

WhatsApp in de zorg: do or don't?

WhatsApp is populair, ook in de zorg. Het voorleggen van een diagnose aan collega's of het communiceren met een patiënt via WhatsApp is door het gebruiksgemak van WhatsApp erg aantrekkelijk. Aan dat gebruik kleven echter ook privacyrisico's. Meer en meer zorgverleners zijn zich daarvan bewust, waaraan de aandacht voor de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zal hebben bijgedragen. Toch merken wij in onze adviespraktijk dat veel zorginstellingen zich nog afvragen of het gebruik van WhatsApp door medewerkers mag worden toegelaten of moet worden verboden. Kortom, WhatsApp in de zorg: do or don't?

Beroepsgeheim en privacyvoorschriften

Uitgangspunt is dat bij de uitwisseling van patiëntgegevens het beroepsgeheim van de zorgverlener (WGBO) en de geldende privacyvoorschriften (AVG) in acht dienen te worden genomen. Op hoofdlijnen komt deze regels op het volgende neer:

- a. een zorgverlener mag zonder toestemming van een patiënt geen informatie over de patiënt aan anderen verstrekken, tenzij de wet daartoe verplicht. Als verstrekking is toegestaan, mag dit bovendien slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de patiënt niet wordt geschaad;
- b. de toestemming van de patiënt is niet vereist voor het verstrekken van inlichtingen over de patiënt aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst (en hun vervangers), als en voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van hun werkzaamheden;
- c. de verwerking van persoonsgegevens moet met voldoende veiligheidswaarborgen worden omkleed. Passende organisatorische en technische maatregelen dienen te worden getroffen om privacyinbreuken te voorkomen;
- d. opgeslagen persoonsgegevens dienen tijdig te worden gewist, in principe nadat de daarvoor geldende bewaartermijn is verstreken;
- e. persoonsgegevens mogen in beginsel niet worden doorgegeven naar een land buiten de EER (EU-lidstaten, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland tezamen), tenzij dat land een passend beschermingsniveau biedt.

Het niet voldoen aan deze verplichtingen kan leiden tot sancties van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), waaronder forse geldboetes. Ook kan een schending van deze voorschriften leiden tot een schadeclaim of tuchtklacht.

Risico's WhatsApp

Met het uitwisselen van persoonsgegevens via WhatsApp is de naleving van de hiervoor beschreven regels niet gegarandeerd. Redenen daarvoor zijn:

- a. WhatsApp heeft toegang tot de contactgegevens die op een mobiele telefoon zijn opgeslagen. Het telefoonnummer of het e-mailadres van bijv. een collega of patiënt kan ook voor andere diensten zoals Facebook worden gebruikt, omdat dit onderdeel is van de (geaccepteerde) gebruiksvoorwaarden van

WhatsApp. Dit risico is nog groter, bij gebruik van een mobiel voor ook privédoeleinden, met allerlei extra (gekoppelde) applicaties;

- b. persoonsgegevens die worden uitgewisseld (waaronder mogelijk ook foto's, video's en gesproken berichten) worden opgeslagen in het geheugen van de verzendende en ontvangende mobiele telefoon en/of op de cloudservers van applicaties zoals Dropbox en Google Drive. Daardoor ontstaat het risico dat bestanden vermengd raken met (privé)verzamelingen. Ook is het risico groter dat (kopieën van) uitgewisselde gegevens niet direct worden gewist, zodra ze niet meer nodig zijn;
- c. chatberichten worden (tijdelijk) opgeslagen op servers van WhatsApp in de VS. In de privacyverklaring van WhatsApp wordt er op gewezen dat sprake is van een passend beschermingsniveau, omdat WhatsApp is aangesloten bij het *Privacy Shield*. De bescherming die het *Privacy Shield* biedt, wordt echter in twijfel getrokken. Het Europees Parlement heeft op 5 juli 2018 zelfs met een meerderheid gestemd voor opschorting van het *Privacy Shield* door de Europese Commissie¹;
- d. het gemak waarmee persoonsgegevens via WhatsApp kunnen worden gedeeld, vergroot de kans op datalekken. Zo kunnen gebruikers van WhatsApp toegezonden gegevens binnen of buiten WhatsApp opslaan of opnieuw delen met anderen. Ook kan iemand nog onderdeel zijn van een aangemaakte WhatsApp-groep terwijl die persoon bijv. al uit functie is en berichten/persoonsgegevens dus niet meer mag ontvangen. Ook staat niet altijd vast wie de (unieke) ontvanger is. Een mobiele telefoon kan immers bij meerdere personen in gebruik zijn of zijn verloren of overgedragen. Verder zijn WhatsApp-berichten reeds (voor iedereen) zichtbaar op het vergrendelde scherm van een mobiele telefoon. Deze voorbeelden illustreren dat een organisatie betrekkelijk eenvoudig de controle over de verwerking van persoonsgegevens kan verliezen.

Standpunt AP, KNMG en voormalig minister

Al in 2016 heeft de AP het gebruik van WhatsApp afgeraden.² In een open brief aan de Raden van Bestuur van zorginstellingen heeft de AP ook extra aandacht gevraagd voor de bescherming van patiëntgegevens.³ Naar aanleiding van deze brief heeft voormalig minister Schippers van VWS gewezen op de risico's van het gebruik van WhatsApp in de zorg en het feit dat zorgverleners niet op het gebruik van WhatsApp zijn aangewezen.

Aan de Tweede Kamer schreef Schippers het volgende:

'Gelet op het oordeel van de AP is het belangrijk dat veiligere alternatieven voor WhatsApp, specifiek voor medisch gebruik, worden ontwikkeld en onder de aandacht van zorgverleners worden gebracht. Het veelvuldig gebruik ervan in de praktijk duidt erop dat een berichtenservice zoals WhatsApp van grote waarde is in de medische wereld. Bovendien kan snelle uitwisseling van medische gegevens de medische behandeling ook veiliger maken. Mij

¹ <http://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20180628IPR06836/suspend-eu-us-data-exchange-deal-unless-us-complies-by-1-september-say-meps>.

² <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/autoriteit-persoonsgegevens-raadt-whatsapp-af.htm>.

³ <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/ap-vraagt-extra-aandacht-voor-bescherming-pati%C3%ABntgegevens>.

is bekend dat er meerdere initiatieven zijn die mogelijk kunnen dienen als veiliger alternatief voor WhatsApp.

Artsen die online gegevens over patiënten met elkaar willen delen moeten zich er van vergewissen dat uitwisseling van medische gegevens gebeurt met een veilige techniek, waarmee medische gegevens goed beveiligd zijn tegen toegang van derden en gegevens in geen geval zijn terug te herleiden tot individuele patiënten.⁴

De KNMG is minder stringent dan de AP en vindt dat foto's en andere gegevens via WhatsApp mogen worden uitgewisseld met andere artsen zolang deze redelijkerwijs niet tot een patiënt zijn te herleiden, ofwel als geen sprake is van een persoonsgegeven.⁵

Conclusie: don't use WhatsApp

De risico's die het gebruik van WhatsApp voor de privacy van patiënten heeft, zijn reëel. Gelet op de verplichting van zorgverleners en -instellingen om die risico's juist te beperken, is het gebruik van WhatsApp in de zorg niet aan te raden. Bovendien zijn veiliger alternatieven beschikbaar.

Alternatieven?

Er zijn verschillende alternatieven voor het gebruik van WhatsApp. Wilt u daar meer over weten of heeft u behoefte aan advies over het veilig uitwisselen van patiëntgegevens, dan kunt u contact opnemen met mr. E. Luijendijk of mr. N. van den Burg, telefonisch (030-2122800) of per e-mail (e.luijendijk@kbsadvocaten.nl; n.vandenburg@kbsadvocaten.nl).

⁴ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20152016-2203.html>.

⁵ <https://www.knmg.nl/advies-richtlijnen/artseninfolijn/praktijkdilemmas-1/praktijkdilemma/mag-een-arts-patientgegevens-uitwisselen-via-whatsapp.htm>.