

## ECONOMIE IN DE REGIO

## UITVINDING

# Foto sturen van de kwaal en niet meer direct langs bij de huisarts

Een kwart eeuw nadat Megan Oosterbaan (29) er aan de hand van haar moeder binnenliep, is huisartsenpost Rijnmond nu klant van háár geworden. Als ze nog bewijs nodig had dat haar bedrijfje Medi-Link is opgewassen tegen de concurrentie, dan is dat voor haar nu geleverd. Ze bedacht Sendi, een soort 'Tikkie' dat huisartsen en patiënten zeeën van tijd bespaart.

**Cock Rijnveeën**  
**Rotterdam**

De emoties en de euforie kwamen er vorige week ineens uit, toen ze in alle vroegte het mailtje opende van Huisartsenpost Rijnmond, met 1,3 miljoen patiënten de grootste huisartsenpost (HAP) van ons land. Daar stond het zwart op wit: „Gefeliciteerd, Megan. We kiezen voor foto's via Sendi.”

Aan een tafel in het Rotterdamse Groothandelsgebouw straalt de initiatiefnemer, oprichter en eigenaar van Medi-Link oor tot oor. Zij bedacht samen met haar moeder een manier om wat te doen aan de overvolle wachtkamers van huisartsen: door niet-spoedeisende patiënten thuis een fotootje van hun kwetsuur te laten fotograferen en opsturen.

Inderdaad, zo eenvoudig is het, bevestigt Oosterbaan. In plaats van een eerste consult enkel een sms'je van de assistente, een foto retour van gordelroos, een snijwond of uitslag, gevolgd door een berichtje van de huisarts over de ernst van het letsel. Dat is het in een notendop. Al had het, zegt ze, heel wat voeten in de aarde om het vervolgens ook zo simpel voor de patiënten te kunnen maken.

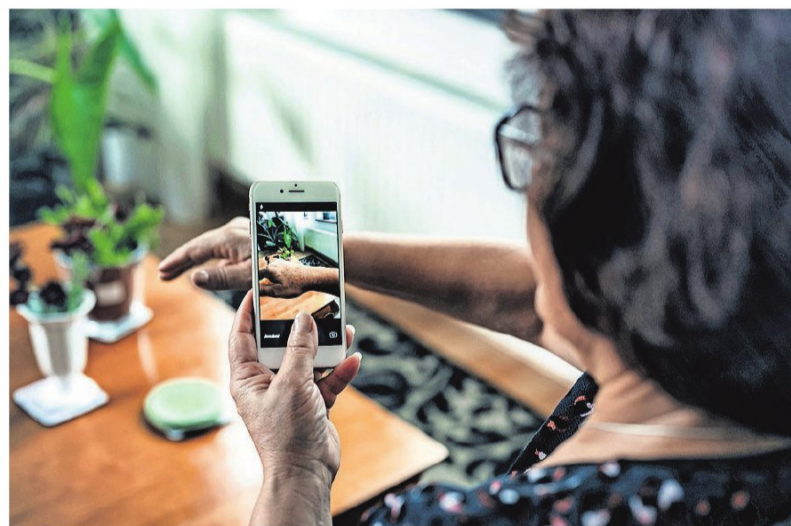
## Gebruiksvriendelijker

„Het is gewoon gelukt! Ze vinden mijn product beter, gebruiksvriendelijker en functioneler en bovendien had het personeel van de HAP er betere ervaringen mee dan wat mijn concurrent gratis aanbood.” En de kers op de taart voor haar is dat zij nu de zorginstantie helpt, waar ze 'als klein meisje tussen de ambulancechauffeurs' zat.

De Rotterdamse, geboren en getogen in Capelle-Schollevaar, kan het soms nog niet bevatten, al staat haar bedrijfsnaam Medi-Link groot op de muur. „De situatie is nu compleet anders dan een jaar geleden. Ik ben 29 en ik heb mensen in dienst. De volgende stap is in het buitenland te beginnen.”

Ze was twaalf jaar kind aan huis in huisartsenpost Noord, waar haar moeder locatiemanager én triagist (het eerste telefonische aanspreekpunt) was. Buiten de mooie herinneringen had Oosterbaan geen moment het idee dat ze zelf ooit iets wilde doen in de zorg.

► **Megan Oosterbaan runt nu drie jaar haar bedrijf Medi-Link, waarbij haar foto-linkje ('Een soort Tikkie') een cruciale rol speelt.** FOTO FRANK DE ROO



▲ De Sendi van Medi-Link. FOTO MEDI-LINK

In geuren en kleuren vertelt ze hoe ze als kind vaak met haar moeder meeging naar de HAP, na haar vwo ging werken, ontdekte dat ze een managementstudie ook wel nuttig vond en via diverse techbedrijven in aanraking kwam met een medisch kantje dat haar meer dan gewoon aansprak. „Wat ik echt tof vind, is hoe je met IT een zorgverlener kunt ondersteunen. Daar ging ik steeds meer met mijn moeder over praten.”

## Langskomen

Uiteindelijk bleef er één vraag over: waarom moet een patiënt altijd langskomen bij een HAP of huisarts - voor beide partijen toch kostbare tijd - en kan niet worden volstaan met een foto voor een eerste beoor-

deling? „De kern van die vraag was: hoe zou ik het werk van mijn moeder gemakkelijker kunnen maken?”

“**Wat ik echt tof vind, is hoe je met IT een zorgverlener kunt ondersteunen**

– Megan Oosterbaan

Je zou denken dat in een wereld waarin iedereen foto's of filmpjes apt en downloadt het een fluitje van een cent zou zijn. Maar al onze privacyregels en -wetgeving maken het onmogelijk iets wat zo simpel

en praktisch lijkt, ook uitvoerbaar te maken. Apps en e-mails zijn niet veilig genoeg om aan die eisen te voldoen, vertelt Oosterbaan. Daarbij wilde ze het voor iedere patiënt - jong, oud, handig, digibeet, de taal wel of niet machtig - eenvoudig houden.

„Sendi lijkt nu het meest op een Tikkie. De huisartsassistente stuurt je een linkje dat je aanklikt, waarna je foto's in een veilige omgeving kunt doorsturen.” Ze breidde nog anderhalf jaar voor ze de knoop doorhakte en vol voor haar eigen bedrijf en haar uitvinding ging. Haar huisarts in Capelle gaf de doorslag. „Hij was laaiend enthousiast. Hij kwam ook met dat voorbeeld van een Tikkie.”

## Patiëntenfoto

Megan Oosterbaan weet de datum nog uit haar hoofd: op 7 mei 2020 werd de allereerste patiëntenfoto doorgestuurd. Er volgde een tweede huisarts in Den Haag en een in Zeeland. Maar voor een snelle expansie zat corona haar behoorlijk dwars. „Het eerste jaar was best zwaar. Als ik belde naar een praktijk of HAP en zei dat ik iets had bedacht dat hun werk zou verlichten, zeiden ze: leuk, maar we hebben nu geen tijd, bel over een jaar maar terug.”

Ze rekt het even na. Er zijn nu 102 huisartsenpraktijken die Sendi gebruiken en acht HAP-organisaties, waaronder Rijnmond en Oost-Brabant met samen 2,5 miljoen patiënten. „Eén op de vijf pati-

ënten in Nederland kan nu via ons veilig een foto van een wond doorsturen. Wel cool hoor, nu ik dat zo uitreken.”

Dat ging overigens ook weer niet zonder slag of stoot. Een grote speler in het medische circuit zag wel wat in haar uitvinding. „Uiteindelijk wilden ze niet samenwerken, maar Medi-Link overnemen. Alleen wilde ik mijn bedrijf niet uit handen geven. Nog geen drie maanden later kwamen zij met een link op de markt met een duidelijke verwijzing naar mijn naam. En niet alleen dat, alles leek op wat ik had bedacht. Ze boden het gratis aan bij andere producten van hen.”

Dus zo zit de zakenwereld in elkaar, dacht ze. „Juridisch bleek er niet veel tegen te doen. Zij zijn groot en rijk en een gevestigde naam. Ik stopte mijn ziel en zaligheid erin en dan komt er iemand langs die gewoon je bedrijf wil in-pikken.”

Ze herdoopte haar product van Medi-Link in Sendi (Send Information), vond een investeerder die haar financieel hielp en zette een professionele organisatie neer met vier medewerkers en twee zzp'ers. „Dat was de enige manier om te overleven.”

Vandaar de tranen vorige week, toen HAP Rijnmond als klant werd binnengehaald. „Zij hadden een pilot gedaan met zowel Sendi als die gratis link. Dat was zo'n spannende tijd. Ik voel het als een persoonlijke overwinning.”