedurende het traject. Dit geldt zowel voor ondernemers die recent een multifunctionele landbouwactiviteit zijn gestart als voor overheden voor expertinterviews. Het minimum aan ondernemers voor een valide, representatief beeld is weliswaar behaald, maar meer waarnemingen met een grotere geografische spreiding hadden mogelijk een rijker beeld kunnen schetsen, meerdere perspectieven kunnen binnenbrengen of inzichten vanuit de huidige respondenten nog eens kunnen bevestigen of onderstrepen.

Meermaals is ook geprobeerd de kant van overheden verder te verdiepen, met bijzondere aandacht voor gemeenten. Deze bleken zowel via hun vertegenwoordigende organisaties, als via eigen netwerk, KVK lastig te bewegen om deel te nemen. Het was zowel lastig om met hen in contact te komen als om tijd vrij te maken (in verband met de hoge werkdruk). Meer expertgesprekken met gemeenten hadden kunnen leiden tot validatie van de gevonden ervaringen van ondernemers of het verder verdiepen van onderliggende patronen. Dat is gedurende de looptijd van dit traject niet meer gelukt, maar lijkt nog steeds een van de sleutels te zijn voor het vinden van grondoorzaken voor bijvoorbeeld de lengte van trajecten en de ervaren regeldruk. Met name gemeenten en hun uitvoeringsorganisaties kunnen hier waardevolle inzichten bieden. Zij maken de vertaling van wetten en beleid op verschillende niveaus naar het lokale toetsingskader waaraan de ondernemer dient te voldoen alvorens hij of zij kan starten. De betrokkenheid van gemeenten en GGD's die hebben deelgenomen aan verschillende delen van dit onderzoek – waarvoor grote dank – laten zien dat hun inbreng waardevol is.

Gezien de periode waarin de ondernemers gestart zijn, vanaf 2020 tot nu, zouden ook effecten van grote maatschappelijke gebeurtenissen (zoals bijvoorbeeld corona, stikstof of de nieuwe Omgevingswet) een rol kunnen spelen. Deze hypothese werd echter niet bevestigd in de gehouden interviews . Genoemde onderwerpen zijn niet prominent ter sprake geweest en werden ook niet genoemd als ervaren knelpunten.

Gezien het potentieel voor verdere verdieping en daarmee dieper begrip van onderliggende patronen en processen worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- **Verdieping van grondoorzaken achter regeldruk rondom bestemmingsplanningen verder onderzoeken bij uitvoerende instanties.**

In dit onderzoek zien we hoe ondernemers het effect van regeldruk ervaren. Om sleutels en oplossingen te vinden moet binnen de overheid onderzocht worden waar de regeldruk knelt.
Wetten en regels worden steeds verder gedetailleerd en aangevuld. Er is veel doorstroom van uitvoerende ambtenaren bij gemeenten en GGD en het kennisniveau over MFL is niet bij iedere instantie hetzelfde. Komt het daardoor (naast het hebben van weinig personeel en de hoeveelheid stukken die getoetst moeten worden op een steeds gedetailleerder toetsingskader) dat het voor gemeenten complex is geworden om de toetsing binnen een overzienbare periode te doen?

- **Verdere verdieping van de stappen binnen deelproces 'vergunningsaanvraag'.**

Voor verdere verdieping raden we aan om in te zoomen op één specifieke fase van de klantreis: de vergunningsaanvraag. Op dit vlak ervaren ondernemers veel lokale verschillen, die zowel als maatwerk (positief) als willekeur (negatief) benoemd worden. Verschillen in lengte en complexiteit tussen aanvragen door verschillende ondernemers

kunnen groot zijn. Achterliggende factoren zoals ruimtelijk beleid, geografische locatie en stapeling van lokale regels, maken dat de patronen die achter de verschillen liggen complex lijken te zijn en daarmee niet simpel te generaliseren zijn.

Door op een zo uniform mogelijke wijze te kijken op het niveau van processtappen zou je grondoorzaken achter ervaren regeldruk kunnen achterhalen. Wij adviseren om in verder onderzoek naar de regeldruk ook ervaren regeldruk door uitvoerende ambtenaren bij de gemeente en GGD mee te nemen. Om te kijken welke deelaspecten van wet- en regelgeving zij ook als belemmerend ervaren bij de uitvoering van *hun* werkzaamheden.

- **Kennis en best practices delen tussen overheden in algemeen en gemeenten in bijzonder kunnen een quick win zijn.**

Als quick win kan er gestart worden met het delen van kennis en best practices over het toetsen van een aanvraag van een MFL-activiteit door uitvoerenden binnen gemeenten. Dit kan bijvoorbeeld door ervaringsverhalen van diverse gemeenten te delen in nieuwsbrieven of al bestaande samenwerkingsverbanden en netwerken.

Bronnenlijst

In de voorbereiding op dit onderzoek, tijdens de totstandkoming en tijdens de uitwerking zijn vele rapporten geraadpleegd die raakvlak hebben met dit onderzoek. Onderstaand een lijst van enkele bronnen die zijn geraadpleegd en waardevol bleken. Het betreft geen volledige lijst van alle rapporten die tijdens het traject genoemd of geraadpleegd zijn.

Rapporten

Slooten, S. van cs. (2018 Noordhoff Uitgevers bv, Groningen/Utrecht): Basisboek Customer Journey, Een inleiding in het vakgebied

SIRA, 2023, regeldruk MKB-indicatorbedrijven in zes sectoren

VNG, 2022, Multifunctionele landbouw en de Omgevingswet, handreiking voor de gemeentelijke praktijk - afwegingskader voor toepassing van multifunctionele landbouw in de omgevingsvisie en het omgevingsplan

Wageningen Economic Research, 2022, Kijk op multifunctionele landbouw: Omzet 2007-2020

Wageningen Economic Research, 2022, Wat mag ik, Handreiking over regels voor ondernemers in de multifunctionele landbouw

Kamervragen

Bromet, L. & Thijssen, J. (7-12-2022), Motie van de leden Bromet en Thijssen over inventariseren waar landelijke of lokale regels functievermenging onbedoeld tegenwerken Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (XIV) en het Diergezondheidsfonds (F) voor het jaar 2023 | Tweede Kamer der Staten-Generaal

Gennip, C. van en Adema, P. (24-4-2023), Aanbiedingsbrief bij antwoorden op Kamervragen over kinderopvang bij boer | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl

SZW & LNV, 2023, Aanbiedingsbrief bij antwoorden op Kamervragen over kinderopvang bij boer | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl

SZW, 2022 Antwoorden op Kamervragen over wachtlijsten bij agrarische kinderopvang vanwege starre regelgeving | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl

LNV, 2022, Antwoorden op Kamervragen over belemmerende regels multifunctionele landbouw | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl

Overig

GGD, 2023, Soorten onderzoek | GGD (ggdgv.nl)\

GGD GHOR Nederland, 2023, Toezicht en handhaving kinderopvang (informatie voor ondernemers) | Brochure | Rijksoverheid.nl

Grondverzet, 2023, Schone grond verklaring | overzicht kosten | Grondverzet.nu

Land & Co,2023, Presentatie Dag van de Multifunctionele Landbouw 2023

MensCentraal, 2023, Aanpak Levensgebeurtenissen | Programma Mens Centraal

Mees A., de Rooy M. (2023, 5 februari). Veel vraag naar kinderopvang bij boer, maar regels belemmeren uitbreiding. NOS Nieuws.

Ministerie van EZK, 2023, Wat is Regeldruk | Regeldrukmonitor

Ondernemersplein, 2023, Een kinderopvang starten | Ondernemersplein (KVK.nl)

Rijksoverheid, 2023, Kwaliteit kinderopvang | Kinderopvang | Rijksoverheid.nl

Rijksoverheid, 2023, Toezicht en handhaving kinderopvang (informatie voor ondernemers) | Brochure | Rijksoverheid.nl

VNG, 2023, Vragen en antwoorden over na-isolatie en soortenbescherming, in het bijzonder vleermuizen | VNG

VUHBS, 2023, Prijzen archeologisch onderzoek (vuhbs.nl)

Bijlage 1: Projectteam

Opdrachtgever(s)

- *Rein Sloof*, coördinator life-eventaanpak EZK, Cluster Betere Regelgeving, Directie Ondernemerschap, Ministerie van Economische Zaken en Klimaat.
- *Winand de Jong*, Beleidsmedewerker Agro-economie, Directie Europees, Internationaal en Agro-economisch beleid (EIA), Ministerie van Landbouw, Natuur & Voedselkwaliteit (tot 15-7-2023).
- *Gerbert van der Wal*, MT-lid, Directie Europees, Internationaal en Agro-economisch beleid (EIA), Ministerie van Landbouw, Natuur & Voedselkwaliteit (a.i. op dit traject van 15-7-2023 tot 1-9-2023).
- *Wim Verhagen*, Beleidsmedewerker Agro-economie, Directie Europees, Internationaal en Agro-economisch beleid (EIA) , Ministerie van Landbouw, Natuur & Voedselkwaliteit (vanaf 1-9-2023).

Opdrachtnemer(s)

- *Esther de Vreede*, Programmamanager Ondernemersdomein, KVK Programmateam Aanpak Levensgebeurtenissen. Eindverantwoordelijk voor de opdracht.
- *Marjolein Smit*, Coördinator team Levensgebeurtenissen KVK (tot 1-10-2023).
- *Klaas Damstra*, Coördinator team Levensgebeurtenissen KVK (vanaf 1-10-2023).
- *Willeke Mulder-Visser*, Klantreisonderzoeker team Levensgebeurtenissen KVK.

Werkgroep stakeholders

- Marloes van Schaik en Arjan Monteny, Land- en Tuinbouw Organisatie Nederland (LTO).
- Karolien Hupkes en Linda de Groot bij afwezigheid van Arjan.
- Marcel Marra, Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).
- Job Wieles, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

Overige betrokkenen die waardevolle inbreng gehad hebben door interviews, gesprekken en participatie in werksessies:

- Verenigde Agrarische Kinderopvang (VAK): Monique Litjens.
- In het groen | Vekabo: Ellen Kok-Hendriks.
- GGD Gelderland-Midden: Miriam Rogmans.
- Provincies en gemeenten: Martine van den Wittenboer – Joling (provincie Noord-Brabant, namens de provincies), Boyd Heijneman (gemeente Neder-Betuwe), Danielle Plaggenmarsch-Fluit (gemeente Altena), Mira Nouwt (Gemeente Ede).
- KVK: Rosanne van den Enk, Dennis Doorakkers.