



Zet Randstad in om de GGD te managen

Posted on 12 september 2020 by Eduard Bomhoff

Een mooiprater als voorzitter, een blamage op Schiphol en het schofferen van nerveuze patiënten door ze naar een andere provincie te sturen en dan nog steeds dagen te laten wachten: dat zou genoeg moeten zijn om de GGD per onmiddellijk om te spitten. De GGD is te ziek om nog gered te kunnen worden door een mooiprater - André Rouvoet kan ongetwijfeld voortreffelijk vergaderen, maar het herstellen van fouten in de organisatie vraagt om een ander talent.

Wat ik in de praktijk heb geleerd van management was steeds door de bril van *'Managerial Economics & Organizational Architecture'* van Brickley, Smith and Zimmerman. Hun prachtige boek is niet te vergelijken met de boeken van managementgoeroe's die passagiers in de business class vlug kopen op het vliegveld. Kern is het model van de *'three-legged stool'*: **(1)** wat zijn de indicatoren die worden gekozen om de prestaties te meten? **(2)** hoe zijn de verantwoordelijkheden toegewezen? **(3)** zijn beloningen in lijn met de afspraken over de prestaties en de verantwoordelijkheden?

Voorbeeld 1 van de kapotte driepoot van de GGD: de voorzitter.

Rouvoet beweert: 'Wij hebben steeds geleverd, en verdraaid rap ook.' En: 'Als je nu het landelijke nummer belt voor een coronatest, dan word je binnen een halve minuut geholpen' (Trouw, 5 september). Na alle wanprestaties van de GGD eerder dit jaar was het roekeloos om een veelprater uit Den Haag aan te stellen als voorzitter. Het had meer voor de hand gelegen om op zoek te gaan naar een team van ervaren managers uit bij voorbeeld de uitzendsector.

Randstad-oprichter Frits Goldschmeding kon boeiend uitleggen hoe hij als manager bereikte dat alle vestigingen letten op de goede kengetallen (voor de prestaties), zelf hun lokale marketing en positionering deden (verantwoordelijkheden) en hoe hij managers afrekende op resultaat (beloning). Bij Randstad stond de management-driepoot goed in balans en daar had de minister een offerte kunnen vragen voor een team van GGD-managers.

Het interview met Rouvoet laat zien dat hij zijn eigen marsorder vooral ziet als het verbeteren van de stemming onder het personeel – belangrijk, maar niet de enige prioriteit voor een service-verlener – en dat hij de prestaties bedrieglijk voorstelt, hoewel iedereen die het nieuws volgt beter weet. Zijn driepoot heeft twee gebroken poten.

Voorbeeld 2: Schiphol.

Wat een verschil met Duitsland! In Frankfurt en München is testen verplicht voor reizigers uit risicogebieden. Ze moeten een landingskaart invullen die wordt doorgestuurd naar de lokale GGD die hun quarantaine controleert. Op Schiphol is er niet genoeg capaciteit om een (vrijwillige) test aan te bieden aan alle binnenkomende passagiers uit risicogebieden, en om zes uur 's middags gaan de GGD'ers naar huis. In Eindhoven is er een commerciële aanbieder en begint overleg met de GGD ter voorbereiding op verder overleg, en uit Rotterdam is helemaal niets te melden. Op de Nederlandse vliegvelden zijn alle drie poten van de organisatie gebroken en kapot.

Voorbeeld 3: tests.

Daar scoort de GGD miserabel in een internationale vergelijking. Aantallen tests zijn billijker om te vergelijken tussen landen dan andere kengetallen van covid-19. Immers, het aantal sterfgevallen hangt ook af van factoren waar de GGD, de ziekenhuizen en de overheid geen invloed op hebben, zoals binnenkomende reizigers uit China in januari (Italië!), de temperatuur in maart en april, en de prevalentie van arme gezinnen in drie-generatie woningen (Brooklyn, Zuid-Afrika).

Tests zijn gewoon een taak voor de lokale GGD's. Daarbij staat Nederland op een treurige 60e plaats van de wereld ranglijst voor tests per miljoen inwoners. Zowel Engeland als de VS, veel bekritiseerd voor hun covid-19 beleid, scoren op dit punt meer dan twee keer zo goed als Nederland.

De goed geschoeide minister roept intussen wat hem voor de mond komt: 'Op donderdagavond 13 augustus zei minister Hugo de Jonge dat de GGD 's al het werk aankunnen. Een dag later hadden de GGD 's in Amsterdam en Rotterdam een capaciteitstekort' (Trouw, 15 augustus). Zeker dragen ook de minister en de ambtenaren op het ministerie grove schuld aan het falen van de GGD's: te veel taken, geen crisis-bestendige organisatie en geen betrouwbaar budget.

Haal managers in huis

Nog één signaal uit de praktijk van deze week. Een middelbare school in Nijmegen gaat dicht en Omroep Gelderland schrijft: 'Volgens de richtlijnen van de overheid moet een school in overleg met de GGD bekijken welke acties nodig zijn. De school besloot in overleg met het schoolbestuur uit voorzorg om te sluiten om geen onnodige risico's te lopen.' Nog een falen van de GGD. Natuurlijk moeten scholen kunnen werken met gepubliceerde landelijke normen over wat te doen, afhankelijk van het aantal lokale besmettingen. Die normen zijn er niet, de metingen lopen dagen achter, en dus ziet de rector maar af van 'overleg' met de GGD omdat hij zijn tijd beter kan besteden.

Frits Goldschmeding is met pensioen, maar Randstad en andere uitzendbureaus met een Nederlandse cultuur en management detachering zoals bij voorbeeld Brunel, zouden de 25 GGD's snel van een betere architectuur kunnen voorzien: wat zijn nu de belangrijkste doelen voor de GGD in het crisisjaar van covid-19, wie is

verantwoordelijk, en hoe betalen we uitvoerend personeel voor extra prestaties en managers voor het bereiken van de targets? De management-driepoot van de GGD is helemaal kapot; laat s.v.p. een nieuw team van managers daar managen.