



# Beeldbellen?

**In twee noodzakelijke stappen naar  
een geschikte beeldbeltool voor  
welzijnswerkers & zorgverleners in  
tijden van corona**

Davy Nijs en Stijn Custers

UCLL Research & Expertise

Expertisecentrum Inclusive Society

Versie 18/03/2020



**UCLL**  
HOGESCHOOL

**RESEARCH &  
EXPERTISE**

# Beeldbellen in tijden van Corona

## Waarom beeldbellen?

Nu coronamaatregelen face-to-face contact beperken of verbieden, zoekt het welzijnswerk naar (online) alternatieven om contact en verbinding te (blijven) houden met cliënten.

Het is met deze nieuwe 'sense of urgency' dat organisaties vandaag oplossingen zoeken. Beeldbellen, bellen ondersteund met beeld via het internet, lijkt in vele gevallen een te verkennen piste.

Skypen of WhatsAppen met familie, vrienden, collega's, ... is een zinvol alternatief. Maar als je privacy-veilig wil beeldbellen als hulpverlener met cliënten heb je andere tools nodig en moet je over meer nadenken dan alleen maar de technische mogelijkheden.

In deze nota hebben we geprobeerd om in het kader van de bescherming van de privacy van persoonsgegevens (GDPR) het keuzeprocés voor een beeldbeltool te documenteren. Meer informatie over de GDPR vind je achteraan.

# Vraag 1: Privacygevoelige informatie

**JA, er komt privacygevoelige informatie aan bod in het geplande beeldbelgesprek (bv. in een hulpverleningsgesprek)**

**NEEN, er komt geen privacygevoelige informatie aan bod in het geplande beeldbelgesprek (bv. om algemene informatie te delen of gesprekken tussen cliënt en context te bevorderen)**

**Indien JA: wanneer er privacygevoelige informatie aan bod komt (bv. persoonsgegevens, medische informatie, informatie uit dossiers of begeleidingen, ...) kan je best een beeldbeltool gebruiken die voldoet aan de huidige privacyrichtlijnen (GDPR), die dus zo de privacy van de gebruikers en zijn data beschermen.**

Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer je een hulpverleningsgesprek wil voeren. Gezien het recht op de privacy van iemand in hulpverlening dien je namelijk voorzichtig om te gaan met dit soort informatie. Er zijn bijna geen sociale media die uit zichzelf aan deze voorwaarde voldoen, en al zeker geen gratis tools. Deze tools voldoen in die zin niet aan de huidige privacywetgeving (GDPR), en een tool die niet voldoet aan de huidige GDPR-richtlijnen kan in principe niet ingezet worden in communicatie die hulpverlenend van aard is en waarbij persoonsgegevens gedeeld worden.

**Indien NEEN:**

**Wanneer er:**

- geen privacygevoelige informatie aan bod komt
- het doel van het gesprek niet hulpverlenend is (bv. je wil gesprekken tussen cliënten en hun context bevorderen zonder je er zelf in te mengen)

**... kan er wel gewerkt worden met veelal gratis en wijdverspreide beeldbelmogelijkheden binnen de bekende sociale media.**

Hierbij is het immers de verantwoordelijkheid van de (niet-professionele) gebruikers om in te stemmen met het privacy-beleid van de aanbieder (dit gaat dan over de toestemming die je gaf toen je akkoord was met de gebruikersvoorwaarden). Maar ook dan komt er mediawijsheid en ethiek aan te pas. Beeldbeltools zoals Skype, Facetime, WhatsApp en Messenger zijn namelijk niet GDPR-compliant. Ook al gaat iemand akkoord met het privacy beleid van deze tools, de (privé-) data worden niet volgens de GDPR-richtlijnen verwerkt en kunnen bv. doorgegeven aan derde partijen.

Als hulpverlener dien je je hiervan bewust te zijn en kan je de gebruikers hierop wijzen. Het zou zelfs kunnen dat je **het gebruik van niet GDPR-compliant tools moet afraden**. Extra aandacht is er bijvoorbeeld voor de verwerking en het delen van locatiegegevens binnen (semi-)residentiële hulpverlening. Stel namelijk dat een cliënt vanuit een gesloten voorziening wil beeldbellen met iemand uit zijn context dan geeft hij met een niet GDPR-compliant beeldbeltool namelijk zijn locatie en privacy prijs.

In dit soort beeldbelgesprekken tussen een cliënt en zijn context ben je als hulpverlener in principe niet aanwezig tijdens het beeldbelgesprek (tenzij je bijvoorbeeld jonge kinderen moet ondersteunen). Ook dan hou je je professioneel.



## Vraag 2: welke beeldbeltools zijn GDPR-compliant en kan je dus hulpverlenend gebruiken?

**BETALENDE** professionele beeldbeltools die GDPR-compliant zijn

Als je **volledig** op **safe** wil spelen op vlak van **technische mogelijkheden, ondersteuning en ethische en juridische richtlijnen** (bv. GDPR-compliant) kies je best voor een **BETALENDE professionele beeldbeltool**. Dit zijn dan tools die specifiek ontwikkeld werden in functie van hulpverlenende communicatie of vanuit een ander toepassingsgebied maar dezelfde nodige standaarden behalen. Voorwaarde is dan wel dat je een (minimaal) budget beschikbaar hebt.

Deze betalende beeldbeltools hoeven niet te duur te zijn en hebben heel wat extra voordelen. De vereisten vanuit de specifieke context (bijvoorbeeld: meerdere hulpverleners moeten tegelijk de tool kunnen gebruiken) zullen dan ook mee de prijs bepalen. Hiervoor vraag je best voor jouw specifieke werkcontext een prijsvoorstel op.

Een mogelijk nadeel is dat je deze tools pas kan inzetten als je een licentie hebt gekocht. Wat je ook kan doen is gratis enkele proefversies uitproberen. Deze proefversies bevatten soms niet alle beschikbare functionaliteiten.

Voorbeelden van betalende GDPR-compliant tools zijn:

[Webcamconsult](#)  
[Mobilea](#)  
[Kara Connect](#)  
[Zoom for Healthcare](#)  
[Whereby](#)  
[Facetalk](#)  
[Licom](#)

Een aantal van deze tools werden voorgesteld in het Simba Tetraproject en de presentaties ervan vind je [hier](#).

**GRATIS** beeldbeltools die GDPR-compliant zijn.

Niet alle organisaties hebben budget ter beschikking. In dit geval zal je op zoek kunnen gaan naar een gratis beeldbeltool die GDPR-compliant is én gratis. Je zal begrijpen dat deze tools schaars zijn en soms andere commerciële doelstellingen hebben om het gratis te kunnen aanbieden. Er zijn voor zo ver we weten slechts drie gratis tools om te beeldbellen met cliënten of personen buiten de organisatie die gdpr-compliant zijn:

**Zoom:** Zoom kan je als gratis tool makkelijk gebruiken op voorwaarde dat gebruikers akkoord gaan met de geïnformeerde toestemming en enkel de meest noodzakelijke cookies accepteren (zodat je de reclame kan vermijden). Daarnaast dient iemand die een beeldbelmeeting wil hosten (diegene die het beeldbelgesprek wil aanmaken) zich wel eerst te registreren op de Zoom-website.

**JitsiMeet:** Dit is een open-source beeldbeltool die blijkbaar geen persoonlijke data verwerkt of bewaart. Je kan deze tool instant gebruiken zonder te registreren. Beeldbellen gebeurt heel eenvoudig binnen de browser. Eventueel kan je deze tool ook door je ICT-dienst op je eigen servers laten hosten (open-source) wat er voor zorgt dat de data helemaal in eigen beheer blijven.

**Signal:** In tegenstelling tot bijvoorbeeld WhatsApp wordt Signal al langer door beveiligingsexperts geloofd om zijn end-to-end-encryptie en zijn open-source-karakter. Vandaag verscheen ook [het bericht](#) dat de Europese commissie medewerkers aanbeveelt om voor professionele en privé communicatie over te stappen naar Signal.

Mogelijke nadelen van deze gratis tools zijn echter dat de verbinding niet altijd even stabiel is en ze niet alle nodige functionaliteiten aanbieden (zo is bv. in een beeldbelgesprek met meerdere personen via Zoom de maximumduur vastgelegd op 40 minuten).

# Achtergrondinformatie

Al snel stuiten we binnen het welzijnswerk op privacy-issues. Immers je kan binnen de hulpverlening geen (online) tools gebruiken die het recht op privacy van iemand in hulpverlening kunnen schaden. Tools die dit recht niet schaden noemen we verder 'gdpr-compliant'. Naast het feit dat de inhoud van gesprekken privé gehouden moet kunnen worden, gaat deze voorwaarde ook over transparantie in het verwerken van persoonsgegevens door deze tools. Het algemeen reglement gegevensbescherming (GDPR) legt de regels vast voor de verwerking van de persoonsgegevens door een verwerkingsverantwoordelijke. Een persoonsgegeven is alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare persoon, rechtstreeks of onrechtstreeks, op basis van één gegeven of van een kruising van gegevens. Een van de zaken waarom vele sociale media niet voldoen aan de GDPR-regelgeving, en dus niet-gdpr-compliant zijn, bestaat uit het feit dat het onduidelijk is hoe er met de persoonsgegevens omgegaan wordt.

Voor het uitwerken van deze keuzehulp baseerden we ons op onze eigen ervaringen in het begeleiden van organisaties rond onlinehulpverlening en steunen we ook op de ervaringen uit het Tetra Simba project, waarin we tools ontwikkelden om de implementatie van beeldbellen in het welzijnswerk te ondersteunen. Deze versie werd ook gedubbelcheckt met Philippe Bocklandt. Deze keuzehulp behandelt enkel de keuze voor een bepaalde beeldbeltool. Voor de verdere implementatie ervan verwijzen we naar de e-learningmodule die we mee ontwikkelende in het kader van het Tetra Simba project. SIMBA is de afkorting van Succesvol IMplementeren van Beeldbellen in Ambulante hulp en zorg. De gratis e-learning omgeving hiervan valt te bereiken via <https://elearning-onlinehulp.be/simba/>.

## Heb je een vraag rond deze keuzehulp of over het inzetten van onlinetools in het welzijn en gezondheid?

Stuur dan je concrete vraag (met de nodige info over de organisatiecontext van waaruit je de vraag stelt) per mail naar [davy.nijs@ucll.be](mailto:davy.nijs@ucll.be) of [stijn.custers@ucll.be](mailto:stijn.custers@ucll.be). We proberen dan asap je vraag in een FAQ-antwoord te beantwoorden. We sturen je deze toe en publiceren hem op onze webpagina <https://www.ucll.be/beeldbellen>.

Op de website van [OnlineHulpVlaanderen](#) kan je ook terecht om antwoorden te zoeken.

