

**Datum:** 12 augustus 2021  
**Onderwerp:** Beeldbellen met Quli, drie oplossingen  
**Versie:** 3.0  
**Van:** Hans ter Brake  
**Status:** Definitief

## Inhoud

Inhoud .....	1
Tabellen .....	1
1 Versiehistorie .....	1
2 Aanleiding .....	1
3 Uitgangspunten .....	2
4 Vergelijking .....	2
5 Voorbeelden van implementaties .....	6

## Tabellen

Tabel 1: Vergelijking beeldbeloplossingen .....	3
Tabel 2: Voorbeelden van gebruik van beeldbellen in Quli .....	6

## Figuren

Figuur 1: Beeldbellen met Quli, drie oplossingen .....	2
--	---

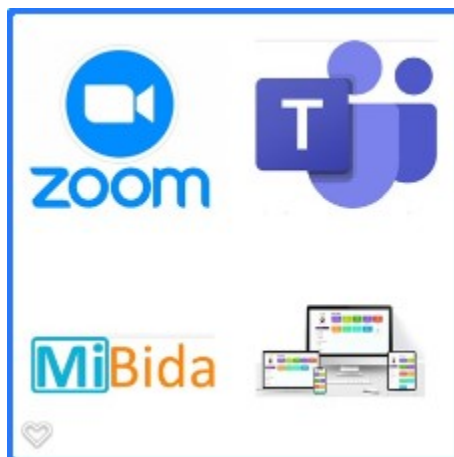
## 1 Versiehistorie

Nr.	Datum	Naam	Status	Omschrijving
1.0	17/04/2020	Hans ter Brake	Concept	Eerste opzet
2.0	11/05/2020	Hans ter Brake	Definitief	
3.0	12/08/2021	Hans ter Brake	Definitief	Toevoeging MS Teams

## 2 Aanleiding

Contacten en communicatie zijn essentieel. Met cliënten én hun naasten. Quli kan digitaal helpen. Met veilige communicatie in persoonlijke zorgnetwerken, ook met groepen en over organisatiegrenzen heen.

Quli staat op veel lijsten van brancheorganisaties, koepels en adviseurs onder het kopje 'veilig beeldbellen'. Omdat Quli gericht is op persoonlijke netwerken, ervaren mensen dit ook als 'vertrouwd'. Beeldbellen is onderdeel geworden van leven en zorg. Dat biedt (zorg-)organisaties en ons de mogelijkheid om nieuwe functionaliteit toe te voegen aan beeldbelgesprekken. Dat maakt Quli 'vooruitstrevend', in zelf- en samenredzaamheid en ook in begeleiding, zorg en behandeling.



Figuur 1: Beeldbellen met Quli, drie oplossingen

Quli heeft beeldbeloplossingen van MiBida, Zoom en Microsoft (Teams) gekoppeld. Onderstaand verstreken we meer informatie over deze oplossingen, die verschillend van aard zijn en waaruit een keuze kan worden gemaakt. En, er kunnen ook meerdere gebruikt worden door een organisatie of samenwerkingsverband van organisaties. Hierdoor is er ook back up als één van de oplossingen onvoldoende is (gedurende een periode of in samenhang met een bepaalde systeemomgeving).




### 3 Uitgangspunten

- a) Quli ziet beeldbellen als ‘een ehealth-oplossing’ die we koppelen (integreren), net als vragenlijst(en), ehealthsystemen en ECD’s.
- b) Quli ontwikkelt niet zelf beeldbelfunctionaliteit maar koppelt met beeldbeloplossingen van diverse bedrijven. Het zijn beeldbel-app’s in Quli met koppelingen die klanten en gebruikers van Quli kunnen afnemen. Elke oplossing heeft eigenschappen, voordelen en nadelen op basis waarvan iedere organisatie zijn eigen keuzes kan maken.
- c) De zorgorganisatie of een samenwerkingsverband van organisaties kiest primair zelf de te gebruiken oplossing(en). Één of meerdere door elkaar. En koopt ook zelf de licenties in. Hierbij hoort een eerlijk verhaal rondom de mogelijkheden en onmogelijkheden, zeker ook in relatie tot security, privacy en informatiebeveiliging naast functionaliteit en toepasbaarheid. Bijvoorbeeld inzake platformen en groepssessies.
- d) Quli is NEN7510 gecertificeerd en heeft het MedMij-label. In deze management- en kwaliteitscyclus nemen we ook de integratie met de beeldbeloplossingen mee.

### 4 Vergelijking

In onderstaande tabel vergelijken we de via Quli geboden oplossingen voor beeldbellen op een aantal criteria. Op basis hiervan kunnen zorgorganisaties afwegingen maken.

Tabel 1: Vergelijking beeldbeloplossingen

Nr.	Onderwerp	MiBida	Microsoft	Zoom
		 <a href="https://mibida.nl/">https://mibida.nl/</a>	 <a href="https://www.microsoft.com/nl-nl/microsoft-teams/group-chat-software/">https://www.microsoft.com/nl-nl/microsoft-teams/group-chat-software/</a>	 <a href="https://zoom.us/">https://zoom.us/</a>
1.	Motivatie	<p>Veilig en rechtstreeks communiceren met Nederlandse oplossing. Sinds 2017 geïntegreerd in Quli: direct beeldbellen, chatten en mailen. Beeldscherm delen en foto's, video's en bestanden delen. Communicatie met de patiënten en verwanten en ook met collega zorgverleners intern en extern gewoon veilig en zonder gedoe.</p> <p>Aangezien alle vormen van communicatie binnen één en dezelfde geïntegreerde oplossing plaatsvinden, hou je overzicht. Daarnaast kunnen we in deze oplossing aanvullende functionaliteiten integreren. EMDR is daar een voorbeeld van.</p>	<p>Gebruik van Teams is gemeengoed geworden in organisaties. Met name tussen collega's. Quli maakt het mogelijk om Teams ook eenvoudig en veilig in te zetten voor cliënten.</p>	<p>We zien dat veel kleine maar ook grotere zorgorganisaties Zoom gebruiken. Of, voor Zoom zouden willen kiezen, maar soms niet goed durven (of zelfs afgeraden krijgen) en er vaak 'toch iets' mee doen. Quli heeft daar iets mee gedaan. Quli heeft Zoom gekoppeld. Deze oplossing is medio april 2020 in productie gegaan. We gebruiken Zoom in Europa (instelbaar) onder de regels van GDPR (AVG). Zie ook: <a href="https://zoom.us/gdpr">https://zoom.us/gdpr</a></p>
2.	Voordelen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Beeldbellen met MiBida is geïntegreerd in Quli. Je kunt direct beeldbellen met de contacten in jouw Quli netwerk (en uit veiligheidsoverwegingen, NIET met anderen).</li> <li>2) Snel in gebruik te nemen bij bestaande Quli gebruikers.</li> <li>3) Veilig door End-to-End encryptie.</li> <li>4) Ook buiten Quli te gebruiken als Quli gebruiker (zorgprofessional) linkzend naar deelnemer.</li> <li>5) Personen waarmee je vaak beeldbelt, kun je toevoegen aan jouw favorieten, zodat je snel nieuwe sessies kunt organiseren.</li> <li>6) Bel je vaker in groepen dan kun je hiervoor groepslijst aanmaken.</li> <li>7) In deze oplossing zijn mogelijkheden in het kader</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) MS Office en Microsoft 365 zijn door veel organisaties gebruikte oplossingen. Microsoft Teams is daar bijna altijd onderdeel van.</li> <li>2) Microsoft Teams, ook wel afgekort tot Teams, is een communicatie- en samenwerkingsplatform van Microsoft dat chatmogelijkheden, videoconferentie, bestandsopslag, waaronder gedeelde bestanden, en integratie van applicaties samenbrengt. De dienst is onderdeel van Microsoft 365.</li> <li>3) Veel organisaties hebben al de beschikking over Teams. Dat is een belangrijke reden om Teams te integreren in Quli. Hierdoor kunnen professionals gemakkelijk beeldbellen</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Zoom is marktleider in zakelijk beeldbelverkeer en werkt goed op alle platforms (apparaten, browsers en apps). Zoom is gemakkelijk te gebruiken en bij nagenoeg iedereen bekend.</li> <li>2) Zorgorganisaties die Quli gebruiken, hebben behoefte aan een betrouwbare oplossing en faciliteiten om met meer dan twee deelnemers en ook grote groepen mensen te kunnen beeldbellen.</li> <li>3) Cliënten, naasten, professionals en anderen kunnen deelnemen. Dit kunnen ook deelnemers van andere organisaties zijn, zoals medewerkers van een school, dagbesteding of werkgever. Voorwaarde is, dat deze mensen in Quli zijn geregistreerd en daar</li> </ol>

Nr.	Onderwerp	MiBida	Microsoft	Zoom
		<p>van EMDR geïntegreerd. Zie ook deze film: <a href="https://youtu.be/YWM-P7LKYEc">https://youtu.be/YWM-P7LKYEc</a></p>	<p>met cliënten, naasten en andere professionals.</p> <p>4) Het gebruik van Quli in combinatie met Teams beperkt zich niet tot cliënten en professionals van één organisatie. Alle mensen – dus ook professionals van andere organisaties – kunnen via Quli worden uitgenodigd.</p>	<p>tot de contacten van de host of cliënt behoren. De host is doorgaans een medewerker van de zorgorganisatie die in Quli contact is van de deelnemende cliënt(en). In het kader van ‘sociaal beeldbellen’, dus sessie met alleen cliënten en naasten, kunnen ook andere inrichtingen gemaakt worden.</p> <p>4) De zorgorganisatie is via Quli in control over het aanmaken van meetings. Er kunnen geen vermijdbare instellingsfouten op meetings worden gemaakt, zoals ‘vergeten wachtwoord of wachtkamer in te stellen’.</p> <p>5) Contactgegevens van cliënten, naasten en anderen worden op één plek geregistreerd en onderhouden (in Quli). Van deze mensen kunnen ook ‘groepen’ worden gemaakt. Hierdoor worden altijd alle leden van een groep uitgenodigd.</p> <p>6) Het aanmaken van meetings en het uitnodigen van deelnemers of groepen deelnemers, werkt van uit Quli (op dezelfde manier als in Quli Berichten). Ook wijzigingen in de planning van of deelnemers aan de meeting, kunnen eenvoudig maar alleen via Quli worden gecommuniceerd. Je kunt er voor kiezen om Zoom achter 2FA in Quli te zetten.</p>
3.	Security	<p>a) Alle communicatie is e2e encrypted. Dit betekent dat de video en audio streams worden versleuteld met een sleutel die alleen bij de ontvangende partij bekend is. Er zijn geen tussenliggende servers of andere apparaten die bij de gegevens moeten;</p> <p>b) De beeldbelservers worden in Nederland gehost bij NorthC Datacenters (voorheen NLDC en TDG)</p>	<p>a) Microsoft 365 is ingericht door de door organisatie. Er is veel expertise beschikbaar voor veilig gebruik van Microsoft producten en met name ook Teams.</p>	<p>a) Quli heeft een zogenaamde API koppeling met Zoom. Hierdoor kunnen we bepaalde instellingen en vormen van gebruik afdwingen. Daardoor is het gebruik door de zorgorganisatie uniform en worden bepaalde gebruikersfouten – zoals het vergeten van het instellen van een wachtwoord of wachtkamer – voorkomen.</p> <p>b) We gebruiken Zoom op servers in Europa onder</p>

Nr.	Onderwerp	MiBida	Microsoft	Zoom
		<p>onder andere via TransIP. Er wordt verder geen gebruik gemaakt van derde partijen voor gegevensverwerking. De software is van scratch af in huis (en in Nederland) door MiBida gebouwd. Vanuit verschillende instanties worden er regelmatig PEN testen uitgevoerd;</p> <p>c) De benodigde bandbreedte hangt af van de gewenste gesprekskwaliteit en varieert tussen 256kbps en 4Mbps (1Mbps standaard) per deelnemer in een gesprek. Wanneer er niet voldoende bandbreedte is, schaaft de applicatie automatisch terug tot minimum. Daalt het bereik onder het minimum zal het beeld weg vallen, maar wordt het geluid indien mogelijk nog steeds doorgegeven.</p> <p>d) Deze functionaliteit en het gebruik ervan is onderdeel van onze verwerkersovereenkomst(en).</p>		<p>de regels van GDPR (AVG)<sup>1</sup>. Het gebruik van servers is instelbaar bij de Account Settings onder de Admin van uw account.</p> <p>c) Voor elke meeting wordt een nieuw 'Meeting ID' gegenereerd.</p> <p>d) Er wordt een wachtwoord voor elke meeting gebruikt.</p> <p>e) Deelnemers komen in een wachtkamer zolang de host de meeting nog niet heeft gestart. De host moet deelnemers per individu toelaten.</p> <p>f) De video wordt niet automatisch gestart voor de host en deelnemer. De audio staat naar keuze van de zorgorganisatie uit (gemute) of aan bij de start. Bij audio is alleen computer- of smartphone audio toegestaan en geen 'losse telefoon'. Je kan dus niet inbellen via een telefoonnummer.</p> <p>g) Automatische opname van de meeting staat uit.</p> <p>h) Ten tijde van de meeting geldt de veiligheid van Zoom.</p>
4.	Functioneel	<p>a. Beeldbellen, chatten en mailen in één omgeving.</p> <p>b. Eenvoudig scherm delen, bijvoorbeeld voor gebruik whiteboard.</p> <p>c. Delen van foto's, video's en bestanden.</p> <p>d. Aanmaken van beeldbelvergaderingen door zorgverlener.</p> <p>e. Organisator van beeldbelvergadering heeft controle op geluid en beeld van aanwezigen om zo gesprek goed te kunnen leiden.</p> <p>f. Werkt het beste op PC en tablet met Chrome.</p> <p>g. Uit te bereiden met functionaliteit voor e-consult of spreekuren.</p> <p>h. Ondersteunt EMDR.</p>	<p>Er is een Quli-Teams-tegel met de volgende functionaliteit:</p> <p>a. Meetings kunnen vanuit Quli worden gedefinieerd;</p> <p>b. Je moet daartoe eerst – voor degenen die sessies kunnen plannen - het Quli-account koppelen met Teams. Dat kan via de Quli-Teams-tegel;</p> <p>c. Gedefinieerde Meetings komen ook in je eigen Office-agenda en in die van collega's die uitgenodigd zijn (en dus binnen dezelfde licentie van MS vallen);</p> <p>d. Alle genodigden krijgen in Quli een bericht van de Meeting;</p>	<p>a. Zoom heeft veel functionaliteit die gemakkelijk te gebruiken is door en bekend is bij veel mensen.</p> <p>b. Zoom kan gebruikt worden door twee personen en ook voor groepsessies met een heel groot aantal deelnemers.</p> <p>c. Zoom biedt geen specifieke ondersteuning voor e-consult of spreekuren.</p>

<sup>1</sup> Zie: <https://blog.zoom.us/wordpress/2020/04/13/coming-april-18-control-your-zoom-data-routing/>

Nr.	Onderwerp	MiBida	Microsoft	Zoom
			e. Meetings kunnen je wijzigen en annuleren via Quli of via Teams; dit wordt gesynchroniseerd; f. Meetings kun je starten vanuit Quli; deelnemen kan vanuit Quli voor alle genodigden (ook degenen die geen betaalde Teams account hebben).	
5.	Financieel	1. Organisatie tot 10 zorgprofessionals betaalt 20 euro per zorgprofessional per maand, waarbij er een minimale afname is van 6 maanden. Bij organisaties groter dan 10 professionals wordt er een aanbieding op maat gemaakt. 2. De organisatie vraagt een offerte bij MiBida.	1. De organisatie schaft Microsoft 365 aan. 2. Quli rekent kosten voor het gebruik van het platform door de zorgorganisatie. De professional (host) gebruikt namelijk Quli voor het plannen van sessies en het uitnodigen van deelnemers. Daartoe legt deze (of de zorgorganisatie) gegevens van cliënten vast en vormt mogelijk groepen cliënten. Cliënten kunnen zelf gegevens registreren en een netwerk maken met naasten en anderen.	1. De financiële parameter in dit geheel is, dat de zorgorganisatie (betaalde) accounts neemt bij en afrekent bij Zoom <sup>2</sup> . Quli zit daar niet tussen. 2. Quli rekent kosten voor het gebruik van het platform door de zorgorganisatie. De professional (host) gebruikt namelijk Quli voor het plannen van sessies en het uitnodigen van deelnemers. Daartoe legt deze (of de zorgorganisatie) gegevens van cliënten vast en vormt mogelijk groepen cliënten. Cliënten kunnen zelf gegevens registreren en een netwerk maken met naasten en anderen.

## 5 Voorbeelden van implementaties

Tabel 2: Voorbeelden van gebruik van beeldbellen in Quli

01. Nu beeldbellen snel geaccepteerd en gemeengoed is geworden, kunnen volgende stappen worden gezet. Dit omvat 'slimme beeldzorg'.

We kunnen namelijk functionaliteit toevoegen aan de beeldverwerking. Net zoals radiologen en verloskundigen dat doen, kunnen we dat ook voor cliënten en (andere) professionals realiseren. EMDR is een heel mooi voorbeeld. De film laat goed zien dat 'slimme beeldzorg' meer is dan beeldbellen.



<sup>2</sup> Zie: <https://zoom.us/pricing>