HUISARTSEN OMARMEN NIEUWE APP VOOR VEILIG CHA

‘Je hebt de garantie dat wat bin gebeurt, ook binnen Siilo blijft’

Artsen maken graag gebruik van WhatsApp om snel met een collega te overleggen. Veilig is dat allerminst. Sinds kort is er een alternatief, toegesneden op de medische wereld: Siilo. Inmiddels kent de nieuwe app zevenduizend gebruikers, onder wie 250 huisartsen in de provincie Utrecht. ‘Geen dokter weet alles’, zegt David Schaap (32), werkzaam bij huisartsenpraktijk Tolgaarde. ‘Met deze app heb je de mogelijkheid om op een snelle en veilige manier ruggenspraak te houden met een grote groep collega’s.’

ANNET MUIJEN
ANNET.MUIJEN@PLANET.NL

Na voltooiing van de huisartsopleiding voelden David Schaap en enkele medestudenten behoefte om contact met elkaar te houden. Ze besloten een WhatsApp-groep in het leven te roepen. Via de chat werd werk uitgewisseld en af en toe dook er een medisch probleem op dat in de groep werd bediscussieerd. Het groepje groeide al snel van tien naar twintig, dertig en veertig WhatsAppers, en steeds vaker werd er een beroep op andermans kennis en ervaring gedaan. In het voorjaar van 2016 zocht Joost Bruggeman, een arts in opleiding tot chirurg, contact met de appende huisartsen. ‘Bruggeman zag de trend van steeds meer onderling overleg’, zegt Schaap, ‘en hij meende dat daar een veilige messenger tegenover moest staan. Die ontwikkelde hij op dat moment speciaal voor mensen in de medische beroepsgroep en hij zocht een klankbordgroep die hem daarbij kon adviseren en ondersteunen. We hebben een paar keer overlegd, waarna de app op onderdelen is aangepast. Toen Siilo uiteindelijk is gelanceerd is onze hele groep overgestapt naar de nieuwe app. Eigenlijk is dat alles heel organisch gegroeid.’

Pincode

Anders dan WhatsApp richt Siilo zich specifiek op de medische sector. Iedereen die in die sector werkzaam is – van specialist tot vrijwilliger – kan toegang krijgen tot de app. Het traject wordt beveiligd via end-to-end-encryptie en berichten worden niet opgeslagen op de server. De app is afgeschermd met een pincode of een vingerafdruk, foto’s worden versleuteld bewaard in een aparte fotokluis en gegevens worden geanonimiseerd. ‘Berichten worden altijd volledig versleuteld verstuurd van gebruiker naar gebruiker’, zegt Schaap. ‘Er is geen tussentijdse ontsleuteling mogelijk door de provider. De mensen met wie ik app zijn ook geverifieerd als zorgverlener. Via WhatsApp kan er toch makkelijk iets mislopen. Ik kan een tikfout maken waardoor het bericht in onbevoegde handen terechtkomt. Ik weet ook niet met welke telefoon ik in contact treed. Is dat een telefoon die ’s avonds door de kinderen gepakt wordt? Wordt de app door de vrouw van de arts gelezen? Met Siilo loop ik dat risico niet. Berichten worden na dertig dagen uit het systeem gewist, tenzij iemand iets specifieks wil bewaren. En je hebt de garantie dat wat binnen Siilo gebeurt, ook binnen Siilo blijft.’

Open wond

De Utrechtse huisartsen die gebruikmaken van Siilo, vinden de medische app fantastisch, weet Schaap. ‘Vanochtend om 8.40 uur heb ik bijvoorbeeld een

‘IK ZOU HEEL GRAAG WILLEN DAT DE KOPPELING MET HET HIS OOIT WERKELIJKHEID WORDT’

TTEN

nen Siilo

FOTO: MARCO KEYZER

David Schaap: 'Collegiaal overleg biedt een solist mogelijkheden die je anders alleen in een groepspraktijk hebt.'

vraag gesteld over openwondgedrag: wanneer doen jullie daar iets mee? Tien minuten later krijg ik de eerste reactie, twee minuten nadien nog een reactie met aanvullende vragen. Een volgende collega geeft aan in welke specifieke gevallen je handelend op moet treden. Zo krijg ik heel vlot een aantal reacties van collega's die beter thuis zijn in de materie dan ik. De groep aangesloten huisartsen groeit nog steeds en de vraag is nu of we daar een limiet aan moeten stellen, want het gevaar dreigt dat je anders overladen wordt met vragen en reacties. Voorlopig houden we de groep groot, maar als we de driehonderd deelnemers bereiken, moeten we misschien toch nadenken over een splitsing.'

Overzicht

De nieuwe app is nog in ontwikkeling, constateert Schaap.' In het begin kwamen er twee problemen per dag langs, dat is prima te volgen. Maar gisteren waren dat er zes. Dan kunnen dingen door elkaar heen gaan lopen. Er wordt nu gekeken of de app zo kan worden aangepast dat de casuïstiek automatisch wordt gebundeld en je in één keer het overzicht hebt. Recentelijk is er ook een zoekfunctie geïnstalleerd, omdat mensen toch graag een eerder gegeven goede tip wilden terugvinden. Zo wordt de app gaandeweg, afhankelijk van waar de groep tegenaan loopt, verbeterd en uitgebreid.'

Koppeling met HIS

Bij dit alles discussieert de initiator van Siilo graag volop mee. 'Joost Bruggeman', zegt Schaap, 'zit ook in onze huisartsenoverleggroep. Hij en zijn team zijn dolenthousiast en voor ons is het prettig dat hij een medische achtergrond heeft, die wereld kent. Ik hoop dat dit breed opgepakt wordt en ik zou heel graag willen dat de koppeling met het HIS ooit werkelijkheid wordt. Het zou geweldig zijn als ik in mijn patiëntendossier rechtsboven een chatplekje heb van waaruit ik een case geanonimiseerd in kan brengen en waar tevens de input van collega's een plaats krijgt.'

Koudwatervrees

De groep rond David Schaap is jong: vrijwel iedereen is onder de veertig. Oudere huisartsen, is hun ervaring, hebben nogal eens last van koudwatervrees. Misschien denken ze over zoveel ervaring te beschikken dat ze de inbreng van collega's niet meer nodig hebben? Schaap schudt gedecideerd het hoofd. 'Onzin. Een arts die denkt altijd alles zelf te kunnen oplossen zal best overal een antwoord op hebben, maar dat is niet altijd het beste antwoord. Collegiaal overleg biedt een solist mogelijkheden die je anders alleen in een groepspraktijk hebt. In feite maak je nu deel uit van een enorm grote groepspraktijk. Al die medische input levert mij geregeld nieuwe inzichten op.' ■

VAN DROOM NAAR WERKELIJKHEID

Medische app Siilo alternatief

Wat drijft Joost Bruggeman, arts en oprichter van de medische messenger Siilo, om het op te nemen tegen grote broer WhatsApp? 'Tijdens mijn opleiding tot chirurg werden probleemgevallen geregeld in een groepchat besproken. Dat beeldmateriaal is tussen mijn vakantiefoto's geraakt en heeft mijn vriendin de schrik van haar leven bezorgd. Toen besefte ik: "Dit is niet correct, hiermee overtreed ik mijn beroepsgeheim." Op dat moment is het zaadje geplant.'

ANNET MUIJEN
ANNET.MUIJEN@PLANET.NL

Vervolgens hebt u vier jaar gewacht tot u besloot daadwerkelijk een messenger voor de zorg te gaan ontwikkelen. Vanwaar die aarzeling? Joost Bruggeman: 'In het begin verwachtte ik vanuit de VS een initiatief in deze richting, maar er gebeurde niets. Ondertussen brainstormde ik geregeld met mijn vriend en medeoprichter Arvind Rao, die veel ervaring heeft met startups, over de bouw van een beveiligde app voor de medische wereld. Via hem kwam ik het team van eBuddy op het spoor. Veel mensen weten dat niet, maar eBuddy was tot 2010, toen WhatsApp op de markt kwam, het grootste berichtenplatform. Ze hadden 350 miljoen gebruikers wereldwijd die miljarden berichten per maand verstuurden, maar ze hebben het afgelegd tegen hun concurrent. We hebben contact met dat eBuddy-team gezocht en ze vonden het geweldig dat er een beroepsgroep stond te springen om een veilige messenger. In 2014 hebben we de handen ineengeslagen en op 12 mei van dit jaar zijn we live gegaan.'

En nu zit de vaart erin? 'Jazeker. In maart van dit jaar konden we alleen nog foto's veilig versturen, maar nu geldt dat ook voor video's, voicemails en pdf'jes. Geneeskunde is een vak waarbij je je hele leven zowel student als docent bent. Het kunnen vinden en verbinden van kennis, de uitwisseling, de onderlinge communicatie is in ons vak van levensbelang. Er maken nu een goede zevenduizend mensen gebruik van ons platform, onder wie de Utrechtse huisartsengroep rond David Schaap. Van hen horen we tegen welke problemen ze met de messenger

voor WhatsApp

FOTO: MARCO KEYZER

aanlopen en daarmee gaan we aan de slag. Het gave is dat we door die groep heel goed weten hoe een berichtendienst in de eerste lijn wordt gebruikt.'

Hoe bent u in contact gekomen met die huisartsen? 'Eigenlijk zijn vrijwel al mijn studievrienden huisarts geworden. Via hen hoorde ik van het bestaan van deze Utrechtse groep. Zelf ben ik bijna zes jaar in opleiding geweest bij de algemene en plastische chirurgie en ik weet hoe WhatsApp daar gebruikt wordt. Nu weet ik ook hoe dat in een huisartsenpraktijk toegaat. Wat ik frappant vond is dat veel huisartsen die ik naar hun ervaringen vroeg zeiden: "Gedurende de dag heb ik vaak geen tijd om de berichten te lezen of te reageren, omdat het gewoon druk spreekuur draaien is. Maar 's avonds kruip ik op de bank en consumeer de besproken casuïstiek." Huisartsen gebruiken het dus ook als een vorm van nascholing. Ze vormen een soort studiegroepje dat links doorstuurt met aanvullende informatie over het onderwerp in kwestie. Onderling grappen ze: "Dit zou eigenlijk geaccrediteerd moeten worden."'

Van specialist tot en met vrijwilliger in de zorg: iedereen kan Siilo downloaden. Waarom is er voor zo'n brede doelgroep gekozen? 'Als je een berichtendienst specifiek voor de zorg wilt uitrollen, moet je alle actoren op dat platform hebben. Als je vrijwilligers niet toelaat, ben je dom bezig. Zij zijn in de zorg even belangrijk als die superspecialist. En bovendien: hoe moeten vrijwilligers anders met elkaar communiceren? Dat wordt dan weer WhatsApp. Onveilig dus.'

WhatsApp heeft recentelijk end-to-end-encryptie toegevoegd. Dat is onvoldoende? 'Ze hebben het datatransport van telefoon a naar telefoon b beveiligd. Een goede zaak, want voordien stonden die berichten allemaal leesbaar op hun server. Maar als je nadenkt over datalekkage, en dat is waar het allemaal om draait, doet WhatsApp weinig. De data staan na verzending onversleuteld en toegankelijk op de ontvangende telefoon. Bij ons komt zo'n bericht in een versleutelde kluis die je alleen kunt openen met behulp van je pincode. Er zijn geen synchronisaties mogelijk met andere apps of clouddiensten.'

In hoeverre is er serieuze concurrentie van andere bedrijven die ook WhatsApp naar de kroon steken? 'Er zijn in Nederland heel veel beveiligde berichtendiensten voor medici; daarin is ons land echt uitzonderlijk. Maar als je bijvoorbeeld kijkt naar KPN-zorgmessenger, dan zie je dat ze helemaal geen end-to-end-encryptie kennen. De berichten staan gewoon leesbaar op de server. Wij hebben niet alleen een veilige messenger gebouwd, maar ook eentje die je gemakkelijk kunt "liefhebben". Onze berichtendienst reageert precies zoals men gewend is van WhatsApp. Alle andere berichtendiensten zijn daarvan afgeweken, om de doodeenvoudige reden dat het heel moeilijk is om zo'n goede app te bouwen. Wij werken met een supergespecialiseerd team dat heel snel kan schakelen en feedback kan verwerken. Zij hebben de afgelopen tien jaar niets anders gedaan dan berichtendiensten bouwen.'

HUISARTSEN GRAPPEN: 'GEBRUIK VAN SIILO ZOU EIGENLIJK GEACCREDITEERD MOETEN WORDEN'

Toegang tot Siilo is gratis. Hoe kan dat? 'Onze ontwikkelaars hebben hun eerder verkregen bonussen geïnvesteerd in Siilo. Enkele succesvolle medisch specialisten zijn medefinancier en zelf steek ik er spaargeld in. Wij geloven in dit project. In de toekomst willen we graag integraties verkopen aan ziekenhuizen. Bij chirurgie bijvoorbeeld maken we vaak foto's van de monitoren waar röntgenfoto's en CT-scans openstaan. Het zou natuurlijk veel fijner zijn als je de echte data kunt versturen. Daarover zijn we in gesprek en als dat positief uitpakt kunnen we de messenger gratis houden. Lukt dat niet, dan vragen we op termijn van de gebruikers een bijdrage in de orde van 10 tot 20 euro per jaar.'

Helpt het om zelf een medische achtergrond te hebben? 'Dat is enorm prettig en wel om twee redenen. Allereerst begrijp ik heel goed hoe het toegaat in de zorg. Dat is belangrijk als je een tool wilt ontwikkelen die mensen kunnen inzetten om hun werk sneller, beter en efficiënter te doen. Daarnaast verlaagt die medische achtergrond de drempel. Ik word heel gemakkelijk uitgenodigd om te vertellen over Siilo, want je bent iemand uit de gelederen zelf. Dat werkt beter dan wanneer iemand van de salesafdeling in driedelig grijs met Italiaanse designschoenen staat te vertellen wat Siilo behelst.'

Hoe oordelen gebruikers? Welke reacties krijgt u? 'Over het algemeen luidt de reactie: "Wat een te gek initiatief." "Wat een fijne app." Het aardige is dat als iemand Siilo installeert ik automatisch een van de contacten ben. Men is niet gewend dat je zomaar tegen de eigenaar van een app aan kan ouwehoeren. Mijn vrouw is niet altijd blij als ik om halfeen 's nachts nog met mensen loop te chatten, maar al die reacties en feedback helpen ons om de messenger te verbeteren."

Work in progress? 'We hebben de afgelopen zes maanden gebruikt om een berichtendienst te bouwen zoals WhatsApp. Nu volgt het leukste stuk, namelijk het verder verbeteren van het gebruiksgemak. Als je, zoals in de huisartsengroep rond Schaap, verschillende cases per dag langs ziet komen, kan dat een ratjetoe worden. Dat hebben we nu ondervangen door de groepchat als snelweg te beschouwen. Je kunt dan de casus en bijbehorende discussie overzichtelijk bijeenhouden in een groepsgesprek. De messenger zelf is voor 80 procent af, maar we willen nog veel meer. Dat stopt nooit. Als je het goed doet als bedrijf, dan gloren er altijd nieuwe kansen en uitdagingen aan de horizon."

En de koppeling met een HIS? 'We willen dolgraag de integratie met de HISsen en het EPD bewerkstelligen. De HIS-leveranciers werken nu nog niet zo mee, maar dat gaat hopelijk veranderen als Siilo een factor van belang wordt en bijvoorbeeld 60 procent van de huisartsen bedient. Op dat moment kun je langs de HIS-partijen gaan en zeggen: "Kijk, wij hebben een universele ingang gebouwd, beveiligd, daar kunnen jullie je HIS op aansluiten." Als kleine partij, en dat zijn we nu nog, kom je nergens aan de bak. En grote partijen zoals KPN en Zorgdomein zijn nog helemaal niet bezig met end-to-end-encryptietechnologie.'

U hebt behalve een geneeskundige ook een technische achtergrond. 'Klopt. Na mijn studie geneeskunde aan de Universiteit van Amsterdam heb ik drie jaar onderzoek gedaan aan het Massachusetts Institute of Technology. Mijn fascinatie voor innovatie is van mijn vaders kant afkomstig. Hij was ook actief op ICT-gebied. Door mijn moeder ben ik in de zorg beland, door mijn vader in de ICT. Nu komt dat samen.'

Hoe verder met uw opleiding tot chirurg? 'Tja... Ik heb bemerkt dat ik heel erg een hang en drang heb naar holistische vakken. Dan ben je tegenwoordig bij chirurgie aan het verkeerde adres. Specialisten worden steeds meer superspecialisten. Op een gegeven moment realiseerde ik me dat als ik zou doorgaan met chirurgie, ik de rest van mijn leven twee of drie verschillende operaties mag uitvoeren. Dat past niet bij mij. Ik heb weleens spijt gehad dat ik niet direct voor de huisartsopleiding heb gekozen. Dan was ik nu geen ondernemer maar praktiserend huisarts geweest.'

Een gepasseerd station? 'Dat weet ik niet. Ik ben een beetje het type van een dromer. Iemand die graag iets wil aanpakken en opzetten. Ik ben denk ik niet iemand die een groot bedrijf kan leiden. Als Siilo echt flink groeit, ga ik toch liever de huisartsopleiding volgen. Althans, als ze zo'n draaikont als ik daar willen hebben.'

Maar Siilo is toch ook uw kindje? 'Jawel. Maar echte kinderen moet je op een gegeven moment ook loslaten. Hoe moeilijk dat soms ook is.' ■

Heeft Siilo toekomst?

Hoe oordelen deskundigen op het terrein van digitale communicatie en gebruikers over Siilo? We vroegen het René van Leeuwen, voorzitter van de softwarecommissie van CGM Huisarts en bestuurslid van gebruikersvereniging Atlas, en Adem Karakaya, aios bij huisartsenpraktijk Van der Lugt en Kuschbert in Zaandam.

ANNET MUIJEN
ANNET.MUIJEN@PLANET.NL

'Ik schat dat in mijn regio, Delft, niet meer dan 20 procent van de huisartsen weet van het bestaan van Siilo', vertelt René van Leeuwen. 'We proberen dat nu wel een beetje te promoten. Medici die ermee aan de slag gaan zijn wel enthousiast, omdat het een veilig idee is dat de uitgewisselde informatie niet in onbevoegde handen terecht kan komen. Siilo is vergelijkbaar met WhatsApp, maar is alleen toegankelijk voor mensen die aantoonbaar werkzaam zijn in de medische sector. Die toegang is goed beveiligd. Specialisten maken ook al gebruik van de nieuwe app en een huisarts kan dus via een beveiligde, afgetimmerde route aan hen advies vragen. WhatsApp kent sinds kort ook end-to-end-encryptie, dus een bericht kan alleen gelezen worden door degene naar wie het verzonden is, maar in dat traject zitten toch nog altijd de nodige gaten. Siilo slaat de medische gegevens, inclusief foto's, op in een versleutelde mediakluis, terwijl WhatsApp daarvoor de telefoon gebruikt. Iemand die zo'n openstaande telefoon in handen krijgt kan zo zien welk laatste whatsappje is verstuurd. Om je bij Siilo aan te melden moet je aantonen dat je een medisch professional bent. Die informatie wordt zorgvuldig nagetrokken. Aardig is ook dat de grondlegger van dit alles, Joost Bruggeman, goed voor commentaar bereikbaar is. Zelf heb ik ook al een verbeterpunt ingebracht en daar wordt enthousiast op gereageerd. Je moet namelijk altijd een pincode intoetsen voordat je in Siilo kunt. Als je telefoon dus ergens onbeschermd ligt, kan een ander niet zomaar Siilo openen. Een prima zaak. Wat mij opviel is dat je niet

FOTO: WOUTER SCHEEN

René van Leeuwen

de mogelijkheid hebt om het programma actief af te sluiten. De boel blijft nog even openstaan en in die tijd kan een ander mijn laatste bericht bekijken. Bij mijn bankpas kan ik ook uitloggen, dus actief het programma stoppen. Bruggeman was blij met mijn opmerking daaromtrent en gaat daarmee aan de slag. Zelf maak ik nog maar beperkt gebruik van Siilo, omdat de app in mijn omgeving nog relatief onbekend is. Dat zijn we nu wel een beetje aan het promoten. Als je in zo'n veilige omgeving opereert kun je ook vrijer, uitgebreider en duidelijker met collega's overleggen. Werken op afstand wordt hiermee ook gemakkelijker gemaakt. Nu denken we nog dat alles in en om de praktijk moet gebeuren, maar met deze app word je toch mobieler gemaakt. Je kunt ook vanuit de situatie bij de patiënt thuis inzage krijgen in het dossier. Of dit toekomst heeft? Dat denk ik zeker wel. Er zijn natuurlijk nog de nodige stappen te zetten, zoals aansluiting op je HIS. Het is *work in progress*.'

Is veiligheid gegarandeerd?

Adem Karakaya, die als aios bij huisartsenpraktijk van der Lugt en Kuschbert in Zaandam werkt, heeft Siilo een paar maanden geleden gedownload. 'Om door andere gebruikers als gecertificeerd arts gezien te worden, moet je je registreren en melden waar je werkzaam bent. Vervolgens stuurt de accountbeheerder van Siilo per fax een code naar je werkplek. Als je die code intoetst ben je officieel geregistreerd en komt er een groen vinkje achter je naam. Een collega die samen met mij in een huisartsengroep zit, heeft mij geattendeerd op het bestaan van de nieuwe app. Als arts wil je natuurlijk dat patiëntinformatie veilig wordt verstuurd, maar ik vraag me af wat de meerwaarde is van Siilo. WhatsApp heeft onlangs end-to-end-encryptie toegevoegd en lijkt daarmee ook veilig te zijn. Mij is niet duidelijk wat Siilo op dat gebied extra te bieden heeft. Dat zou helder gecommuniceerd moeten worden. Ik zie in mijn omgeving dat er behoefte bestaat aan een app die optimale veiligheid biedt, maar ik bespeur ook enige terughoudendheid in het gebruik van Siilo. Het is toch iets nieuws en dan vraag je je af of die veiligheid inderdaad is gegarandeerd en of het versturen van beeldmateriaal via Siilo wettelijk is toegestaan. Momenteel specialiseer ik me in ooglidcorrecties. Dan is het handig om aan de hand van online verstuurd beeldmateriaal met collega's te overleggen over een ingreep. Als de app inderdaad zo safe is als wordt beweerd, maak ik er graag gebruik van.' ■