

## Mobiele zorgportemonnee in Kenia groot succes Goede zorg bereikbaar maken voor iedereen

*Dit verhaal gaat over een baanbrekende innovatie in Kenia: de health wallet (M-TIBA). Via een 'zorgportemonnee' op de mobiele telefoon krijgen ook de allerarmsten toegang tot basisgezondheidszorg en medicijnen. Op 8 juni 2017 kreeg het jonge Keniaanse bedrijf CarePay Ltd. voor deze uitvinding een prestigieuze onderscheiding van de Financial Times: de FT/IFC Transformational Business Award in the category Achievement in Sustainable Development, with a focus on Health, Wellness and Disease Prevention. In december portretteerde Afke Hielkema in Nairobi de CEO van CarePay, Kees van Lede.*



'Weinig mensen zullen weten dat de Nederlandse overheid zulke vernieuwende initiatieven mede mogelijk maakt.'

Ondernemingszin is Kees van Lede (37) met de paplepel ingegoten. Zijn vader was onder meer bestuursvoorzitter van AkzoNobel en voorzitter van de werkgeversorganisatie VNO. Zijn grootvader 'zat in de jenever'. Zelf studeerde Van Lede natuurkunde maar het was nooit zijn bedoeling om in een lab te eindigen, vertelt hij. Na zijn studie ging hij actief op zoek naar een startbaan die hem uit die exacte hoek zou halen. Die vond hij op de marketingafdeling van Unilever Rotterdam. 'Ik wist dat hier ook kansen lagen om naar het buitenland te gaan en dat wilde ik heel graag.' In 2008 mocht de jonge *marketeer* voor Unilever naar Durban om de margarinemerken in sub-Sahara Afrika te 'branden'. Van Lede: 'Dat is een geweldig leerzame periode geweest. In 2010 moest mijn vrouw terug naar Nederland om zich te specialiseren binnen haar artsenstudie. Ik wist dat ik niet terug wilde naar Unilever Nederland. Ik wilde snelle innovaties bedenken en ook bij de uitvoering betrokken zijn. Dat kan in Afrika beter. Je kunt hier zakelijk succes ook goed koppelen aan maatschappelijk goed doen. Dat heb ik altijd belangrijk gevonden. Unilever is hier sterk in en Safaricom, onze partner in Kenia, ook. In de bedrijfsvisie van deze *multinationals* zie je terug dat zij niet alleen geld willen verdienen maar ook kijken naar hoe ze het leven van mensen beter kunnen maken.'

Joep Lange

Na Unilever wijst het loopbaankompas van Kees van Lede naar PharmAccess. De vermaarde hiv-aids onderzoeker Joep Lange richtte deze non-profit organisatie in 2001 op uit onvrede over een grote ongelijkheid in de wereld. Hiv-aids was in Europa aan het begin van deze eeuw een chronische ziekte geworden, aidsremmers waren er voor iedereen toegankelijk. Dat gold echter niet voor miljoenen mensen onder de evenaar. 'Die ongelijkheid

moeten we veranderen en als de politieke wil er is, kunnen we dat ook', zei Lange in 2000 op de Internationale Aidsconferentie in Durban. Hij liet het niet bij woorden alleen en haalde een aantal *multinationals* over om met hem een proef te doen. Deze bedrijven besloten aids-behandeling te gaan betalen voor de lokale medewerkers en hun gezinnen. PharmAccess zorgde voor de pillen, de laboratoriumapparatuur, de trainingen, de databases en de kwaliteitscontrole. In een later stadium hielp PharmAccess de bedrijven hun gelden te bundelen in lokale verzekeringen. Daarbij werden ook grotere groepen arme mensen aangesloten, met geld van het Nederlandse Ministerie van Buitenlandse Zaken. Een typisch geval van 'PPP: *public-private-partnership*'. En het werkte. De mensen in de proefprojecten deden vaker een beroep op zorg en ze bleken ook therapietrouwer te zijn dan verwacht. Hun gezondheid en productiviteit verbeterden aanzienlijk. Lange en zijn team hadden bewezen dat het kon, mensen gezonder maken door geld uit de private sector in te zetten via verzekeringen die ook armere mensen bereiken.

De bevrogen onderzoeker Lange kwam op 17 juli 2014 om bij de vliegramp met de MH17, maar zijn idealen zijn nog springlevend. CarePay Ltd, ontstaan vanuit PharmAccess en sinds juli 2015 een zelfstandig Keniaans bedrijf, draagt ze verder via moderne technologie.

#### PharmAccess

Kees van Lede kwam in 2013 precies op tijd op kennismakingsbezoek bij PharmAccess. Er was op dat moment geen vacature, maar al pratend ontstond er wel één, vertelt hij. 'Michiel Slootweg, die als *chief financial officer* werkte bij een Keniaanse zorgverzekeraar, was al eerder met het idee van een mobiele zorgrekening gekomen. Ze hadden daarover net een Memorandum of Understanding ondertekend met Safaricom, de Keniaanse telecomprovider met het grootste mobiele betaalplatform ter wereld. Dat oorspronkelijke idee moest nu omgezet worden in een schaalbaar product dat miljoenen mensen zou kunnen bereiken. PharmAccess vroeg of ik wilde helpen uitdenken wat daarvoor nodig was. Daar is CarePay uit ontstaan. We hebben het idee eerst in een aantal *pilots* getest en medio 2016 zijn we *live* gegaan met "echte klanten". En het loopt als een trein.'

#### *M-TIBA, voor welk probleem is het een oplossing?*

In Kenia bezit bijna iedereen een mobiele telefoon maar slechts 2% van de mensen heeft een ziektekostenverzekering met een dekking zoals we die in Nederland kennen. Zieke mensen doen daardoor niet of te laat een beroep op gezondheidszorg. Er wordt dus weinig zorg afgenomen en aanbieders kunnen daardoor geen 'meters maken' om de kwaliteit te verbeteren. M-TIBA doorbreekt deze vicieuze cirkel. Iedereen kan via een pincode op zijn telefoon geld sparen dat alleen uitgegeven kan worden bij een ziekenhuis, kliniek of apotheek. Mensen kunnen via M-TIBA ook rechtstreeks geld voor zorg ontvangen, bijvoorbeeld van familieleden, werkgevers, verzekeraars en donoren. CarePay krijgt een lijst met telefoonnummers en zorgt dat het geormerkte geld op de telefoons gezet wordt. Ook goede doelen kunnen op deze manier donaties direct bij hun doelgroepen brengen, op een efficiënte en transparante manier. Het aantal M-TIBA gebruikers is tussen september 2016 en mei 2017 gestegen van 45.000 naar ruim 900.000.



'My little girl comes first above all else, especially her wellbeing. She is the main reason I save on M-TIBA'

#### Betrouwbaar platform

CarePay heeft voor M-TIBA een platform ontwikkeld dat is gelinkt aan M-PESA, het mobiele betaalplatform van Safaricom met 18 miljoen gebruikers. Die link vergroot de betrouwbaarheid enorm volgens Van Lede. 'Mensen gebruiken M-PESA al, M-TIBA toevoegen is gratis. Ook arme mensen kunnen er nu voor kiezen om naar de dokter te gaan. Op een congres zei iemand: "*M-TIBA turns beggars into choosers*". Dat is waar en het worden er steeds meer. Wij merken dat dit vooral komt door mond-tot-mondreclame. Iets nieuws wordt pas aantrekkelijk als je hoort dat mensen om je heen er tevreden over zijn. Voor de klinieken geldt dat ook wel, maar daar kost het wat meer moeite. We lopen er ook tegenaan dat niet iedereen even blij is met transparantie van kosten en prestaties.'

#### Zorginformatie en kwaliteitstoetsing

Hoe zit dat dan met die transparantie? Van Lede: 'Als een patiënt via M-TIBA betaalt in een kliniek, krijgt CarePay automatisch data over de geleverde zorg terug. Het is dus ook een zorginformatiesysteem, vergelijkbaar met Vektis, het informatiesysteem van de Nederlandse zorgverzekeraars. Door de medische data te koppelen aan de betalingen, wordt de betrouwbaarheid van de data aanzienlijk vergroot. Het gaat ook corruptie tegen en zal op den duur de marktwerking vergroten. Alle betrokken partijen hebben inzicht in de M-TIBA data, uiteraard met waarborging van de anonimiteit van patiënten. Er is een groot gebrek aan betrouwbare informatie over de zorg in Kenia. Wij willen die leemte helpen opvullen.' M-TIBA maakt zorg dus niet alleen bereikbaar voor alle Kenianen, het genereert ook inzicht in trends en in de kwantiteit en kwaliteit van geleverde zorg. Van Lede: 'Kwaliteit is in Afrika niet vanzelfsprekend. Er komen hier bijvoorbeeld veel slechte medicijnen op de markt. Zorgaanbieders kunnen alleen bij M-TIBA aangesloten zijn als ze aantoonbare basiskwaliteit leveren. SafeCare, een onderdeel van PharmAccess, toetst die kwaliteit en maakt samen met de kliniek een verbetertraject. De zorgkwaliteit wordt beoordeeld met sterren. Hierdoor kunnen patiënten keuzes maken die passen bij hun zorgbehoefte.'

#### Tropenjaren

Kees van Lede heeft tropenjaren achter de rug, letterlijk en figuurlijk. En niet alleen omdat hij met een werkende vrouw en drie kleine kinderen in de bruisende metropool Nairobi woont. Het is ook geen kleinigheid om M-TIBA door de kinderjaren heen te loodsen. 'We hadden al vrij snel door dat het idee van de *health wallet* kansrijk was. Maar na die eerste euforie volgt er een lange fase waarin je het waar moet maken. Je weet dan nog niet of het gaat lukken. Er is nogal wat gebeurd sinds ik met een eenvoudige PowerPoint presentatie de boer op

ging, op zoek naar partners die erin geloofden. Dit soort innovaties kan zonder risicokapitaal niet goed van de grond komen. Ik vind het heel bijzonder dat het Nederlandse ministerie van Buitenlandse Zaken PharmAccess vanaf het begin heeft ondersteund. Ik denk dat weinig mensen weten dat de overheid zulke vernieuwende initiatieven mede mogelijk maakt. Dat zou wel meer aandacht mogen krijgen in Nederland.'

#### Afbreukrisico

CarePay bouwt een soort digitale marktplaats waar geldverkeer en databeheer gecontroleerd en transparant kunnen plaatsvinden. Dat is een megacomplexe operatie, zegt Van Lede: 'Wij willen alles tegelijk voor iedereen gemakkelijker maken. Dat is niet alleen erg moeilijk, het maakt ons ook kwetsbaar. Ik kan bijvoorbeeld 's nachts zwetend wakker worden van het idee dat ons systeem wordt gehackt, dat er gegevens op straat komen te liggen.

Zoiets zou enorme imagoschade opleveren. Een ander afbreukrisico is het politieke klimaat. Kenia werd altijd gezien als de bakermat van de Afrikaanse beschaving, een leuk en vriendelijk safariland. Maar de politieke spanningen kunnen hier behoorlijk opgelopen. Er kan je als bedrijf zomaar uit onverwachte hoek iets raars overkomen. Wij proberen de risico's te verkleinen door de juiste *partnerships* aan te gaan. Safaricom wordt als grootste belastingbetaler niet zo snel in een hoek gedrukt als de minipartij die CarePay nu nog is.'



De staf van CarePay Ltd

#### Ambitie

Op dit moment gaat 99% van de aandacht van CarePay uit naar de Keniaanse markt. Van Lede spiekt even op zijn meest populaire telefoon-app: het M-TIBA *dashboard*. Wat hij ziet, stemt hem tevreden: 'De vaart zit er goed in. Er melden zich duizenden mensen per dag aan. Over vijf jaar hopen we in Kenia een paar miljoen mensen te helpen en tweeduizend van de achtduizend zorginstellingen aangesloten te hebben. Op dit moment zijn dat er nog geen vierhonderd. Behalve in Kenia willen we dan in vier of vijf andere Afrikaanse landen actief zijn. Ondertussen kijken we ook wat we er elders op de wereld mee kunnen.'

In de toekomst wil CarePay ook wel met andere telecomproviders gaan samenwerken. 'We hebben met Safaricom geen exclusief contract, net zo min als met de Pfizer Foundation die ons steunt. Dat hebben deze organisaties ook niet als voorwaarde gesteld voor hun steun. De mensen die daar aan het roer staan, vinden langetermijn waardecreatie voor de Afrikanen belangrijk, misschien nog wel belangrijker dan geld verdienen. Dat maakt het heel inspirerend om met hen te werken.'

Meer informatie: [www.carepay.co.ke](http://www.carepay.co.ke) - [www.pharmaccess.org](http://www.pharmaccess.org)

*Interview: Afke Hielkema, [www.ethiscript.nl](http://www.ethiscript.nl)*