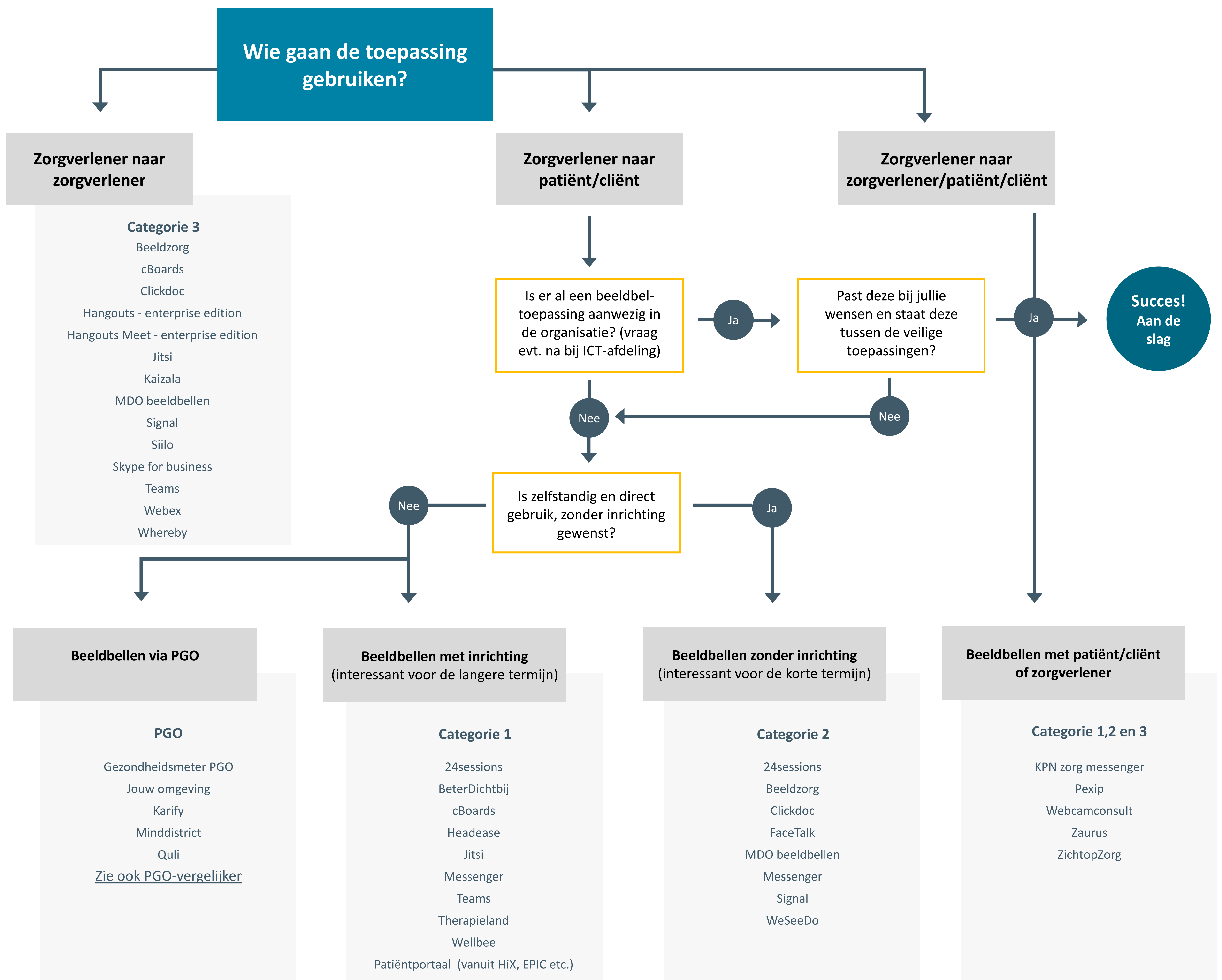


# Stappenplan beeldbellen in de zorg

Alleen functionaliteiten met de juiste eisen aan informatiebeveiliging voor de beeldbeltoepassing zijn toegevoegd in de beslisboom.

Het overzicht is gebaseerd op informatie die leveranciers beschikbaar hebben gesteld via hun website, of hebben toegestuurd.



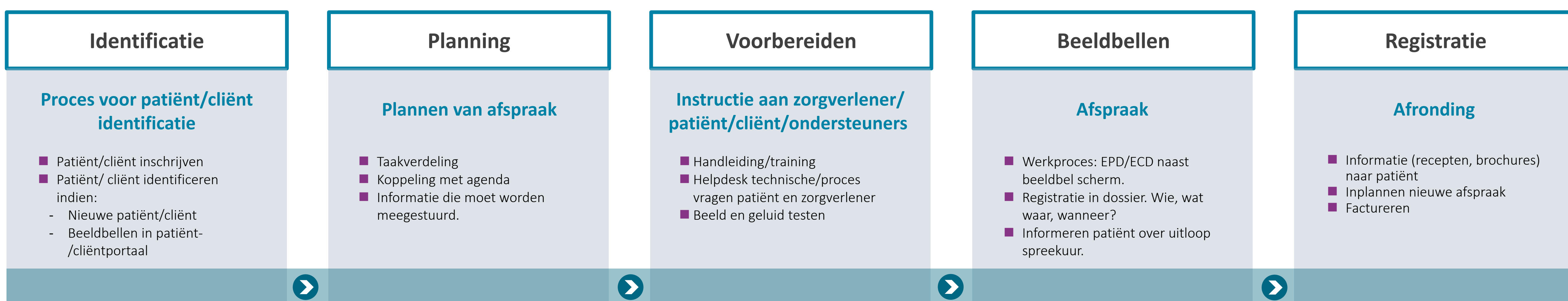
## Meer weten?

Neem contact op met [Rutger Leer](#) of [Petra Gooskens](#) van M&I/Partners of bel 030 2 270 500

# Implementatieplan beeldbelapplicatie

## U heeft een beeldbeltoepassing gekozen

U heeft een beeldbeltoepassing gekozen. En nu? Beeldbellen implementeren vergt meer dan het 'aanschaffen van een veilige beeldbelapplicatie'. Dit stappenplan is een leidraad voor het goed overwogen implementeren van beeldbellen in de zorg waar u later in het proces profijt van heeft. Natuurlijk zijn de stappen afhankelijk van de toepassing en organisatie waar beeldbellen wordt ingezet. De huidige tijd vraagt om pragmatische oplossingen, waarbij de veiligheid van patiënten en informatie gewaarborgd wordt. Denk na over het hele proces van inschrijven tot afspraak, zowel vanuit het perspectief van de zorgverlener als dat van de patiënt/cliënt. Blijf zo dicht mogelijk bij je huidige proces. Dat werkt vaak het makkelijkst.



## Randvoorwaarden om te starten

- Besluit en beleid over doelgroepen/afspraken waar videobellen wordt ingezet.
- Aanwezigheid van beeldbeltoepassing. Zie het stappenplan op de vorige pagina voor het selecteren van de juiste beeldbeltoepassing.
- E-mailadressen van de patiënten/cliënten, of plan om deze te verzamelen.
- Benodigde techniek bij patiënt/cliënt en zorgverlener:
  - telefoon/tablet/computer met webcam;
  - internet.

NB. Denk bij aanschaf van nieuwe techniek na over onderhoud, beheer, eigenaarschap, distributie.

## Aandachtspunten en tips

- Schrijf het beleid van het gebruik van beeldbellen kort op en communiceer dit naar zorgverleners.
- Stel FAQ op over privacy vragen
- Stel FAQ op n.a.v. de vragen die worden gesteld bij de start van het project.
- Maak afspraken over monitoring en evaluatie
- Bedenk ook wat je doet met afspraken die zich niet lenen voor beeldbellen.
- Zorg dat het projectteam waar mogelijk (afhankelijk van organisatie) bestaat uit:
  - Zorgmanager
  - Functioneel beheerder
  - Arts en/of verpleegkundig specialist
  - Afvaardiging ondersteuning (balie/patiënt/cliënt administratie)

## Meer weten?

Neem contact op met [Rutger Leer](#) of [Petra Gooskens](#) van M&I/Partners of bel 030 2 270 500

# Overzicht Beeldbeltoepassingen <sup>1/2</sup>

Oplossing-leverancier	Categorie	Oordeel informatiebeveiliging	Aandachtspunten informatiebeveiliging	Maximaal aantal personen in call	Beller (zorgverlener)			Ontvanger (patiënt/cliënt/zorgverlener)			Kosten tijdens COVID-19	Reguliere kosten
					Webbased, download, anders...?	Account nodig als beller?	Kan patiënt uitgenodigd worden?	Webbased, download, anders?	Account nodig als ontvanger	Acties door ontvanger		
24sessions	1,2	ISO27001 gecertificeerd. Zeer veel informatie op de website in verhouding tot anderen.	Privacy is net wat minder scherp geformuleerd voor de zorg.	6	Webbased, ook op mobiel.	Ja	Ja	Webbased	Nee	Klik op link in email of sms om gesprek te betreden. Geen downloads of accounts nodig.	Gratis (tot 1 juni 2020)	afhankelijk van grootte zorginstelling
Beeldzorg - Mobilea	2,3	ISO27001-2013 en NEN7510-1:2017 gecertificeerd.	Informatie heel erg beknopt op website.	4	Webbased of app downloaden	Ja, omgeving wordt aangemaakt binnen een dag incl. beheerder, waarmee de klant zelfstandig snel kan opschalen.	Ja	Webbased in de browser zonder plug-in of als app op iOS of Android smartphones en tablets.	Nee	In de webbrowser moet je ingelogd zijn. Via de app ontvang je een push notificatie (oftewel de mobiel gaat gewoon rinkelen) en je kunt opnemen.	Gratis test account. Kosten gebaseerd op een staffel. Neemt contact op voor prijzen.	Gebaseerd op een staffel. Neemt contact op voor prijzen.
BeterDichtbij	1	NEN7510/ISO27001 gecertificeerd, goede privacy verklaring (zorgverlener blijft eigenaar van data).	Beterdichtbij is meer dan alleen videobellen. Wanneer meer functionaliteiten ingezet worden, moet hier een passend proces bij ingericht worden (denk aan autorisaties, koppeling met EPD/ECD etc). Dat vraagt meer tijd en inzet. Voor huidige gebruikers van deze toepassing is het waarschijnlijk relatief eenvoudig in te zetten.	2	Webbased	Ja	Ja	App downloaden	Ja, registratie	Patiënt/cliënt ontvangt uitnodiging (sms-code) van zorgverlener, downloadt app, voert registratie uit door sms-code in te voeren, postcode/huisnummer en verificatiecode van telefoon	Gratis (tijdelijk voor drie maanden)	Huisarts: 35 euro per maand per huisarts
cBoards - Caresharing	1,3	NEN7510/ISO27001 gecertificeerd. Privacyverklaring en security statement aanwezig.	cBoards is een applicatie voor multidisciplinaire samenwerking tussen (teams van) zorgprofessionals, de patiënt en mantelzorgers. cBoards heeft koppelingen met allerlei bronsystemen (o.a. HIS'en). cBoards is direct online af te nemen en koppelingen kunnen eenvoudig worden ingesteld.	75	Webbased en/of app downloaden	Ja	Ja	Webbased en/of app downloaden	bij een-op-een videoconsult niet, in geval van groeps gesprek wel.	Bij een-op-een videoconsults: klik op link in email of sms. Bij groeps gesprek: inloggen in multidisciplinair dossier. Planning en uitnodiging van de afspraak heeft daarvoor al plaatsgevonden.	Drie maanden gratis, flexibele start-/looptijd	Beeldbellen in cBoards is alleen mogelijk met een cBoards Premium account. Een cBoards account kost max. 19,99 euro per maand (incl. BTW), afhankelijk van het aantal Premium accounts dat wordt afgenomen. Het beeldbellen in cBoards is gratis.
Clickdoc - CompuGroupMedical	2,3	NEN7510/ISO27001 gecertificeerd. Privacyverklaring is akkoord.		5	Webbased (werk alleen in Chrome)	Ja	Ja	Webbased (alleen in Chrome!)	Nee	Ontvangt uitnodigen van zorgverlener via email, dan via Chrome openen	Gratis	onbekend
FaceTalk	2	ISO27001 gecertificeerd. Goed op orde.		3	App in browser	Ja	Ja	App downloaden, alleen via telefoon of tablet	Nee	Link via email, app downloaden, niet registreren, naar digitale wachtkamer	Gratis testaccount voor een week. Daarna twee licentiemodellen: 1. 35 euro per maand per account 2. betaling per beschikbare lijnen (90 euro voor twee personen per lijn).	Idem, er worden nu alleen tijdelijk geen installatiekosten gerekend.
Gezondheidsmeter PGO - Curavista	PGO	ISO27001/NEN7510 gecertificeerd, goede maatregelen beschreven op de website en transparant hierover	GezondheidsmeterPGO+ roept een chatroom aan bij ZOOM, ZOOM weet niet wie er achter de account zit bij GezondheidsmeterPGO+	Onbeperkt	Webbased of app downloaden	Ja, omgeving moet worden aangemaakt	Ja, beide hebben account bij GezondheidsmeterPGO + nodig ivm veiligheid (link sturen schendt privacy)	Webbased of app downloaden	Ja	Download app gezondheidsmeter en zoom, account aanmaken, inloggen	Gratis	49,95 euro per jaar per zorgverlener
Hangouts - google - enterprise edition	3	Het gebruik van Hangouts (de zakelijke chat omgeving) is veilig, mits juist geconfigureerd en in gebruik tussen zakelijke accounts. Het gebruik van hangouts tussen een zakelijke en consumenten-app is onvoldoende beveiligd. Google heeft de ruimte om de gegevens van het consumenten-gesprek te gebruiken voor andere toepassingen.		25							Afhankelijk van licentiemodel	Afhankelijk van licentiemodel
Hangouts Meet - google - enterprise edition	3	Het gebruik van Hangouts meet, geïnitieerd vanuit de zakelijke omgeving, voldoet aan de veiligheidseisen, mits goed geconfigureerd. Het gebruik van hangouts meets tussen een zakelijke en consumenten-app is onvoldoende beveiligd. Google heeft de ruimte om de gegevens van het consumenten-gesprek te gebruiken voor andere toepassingen.		30							Afhankelijk van licentiemodel	Afhankelijk van licentiemodel
Headease	1	Conform de SURF Legal Standards Framework for Services. Biedt veel overeenkomsten met NEN7510. Een volledig overzicht hoe wij omgaan met Security en privacy is opvraagbaar. Dit framework biedt veel overeenkomsten met NEN7510. Zorgverlener blijft eigenaar van data.	Aandachtspunt: Een cliëntenportaal is meer dan alleen videobellen. Wanneer meer functionaliteiten ingezet worden, moet hier een passend proces bij ingericht worden (denk aan autorisaties, koppeling met EPD/ECD, Koppeling met externe ehealth module leveranciers), etc. Dat vraagt meer tijd en inzet. Voor huidige gebruikers van dit portaal is het relatief eenvoudig in te zetten.	Onbeperkt	Webbased, of app downloaden	Ja	Ja	Webbased, of app downloaden	Ja	Account activeren en gesprek accepteren. Cliënt kan ook naaste uitnodigen.	Eerste twee maanden gratis	€114,45 excl. BTW p.j., per behandelaar. Onbeperkt aantal minuten, meerdere personen en scherm delen valt onder de prijs.
Jitsi	1,3	Open source	Voor een veilige toepassing moet er over de inrichting worden nagedacht.	100	Webbased of app op smartphone	Nee	Ja	Webbased of app op smartphone	Nee	App downloaden of link accepteren	Gratis	Gratis
Jouw Omgeving	PGO	NEN7510/ISO27001 gecertificeerd	Aandachtspunt: Een PGO is meer dan alleen videobellen. Wanneer meer functionaliteiten ingezet worden, moet hier een passend proces bij ingericht worden (denk aan autorisaties, koppeling met EPD/ECD etc). Dat vraagt meer tijd en inzet. Voor huidige gebruikers van dit PGO is het waarschijnlijk relatief eenvoudig in te zetten.	Onbeperkt	Webbased	Ja	Ja	Webbased	Ja	Ontvanger ontvangt een email met een link. Via deze link kom je in de wachtkamer waarna de zorgverlener het gesprek kan openen.	Eerste maand gratis, flexibele looptijd	Vanaf 9,95 euro per behandelaar per maand
Kaizala - Microsoft	3	Kaizala is in te zetten binnen een organisatie voor contact en overleg. Het is niet aan te raden om Kaizala in te zetten voor contact tussen zorgverlener en cliënt, omdat de cliënt gebruik maakt van de consumenten-variant. Hierbij gelden dezelfde restricties als bij het gebruik van Microsoft skype. De beschikbare alternatieven van Microsoft bieden meer duidelijkheid en zekerheid over een veilige toepassing van beide kanten.										
Karify - Avinty	PGO	NEN7510/ISO27001 gecertificeerd	Aandachtspunt: Een PGO is meer dan alleen videobellen. Wanneer meer functionaliteiten ingezet worden, moet hier een passend proces bij ingericht worden (denk aan autorisaties, koppeling met EPD/ECD etc). Dat vraagt meer tijd en inzet. Voor huidige gebruikers van dit PGO is het waarschijnlijk relatief eenvoudig in te zetten.	2	Webbased of app downloaden	Ja, omgeving moet worden aangemaakt	Ja, via messaging op het platform	Webbased of app downloaden	Ja	App downloaden, account aanmaken, inloggen	Individuele praktijken: 29,95 euro per zorgverlener per maand (note: eerste maand gratis). Videobellen a 9 cent per min. Voor zorgorganisaties voordeligere afspraken te maken.	Idem

# Overzicht Beeldbeltoepassingen <sup>2/2</sup>

Oplossing-leverancier	Categorie	Oordeel informatiebeveiliging	Aandachtspunten informatiebeveiliging	Maximaal aantal personen in call	Beller (zorgverlener)			Ontvanger (patiënt/cliënt/zorgverlener)			Kosten tijdens COVID-19	Reguliere kosten
					Webbased, download, anders...?	Account nodig als beller?	Kan patiënt uitgenodigd worden?	Webbased, download, anders?	Account nodig als ontvanger	Acties door ontvanger		
KPN zorg messenger - E-zorg	1,2,3	Volgt alle richtlijnen, standaarden en processen van KPN, ISO 27001, NEN7510		5	Webbased, app downloaden of API-koppeling	Ja	Ja	Webbased of app downloaden	Ja	Wachtwoord instellen, twee-factor authenticatie kan ingesteld worden als verplicht door verzender	2,50 euro per account per maand. Nu flexibel contract voor drie maanden met een maand opzegtermijn	Afhankelijk van grootte zorginstelling
MDO Beeldbellen - Caresharing	2,3	NEN7510/ISO27001 gecertificeerd. Privacyverklaring en security statement aanwezig.		75	Webbased of app downloaden	Nee	Ja	Webbased of app downloaden	Nee	Klik op link in email of sms om gesprek te betreden. Geen downloads of account nodig.	Gratis	Gratis
Messenger - Vcare	1,2	ISO27001 /NEN7510 gecertificeerd, ook compliant conform AVG. Nederlandse app.	Zorgverlener ziet patiënt, patiënt ziet zorgverlener niet. Data wordt niet opgeslagen wanneer enkel gebruik wordt gemaakt van de beeldbelapplicatie.	2	Webbased	Ja	Ja, zou kunnen via SMS, maar m.n. bedoeld om tijdens telefonisch gesprek video snel op te starten.	Webbased	Nee	URL uit sms openen en toegang geven om camera, telefoon gesprek blijft doorgang vinden.	6 euro p. gebruiker per maand. Sms 12 cent, 10 cent per minuut. Maandelijks opzegbaar.	Deze worden nader bepaald
Minddistrict	PGO	Goede privacyverklaring en security statement.	Aandachtspunt: Een PGO is meer dan alleen videobellen. Wanneer meer functionaliteiten ingezet worden, moet hier een passend proces bij ingericht worden (denk aan autorisaties, koppeling met EPD/ECD etc). Dat vraagt meer tijd en inzet. Voor huidige gebruikers van dit PGO is het waarschijnlijk relatief eenvoudig in te zetten.	2	Webbased	Ja	Ja	Webbased	Ja	Account activeren en gesprek accepteren	Gratis tot en met 31/3/2020	12 euro per cliënt of vanaf 425 euro per maand voor bel bundel ten behoeve van inzet gehele organisatie
Pexip	1,2,3	ISO27001/NEN7510 gecertificeerd, GDPR Compliant, Transparante informatie (op website) beschikbaar.		100	Webbased, download, telefonisch, Skype for Business of videosysteem	Ja	Ja	Webbased, download, telefonisch, Skype for Business of videosysteem	Nee	Ontvanger ontvangt een email met een link. Via deze link kom je in de wachtkamer waarna de zorgverlener het gesprek kan openen.	30 dagen gratis trial per account	1-9 accounts : 89 euro
Quli - Quli b.v.	PGO	NEN7510 gecertificeerd	Aandachtspunt: Een PGO is meer dan alleen videobellen. Wanneer meer functionaliteiten ingezet worden, moet hier een passend proces bij ingericht worden (denk aan autorisaties, koppeling met EPD/ECD etc). Dat vraagt meer tijd en inzet. Voor huidige gebruikers van dit PGO is het waarschijnlijk relatief eenvoudig in te zetten.	8	Webbased	Ja, omgeving moet worden aangemaakt	Nee, moet door arts	Voor beeldbellen is app downloaden noodzakelijk (op tablet of smartphone)	Ja, registratie en inloggen	App downloaden, account aanmaken, inloggen	Gratis (drie maanden)	Implementatie: zorgorganisatie van 10 professionals: 900 euro (een dag consultancy).
Signal - Signal Foundation	2,3	Vanwege de beveiliging en het open source karakter is Signal, naast voor contact tussen zorgverleners, ook in te zetten voor contact tussen zorgverlener en cliënt. De gegevens over het gesprek worden niet opgeslagen en er is geen commercieel belang om de gegevens te bewaren. Signal is echter wel ontwikkeld als particuliere chat app, dus kan mogelijk in functionaliteiten op lange termijn te kort schieten.		2	App op smartphone, of app in browser	Verifiëren met telefoonnummer	Nee	App downloaden op smartphone, ook mogelijkheid app in browser	Verifiëren met telefoonnummer	App downloaden, telefoonnummer verifiëren	Gratis	Gratis
Siilo	3	ISO27001 gecertificeerd, als gebruiker sluit je zelf een overeenkomst & verwerkersovereenkomst met Siilo voor het gebruik. Je bent daarmee zelf in control.		2	Webbased of app downloaden	Ja, registratie en identificatie als zorgverlener	Niet van toepassing	Webbased of app downloaden	App downloaden en registreren en identificeren		Gratis	Gratis
Skype for business - Microsoft - Office 365	3	Skype for business is in te zetten binnen een organisatie voor contact en overleg.	Microsoft is wel bezig met het uitfasen van Skype for business en adviseert gebruik te maken van Teams	250	Web, Windows, IOS, Android, MAC	Uitnodigen via Outlook	Ja	Web, Windows, IOS, Android, MAC	Ja een Skype adres	Link accepteren	Gratis	Vanaf 5 euro per persoon per maand voor de beller, ontvanger gratis
Teams - Microsoft - Office 365	1,3	De technische beveiliging van de applicatie is op orde, Teams voldoet aan standaarden als de ISO27001, voldoet aan de AVG door de opslag binnen de EER en heeft aanvullend hierop EU model clauses. Microsoft geeft in hun statements weer dat hun omgeving veilig is.	Veilig voor onderling contact tussen zorgverleners. Het gebruik van Teams voor cliënt-contact is mogelijk is, mits de juiste stappen gezet zijn in de configuratie. De veiligheid en privacy van cliënten wordt gewaarborgd met een correcte inrichting en gebruik.	250	Web, Windows, IOS, Android, MAC	Uitnodigen via Teams, ontvanger krijgt linkje	Ja	Web, Windows, IOS, Android, MAC	Nee kan eigen account gebruiken	Link accepteren en als MFA aanstaat verificatie met SMS	Gratis	Vanaf 5 euro per persoon per maand voor de beller, ontvanger gratis
Therapieland	1	ISO27001/NEN7510 gecertificeerd, zeer transparant (inzage in scope van de certificeringen en maatregelen via de website). Ook compliant conform AVG.		3	Webbased, ook op mobiel/tablet	Ja, registratie door terapieland (binnen een dag te organiseren)	Ja	Webbased, ook op mobiel/tablet	Nee	Client hoeft zich niet te registreren en hoeft niks te downloaden.	Gratis (tijdelijk tot 17 mei)	119,40 euro per jaar per behandelaar. Dit is inclusief een onbeperkt aantal belminuten en de mogelijkheid tot scherm delen.
Webcamconsult	1,2,3	NEN7510 gecertificeerd	Informatie heel erg beknopt op website.	10	Webbased. Kan ingebouwd worden in EPD.	Ja, account aanmaken en meteen starten	Ja	Webbased	Nee	Link activeren in afspraakmail op tijdstip afspraak. Komt dan in digitale wachtkamer, tot zorgverlener verbinding maakt.	Gratis (een maand)	Afhankelijk van aantal accounts, vanaf +/- 9 euro per maand, per account
Webex - Cisco	3	ISO27001, SOC II type 2, Privacyshield		Afhankelijk van licentiemodel							Afhankelijk van licentiemodel	Afhankelijk van licentiemodel
Wellbee	1	NEN7510/ISO27001		3	Webbased (advies om Chrome te gebruiken)	ja	Ja	Webbased	Ja	Klikt op de link in de e-mail of het SMS bericht. Daarmee wordt direct plaatsgenomen in de digitale wachtkamer	15 euro per behandelaar per maand en eenmalig 25 euro per behandelaar	Idem
WeSeeDo	2	NEN7510/ISO27001 gecertificeerd. Nederlandse app, slaan zo min mogelijk gegevens op.		3	Webbased (werkt alleen in Chrome)	Ja	Ja	Webbased (alle browsers)	Nee	Uitnodiging via email, digitale wachtkamer	Jaarcontract: 8 euro per maand per account, maandelijks opzegbaar: 45 euro per maand per account. Daar bovenop nog 20 cent per gespreksminuut.	Onbekend, geven wel nu wel lagere tarieven te bieden ivm Corona, geven ze telefonisch aan.
Whereby	3	Veilig voor zakelijk contact. Het advies is om Whereby in eerste instantie niet te gebruiken voor het contact tussen zorgverlener en cliënt. Het is geen quick win oplossing, die snel passend te maken is voor de zorg. Wanneer je als organisatie al gebruik maakt van Whereby voor andere doeleinden, is het aan te raden om in overleg te treden met de leverancier om samen te bepalen welke maatregelen er getroffen kunnen worden.		4								
Zaurus	1,2,3	ISO27001/NEN7510 gecertificeerd.	Let op, de gegevens in je profiel zijn zichtbaar voor jouw zaurus relaties. Hier kun je onder andere contactgegevens plaatsen. Zaurus gaat er vanuit dat er dan toestemming is, omdat je actief een relatie hebt gelegd. Het is een veilige applicatie, die gemaakt is voor toepassing in de zorg.	10	Webbased of app (voor mobiel/tablet/desktop)	Ja	Ja	App (voor mobiel/tablet/desktop) of URL	Ja	Ontvanger ontvangt een email met een link. Via deze link kom je in de digitale spreekkamer waarna de zorgverlener het gesprek kan openen.	Gratis versie / afhankelijk van licentiemodel	Idem
ZichtopZorg - MIBida	1,2,3	E2E encryptie van alle gegevens tussen deelnemende partijen + Personal Key Encryption voor opslag.	(VideoConsult kan als losse module gebruikt worden, maar eventueel ook in combinatie met andere modules in het platform zoals: Verwijzen, Chat, DocumentManagement, intercollegiaal contact, transmurale dossier)	12	Webbased (ook voor mobiel)	Ja, kan eenvoudig zelf worden aangemaakt.	Ja	Webbased (ook voor mobiele) en app	Nee	Geen / gesprek aannemen (via e-mail, patiënten portaal of SMS) kan de patiënt in één klik deelnemen aan het gesprek.	7,50 euro per maand. Of 17,50 euro per maand inclusief wachtkamer en assistenten. Maandelijks opzegbaar	Idem