



Beeldbellen?

In drie stappen naar een geschikte beeldbeltool voor welzijnswerkers & zorgverleners in tijden van corona

Davy Nijs en Stijn Custers
UCLL Research & Expertise
Expertisecentrum Inclusive Society
Versie 06/04/2020



UCLL
HOGESCHOOL

**RESEARCH &
EXPERTISE**

Beeldbellen in tijden van corona

Waarom beeldbellen?

Nu coronamaatregelen face-to-face contact beperken of verbieden, zoeken het welzijnswerk en de zorg naar (online) alternatieven om contact en verbinding te (blijven) houden met cliënten. Sinds corona staat online communiceren ook in de hulp- en zorgverlening vaak voorop als belangrijkste alternatief voor de veel beter gekende face-to-face communicatie.

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. Aanvullend zijn hulpverleners vaak gebonden door een (strafrechtelijk sanctioneerbaar) beroepsgeheim. Dat gaat verder dan de discretieplicht (ambtsgeheim) die voor elk personeelslid geldt. Dat beroepsgeheim bepaalt ook de keuze voor veilige beeldbeltools.



Beeldbellen in tijden van corona

Belangrijkste wijzigingen t.o.v. de vorige versie

Sinds corona is er veel in beweging op het terrein van het 'zoeken naar' een geschikte beeldbeltool. We proberen dat enigszins op te volgen en te vertalen tot hapklare informatie. Daarom mag dit document beschouwd worden als een document 'in ontwikkeling' en voerden we deze keer volgende voornaamste wijzigingen door:

- Na verder onderzoek hebben we de beeldbeltool 'Zoom' voorlopig geweerd uit ons overzicht. Verder hebben we ook enkele tools aan het overzicht toegevoegd, of met een nuancering opgenomen.
- Daarnaast hebben we nog een extra stap toegevoegd aan onze handleiding om organisaties meer richtlijnen te geven in het selecteren van de gepaste tool.
- Tenslotte voorzien we ook nog extra informatie en een kritische noot over het gebruik van sommige beeldbeltools en verwijzen we door naar enkele andere relevante bronnen.



Vraag 1: komt er privacygevoelige informatie aan bod?

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.

In de volgende vragen gaan we hier verder op in, als dat mogelijk is adviseren we ook steeds contact op te nemen met de DPO (data protection officer) of minstens de IT-verantwoordelijke van je organisatie of koepelvereniging.

**Indien NEEN: Wanneer er...
... geen privacygevoelige informatie aan bod komt of, 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. Consumentenproducten 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-compliance) kies je best voor een **BETALENDE professionele beeldbeltool**. Dit zijn dan tools die ofwel specifiek ontwikkeld werden om te communiceren binnen bedrijven of organisaties en vaak dezelfde nodige standaarden behalen, ofwel 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 in veel gevallen is er zelfs een gratis proefversie beschikbaar. Ook bieden ze 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 die voor zakelijke toepassingen werden ontwikkeld zijn:

- [Licom](#)
- [Vectera](#)
- [WebEx](#) Cisco
- MS Teams: Geïnitieerd vanuit een zakelijke omgeving, voldoet dit aan de veiligheidseisen, mits goed geconfigureerd door de ICT-dienst en als je organisatie bijkomende licenties heeft aangevraagd. Doordat de afzender de betalende versie gebruikt, wordt ook de ontvanger binnen de betalende en privacy veilige omgeving getrokken, ook al gebruikt die ontvanger de gratis consumentenversie.

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. Je zal begrijpen dat deze tools schaars zijn en soms andere commerciële doelstellingen hebben om het gratis te kunnen aanbieden. Er bestaat immers niet zoiets als een gratis lunch. Een mogelijk nadeel van deze gratis tools is wel dat de verbinding niet altijd even stabiel is of dat niet alle nodige functionaliteiten aangeboden worden. Er zijn naar onze mening slechts enkele gratis tools die wel enigszins GDPR-compliant zijn (maar dagelijks wordt de informatie hierover bijgesteld):

JitsiMeet: Dit is een open-source beeldbeltool die blijkbaar geen persoonlijke data verwerkt of bewaart. Je kan deze tool meteen gebruiken zonder te registreren. Beeldbellen gebeurt heel eenvoudig binnen de browser. Als je de tool via smartphone wil gebruiken dien je wel een app te downloaden. De enige mogelijk issue hier is hosting, aangezien het momenteel niet helemaal duidelijk is op welke servers de tool gehost wordt. Eventueel kan je daarom 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. Specifiek voor de ouderenzorg werd deze tool door de Corona-denktank in een ander jasje gestopt en levert de [Praatbox](#) nu een mooie oplossing.

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.

Gratis proefversies van betalende tools: We gaven het in de lijst hiernaast ook al aan, maar bij vele betalende professionele beeldbeltools kan je ook een gratis proefversie aanvragen. In tijden van corona zetten sommige beeldbelaanbieders hier zelfs extra op in. Ook is er in sommige organisaties reeds een licentie beschikbaar voor MS Teams in Office 365, of Google Hangouts in G Suite.

Voorbeelden van betalende GDPR-compliant tools specifiek voor hulpverlening ontwikkeld (let wel, de meesten zijn zeer 'medisch' gericht):

- [Webcamconsult](#)
- [Mobilea](#)
- [Facetalk](#)
- [Kara Connect](#)
- [Zoom for Healthcare](#)
- [Advelox](#)
- [Therapieland](#)
- [CLICKDOC teleconsultatie](#)

De eerste drie van deze tools werden voorgesteld in het Simba Tetraproject en de presentaties ervan vind je [hier](#). Het Nederlandse Smarthealth komt met een nog uitgebreider [overzicht](#).

Vraag 3: hoe de juiste tool uit het overzicht kiezen?

Ondanks het feit dat niet alle beeldbeltools privacy-veilig zijn in gebruik, blijkt uit bovenstaand overzicht dat er wel een aanbod is aan veilige en professionele beeldbeltools. Maar hoe kies je dan de juiste tool?

- 1) Stel op niveau van je organisatie een teamlid (of team) aan die dit voor de organisatie met het nodige mandaat kan uitzoeken. Zo voorkom je verwarring doordat er plots een wildgroei aan mogelijke tools worden gebruikt door verschillende medewerkers. Als je onder een koepelvereniging valt kan het ook nuttig zijn om met hen een gedragen keuze af te spreken en evt. gezamenlijke kosten te dragen en een service level overeenkomst (verwerkersovereenkomst) af te spreken. We adviseren een gedragen keuze binnen elke organisatie.
- 2) Lijst al eens op welke functionele vereisten de tool absoluut nodig heeft (bv. een online wachtkamer, scherm delen, ...) en hoeveel personen van de tool gebruik zouden maken (cliënten en personeel).
- 3) Bekijk of aan je noden kan voldaan worden met de tools hierboven:
 - a) Je kan daarvoor ook de presentaties van enkele (betalende professionele) aanbieders bekijken via de e-learning van het SIMBA-project. De andere tools kan je raadplegen op hun websites.
 - b) Eventueel kan je via een IT-dienst JitsiMeet overwegen en deze op je eigen servers hosten of via MS Teams / Google Hangouts een aantal instellingen toepassen en met hen een Service level agreement overeenkomen.
- 4) Vraag een proefaccount aan indien je een betalende tool overweegt (of vraag meteen meerdere proefaccounts bij meerdere aanbieders aan). In deze coronatijden zijn er nu al makkelijk gratis proefversies te verkrijgen, en zo niet kan je dit aan de hand van je minimale functionele vereisten aanvragen.
- 5) Eén of enkele tools op het oog? Test deze in eerste instantie eens uit tussen medewerkers voor je ze met cliënten inzet. Eén iemand kan bijvoorbeeld ook tijdelijk de rol van cliënt opnemen. Controleer of de tool voldoet aan je eisen. Is dit niet zo? Probeer dan een andere tool uit.
- 6) Een keuze gemaakt? Probeer dan de nodige afspraken te maken op niveau van de organisatie zodat het duidelijk wordt voor cliënten en medewerkers welke richtlijnen en verwachtingen er zijn voor, tijdens en na een beeldbelgesprek. Enkele mogelijke overwegingen kan je ook weer hier op de e-learning van het SIMBA-project raadplegen.

Tools die het overzicht niet haalden

... Zoom lijkt momenteel de meest gebruikte beeldbeltool, zeker nu in tijden van Corona de gebruikslimiet van 40 minuten voor de gratis versie vervalt. Maar het privacybeleid van Zoom staat onder druk. Het net verschenen Actiz onderzoek adviseert voorlopig Zoom niet binnen de hulpverlening te gebruiken, en wel omwille van volgende reden. *"... Ondanks dat Zoom zich op de officiële website profileert als een partij die voldoet aan de Europese privacywetgeving is Zoom de afgelopen weken onder vuur komen te liggen. Zoom is niet transparant over de wijze waarop zij persoonsgegevens verwerkt en welke derden hier toegang toe hebben. Met de informatie die beschikbaar is op de website van Zoom kunnen wij onvoldoende aantonen hoe Zoom zich conformeert aan de AVG."* Wij volgen het advies van Actiz hebben Zoom (voorlopig) uit ons eerder overzicht gehaald, in afwachting van verdere ontwikkelingen. Dit geldt uiteraard niet voor Zoom for Healthcare.

Katholiek Onderwijs Vlaanderen gaf zijn scholen volgende informatie mee en dit moet dus voor welzijn- en gezondheid verder onderzocht worden. "Door gebruik te maken van de diensten van Zoom worden automatisch persoonsgegevens verzameld en opgeslagen op de servers van Zoom. In principe kan iedereen erbij en vormt het een doelwit voor hackers. De door Zoom verzamelde persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden. Dit staat in hun privacyverklaring te lezen. Wel worden er gegevens verzameld voor marketingdoeleinden. De GDPR legt hiervoor wel een aantal voorwaarden op. Na de kritiek de laatste dagen van diverse organisaties en bedrijven over privacyproblemen, merken we dat Zoom er alles aan doet om de GDPR na te leven. Maar zij raden gebruik van de gratis versie af!

- Werk met de betaalde versie. Deze versie bezit zaken als encryptie en kan de data van een meeting verwijderen. De beheerder kan dit instellen.
- Breng de deelnemers op de hoogte dat ze de applicatie moeten downloaden van de officiële Zoom website. Dit omdat hackers nepwebsites opzetten met geïnfecteerde Zoom software.
- Scherm de videogesprekken af met een wachtwoord. Dit om te vermijden dat onuitgenodigde gasten de meeting bijwonen. Ook wel "Zoombombing" genoemd.
- Laat toe dat deelnemers hun camera en/of microfoon uitzetten.
- Waarschuw gebruikers geen gevoelige berichten of opnames te versturen.
- Weiger alle niet-relevante cookies.
- Sluit als verwerkingsverantwoordelijke een verwerkersovereenkomst af met de verwerker. Zoom biedt een ondertekende verwerkersovereenkomst aan op hun website. Het aanspreekpunt informatieveiligheid van de onderwijsinstelling kan de onderwijsinstelling hierbij helpen." Voor jou als hulpverlener is de DPO van je instelling je eerste gesprekspartner.

Tools die het overzicht niet haalden

... Whereby beschikt net zoals Zoom over een gebruiksvriendelijke, gratis of betalende beeldbeltool. Maar ook hier wordt er vanuit het Actiz onderzoek voorlopig geadviseerd Whereby niet tussen zorgverlener en cliënt in te zetten: *"Whereby toont onvoldoende aan dat ze de nodige maatregelen kunnen treffen die passen bij de gevoelige zorggegevens die in een gesprek tussen zorgverlener en cliënt gedeeld worden... 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."*

... Google Hangouts Meet: Geïnitieerd vanuit een zakelijke omgeving, voldoet dit aan de veiligheidseisen, mits goed geconfigureerd door de ICT-dienst en als je organisatie bijkomende licenties heeft aangevraagd. Maar Opgelet! Wanneer cliënten niet de zakelijke maar wel de 'gewone' Hangouts gebruiken om connectie te maken is dit geen gdpr-compliant tool meer. Google Hangouts Meet is bruikbaar voor intern en collegiaal overleg aangezien het onder de zakelijke omgeving van een organisatie valt (en de daarbij horende afspraken in een verwerkersovereenkomst).

... MS Skype (gratis consumentenversie): van de gratis variant van Skype is het al langer gekend dat er vanuit commerciële doeleinden (persoons)gegevens gedeeld worden met derden. Het gebruik hiervan tussen hulpverlener en cliënt is dus af te raden.

... MS Skype for business (betalende zakelijke variant): Skype for business is bruikbaar voor intern en collegiaal overleg aangezien het onder de zakelijke omgeving van een organisatie valt (en de daarbij horende afspraken in een verwerkersovereenkomst). Echter zal Skype for business binnenkort uitgefaseerd worden ten voordele van MS Teams en is het niet veilig om met cliënten te beeldbellen die dienen gebruik te maken van een gratis versie van Skype. Om die redenen is het niet opportuun en tevens onveilig om Skype for business te gebruiken tussen hulpverlener en cliënt.

Mediawijs gebruik van beeldbeltools

De eerste versie van deze keuzehulp werd veelal gelezen vanuit de zoektocht naar antwoorden op GDPR-vragen. Omdat dit niet de enige overweging hoeft te zijn, én omdat we zien dat er ook hier weer divers mee omgegaan wordt, verzamelden we hieronder enkele bedenkingen en aanbevelingen die eerder met mediawijsheid en ethiek te maken hebben, bij het kiezen en gebruiken van beeldbeltools.

- Gebruik om veiligheidsredenen geen publieke wifi toegang.
- Zorg bij beide gesprekspartners voor een voldoende beveiligd toestel (vb. up-to-date antivirussoftware).
- Weiger alle niet-relevante cookies.
- Een gratis tool zal minder beveiligen dan een betalende tool. In ruil voor je metadata mag je gebruikmaken van de tool.
- Zorg dat beide gesprekspartners het gesprek kunnen voeren met zo veel mogelijk respect voor de privacy langs beide kanten (vb. in een aparte ruimte zonder andere aanwezigen). Net om deze reden kan het soms beter zijn te kiezen voor een chatcontact in plaats van een beeldbelcontact.
- Optimaliseer de omstandigheden om elkaar goed te zien en te verstaan (vb. een hoofdtelefoon gebruiken).
- Scherm de videogesprekken af met een wachtwoord als er gewerkt wordt met niet GDPR-compliant tools.
- Waarschuw gebruikers geen gevoelige berichten of opnames te versturen als er gewerkt wordt met niet GDPR-compliant tools.
- Registreer je nooit via je Facebook-account, dan geef je je privacy weg.
- Als het niet mogelijk is om een GDPR-proof beeldbeltool te gebruiken, kan je een andere optie overwegen (bijv. Skype of WhatsApp) als dit de enige manier is om de nodige hulp en ondersteuning te bieden binnen een redelijke termijn en er anders geen enkel ander contact mogelijk is.
- Cliënten dienen altijd informatie te ontvangen over de gebruikte software, welke gegevens verzameld worden en wat er met de gegevens gebeurt. Je laat hen daarom beter eenmalig in een informed consent bevestigen dat zij hiervan op de hoogte zijn (dit stop je mee in het dossier). Dit kan je bv. Doen via e-mail of via een andere vorm van schriftelijke toestemming. Als je met kinderen werkt onder de 13 jaar werkt, vraag je deze toestemming aan de ouders.

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 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 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/>.

Extra informatie kan je ook hier raadplegen:

- Drie instructiepresentaties om snel beeldbellen op te starten via <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/beeldbellen-in-coronacrisis/>
- Inzet zakelijke beeldbel-applicaties voor contact tussen zorgverlener en cliënt/patiënt en advies zakelijke beeldbel apps in de zorg via <https://www.actiz.nl/stream/rapport-actiz-advies-zakelijke-beeldbel-apps>
- Stappenplan beeldbellen in de zorg via <https://mxi.nl/uploads/files/publication/beeldbeldoverzicht.pdf>
- IN4CORONA Tools voor jouw organisatie #samentegencorona via <https://www.in4care.be/in4corona>
- Kwetsbare mensen bereiken in tijden van corona via <https://www.samvzw.be/nieuws/kwetsbare-mensen-bereiken-tijden-van-corona>
- Handleiding Praatbox via https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2020/04/Handleiding-praatbox.be_.pdf
- Beeldbellen voor de zorg: welke opties zijn er? <https://www.smarthealth.nl/beeldbellen-zorg>
- Update Coronavirus (Covid-19): Tele - en online werken wordt de nieuwe norm voor klinisch psychologen
- <https://www.vvvp.be/nieuws/update-coronavirus-covid-19-tele-en-online-werken-wordt-de-nieuwe-norm-voor-klinisch>

Achtergrondinformatie

met dank aan ...

... Herwig Claeys (CGG online) – Lotte Ovaere en Sarah De Coninck (UC Leuven-Limburg) – Philippe Bocklandt en Elise Pattyn (Arteveldehogeschool) met wie we deze expertise konden ontwikkelen in het project [SIMBA -Succesvol Implementeren van Beeldbellen in Ambulante hulp en zorg](#)



Heb je een vraag rond deze keuzehulp of over het inzetten van onlinetools binnen 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 of 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.