



Gegevenshack: een praktische en juridische uitdaging

Meer dan 40 huisartsenpraktijken werden dit voorjaar getroffen door een cyberaanval op hun HIS-leverancier ChipSoft. Een terugblik op drie intensieve maanden.

TEKST: BERBER BIJMA / FOTOGRAFIE: SANDRA PEERENBOOM

Op een gewone dinsdagmiddag begin april ging het mis: HIS-leverancier ChipSoft werd getroffen door een hack. De praktijk van Joan van den Heuvel, onderdeel van een gezondheidscentrum in Uden met vijf huisartsenpraktijken, ging in 2019 over op het HIS van ChipSoft. Als 'eerste klant' heeft Van den Heuvel nog altijd veel rechtstreeks contact. 'Mijn belangrijkste contactpersoon

appte eerst en belde even later met het bericht dat ChipSoft was gehackt. De kantoorsoftware kon niet meer worden gebruikt, maar de cloud waarin onze gegevens staan, was niet aangedaan, meldde hij. Onze relatie is zodanig dat ik daarop vertrouwde.' Het was alleen nog niet duidelijk of de back-up van onze gegevens, met daarin ook patiëntgegevens, was getroffen. Enerzijds schrok ik wel, want zo'n hack is groot nieuws. Anderzijds:

wij konden dus gewoon doorwerken. De assistenten merkten het meest van de hack, zij kregen het extra druk. Verder deed de HIS-app op mijn telefoon het niet, kon ik geen e-consulten sturen en lag ZorgDomein er even uit. Dat was onhandig, maar toch bleef de impact op het dagelijks werk beperkt.'

■ ONRUST

Bij de LHV kwam de hackmelding binnen via Z-CERT, het expertisecentrum voor cybersecurity in de zorg. Christiaan Grigoleit, beleidsmedewerker ICT & Zorg bij de LHV, nam direct contact met hen op. 'We wilden helder krijgen hoeveel en welke praktijken betrokken waren bij de hack. En bovendien om welke gegevens en systemen het ging.' Op dat moment was de exacte

omvang nog niet duidelijk. Grigoleit vormde samen met juristen en de communicatieadviseur een crisisteam en hield huisartsen via updates op de LHV-website op de hoogte. 'Daarin wilden we snel en transparant informeren, zodat mogelijk getroffen praktijken wisten wat hen te doen stond: welke stappen moet je zetten, wat meld je bij de Autoriteit Persoonsgegevens en waar kun je terecht voor ondersteuning? Maar ook: wat kunnen andere huisartsen aan hinder ervaren en wat weten we al via Z-CERT en ChipSoft?' Zodra bekend werd welke praktijken betrokken waren, namen Grigoleit en collega's contact op met zoveel mogelijk praktijkhouders. 'In eerste instantie vroegen we vooral: weten jullie van de hack, wat merken

jullie ervan en informeert ChipSoft jullie voldoende? Daarnaast hebben we bij dat eerste contact vooral een luisterend oor geboden, want zo'n hack zorgt natuurlijk voor onrust.'

■ VERVOLGSTAPPEN

Nadat duidelijk werd dat óók de back-up van ChipSoft was geraakt en ook patiëntgegevens waren buitgemaakt, organiseerde het LHV-team een online bijeenkomst voor getroffen huisartsen. Daarin gaf ook Z-CERT een toelichting op de technische situatie. Een volgende online sessie stond meer in het teken van juridische vervolgstap-

'Voor huisartsen is het fijn dat ze bij de LHV terecht kunnen voor betrouwbaar advies'

pen, de reactie van ChipSoft en de vraag wat praktijken concreet konden verwachten. Grigoleit had veelvuldig contact met Z-CERT, de Autoriteit Persoonsgegevens en het landelijke crisisteam. 'We hebben nieuwe informatie steeds vertaald naar praktische keuzes voor huisartsen, denk aan patiëntcommunicatie, dossiervorming en contact met verzekeraars. We zetten veelgestelde vragen op een rij, schreven communicatiescripts en actualiseerden voorbeeldbrieven. We deelden alles in de besloten HAweb-groep voor de betrokken huisartsen. Daarin konden zij ook vragen stellen en ervaringen uitwisselen.' Veel vragen gingen over de communicatie met patiënten. 'Er waren bijvoorbeeld patiënten die wilden dat hun dossier werd verwijderd of die dreigden met juridische stappen. Iemand vroeg 1000 euro voor de vergoeding van emotionele schade. Huisartsen kregen brieven die mogelijk met hulp van ChatGPT waren opgesteld. Dan is

de vraag: hoe reageer je, welke toon is passend en wat houdt juridisch stand? Wij hielpen praktijken met een antwoord dat de situatie niet verder liet escaleren, maar wel recht deed aan de ernst ervan en aan de terechtzorgen van patiënten. En dat uiteraard juridisch goed in elkaar stak.'

■ AFHANKELIJK

ChipSoft is een grote speler op de ict-markt voor ziekenhuizen, als leverancier van een groot zorgplatform en zorgportaal. Maar een relatieve nieuwkomer als HIS-leverancier. Inmiddels maken tientallen huisartsenpraktijken gebruik van het HIS van ChipSoft. Een aantal doet dat via de zorggroep, zo'n veertig praktijken hebben ChipSoft rechtstreeks als leverancier. 'Het risico voor die veertig praktijken was relatief groot. Samen hebben zij zo'n 120.000-140.000 patiëntendossiers in de cloud van ChipSoft en in deze situatie zijn ze bovendien compleet afhankelijk van de leverancier.' Ook de praktijk van huisarts Sylvana Hazenveld hoort bij de laatstgenoemde groep. Samen met haar echtgenoot is ze eigenaar van Fonkelzorg, een organisatie met vijf huisartsenpraktijken in Brabant. 'De hacks bij Odido en BasicFit waren net in het nieuws geweest en we waren persoonlijk kort daarvoor ook getroffen door een gegevenshack. Voor ons was het dus meer een kwestie van 'wanneer' dan van 'of' het onze organisatie zou overkomen.' Hazenveld is zeer te spreken over de manier waarop ChipSoft hen steeds op de hoogte hield en hielp met onder meer brieven aan patiënten. 'Toch is het fijn dat de LHV als onafhankelijke derde partij kan checken of de informatie van de leverancier klopt. Het enige belang van de LHV is dat de huisarts en de patiënt goed worden geholpen. Ze konden daardoor ook wat directer zijn naar ChipSoft toe.' 'We hebben onze brief die naar

V D S A

VAN DER SCHOOT ARCHITECTEN BNA

GESPECIALISEERD ARCHITECT VOOR DE 1E LIJNS ZORG

ONTWERP • ARCHITECTUUR

INTERIEUR • DIRECTIEVOERING

AANBESTEDING • BOUWMANAGEMENT

HAALBAARHEID • BOUWBEGELEIDING

WWW.VANDERSCHOOTARCHITECTEN.NL

medicinfo

Iedere patiënt verdient de juiste zorg, op het juiste moment.

Al 25 jaar uw vertrouwde innovatiepartner in de zorg.

Digitale triage, chat en beeldbellen: minder wachttijd, minder druk.

Hybride ANW-zorg: directe ondersteuning voor het HAP-team.

AI als co-piloot: slimme support voor zorgverlener én patiënt.

Meer weten?

“Hier durfde ik alleen maar van te dromen”

Jordy viel ruim 70 kilo af na een maagverkleining

Krijgt u als (huis)arts in deze tijd meer vragen van patiënten die bezorgd zijn over hun gewicht? Wij bieden verschillende behandelingen aan voor (ernstig) overgewicht, met en zonder operatie. Verwijzen is eenvoudig via Zorgdomein.

Kijk voor onze behandelingen zonder operatie op nokclinics.nl

www.obesitaskliniek.nl

NEDERLANDSE OBESITAS KLINIEK

patiënten ging – een aangepaste versie van de modelbrief die we van ChipSoft hadden - gedeeld, zodat andere praktijken daar mogelijk iets aan hadden. En we hebben met de LHV overlegd over wat je als praktijk in juridische zin wel of niet mag doen in zo'n situatie.'

Ongeveer tachtig van de in totaal 20.000 patiënten stuurden een brief naar de praktijk. Deels met steunbetuigingen, maar in ongeveer de helft van de gevallen met een aansprakelijkstelling voor geleden schade. 'Dat hebben we goed uitgezocht. Eerst zelf, later ook in contact met de LHV. Zo'n claim is alleen rechtsgeldig als de patiënt kan bewijzen dat de schade door de hack bij ChipSoft komt. Dat is lastig, omdat er net ook andere grote hacks waren geweest.'

Fonkelzorg heeft de betreffende patiënten een brief gestuurd met de mededeling dat de claim voorlopig niet behandeld zou worden, inclusief uitleg. 'Uiteindelijk heeft één patiënt onze praktijk verlaten. Hoe dan ook is het best heftig wat er op je afkomt met zo'n hack. Voor huisartsen is het dan fijn dat ze bij de LHV terecht kunnen voor betrouwbaar advies.'

■ BELANGENBEHARTIGING

Grigoleit is positief over de manier waarop ChipSoft de aangesloten praktijken informeerde, maar ziet ook dat het belangrijk is dat een onafhankelijke partij daarin meekijkt. 'Er is geen gebruikersvereniging van huisartsen die bij ChipSoft zijn aangesloten. Daardoor kreeg iedereen afzonderlijk informatie. We kregen in die dagen veel vragen van leden over de informatie die zij van ChipSoft kregen: ik hoor dit, klopt dat inderdaad?' De LHV stelde zich daarom op als collectieve belangenbehartiger voor de getroffen individuele praktijken. 'We zaten namens deze praktijken in een landelijk crisisoverleg', vertelt Grigoleit. Daarin zaten onder meer ook VWS, de getroffen ziekenhuizen en andere zorgorganisaties, juristen

‘Ongeveer tachtig patiënten stuurden een brief naar de praktijk’

en deskundigen op het gebied van ict, informatiebeveiliging en privacy. Van den Heuvel is naast huisarts ook CMIO bij zijn zorggroep. Voor hem boden de informatiebijeenkomsten van de LHV weinig nieuws. 'Ik wist hoe druk ChipSoft met het incident bezig was. In het begin vond ik de juridische insteek van de LHV wel érg kritisch. Ik begrijp dat dat de rol is die de LHV nu eenmaal heeft, maar in mijn beleving was het nogal wij-zij. Even later was de insteek meer op samenwerking gericht, daar voelde ik me beter bij. Overigens heb ik wel de brief medeondertekend waarin de LHV ChipSoft aansprakelijk stelde, want dat is een noodzakelijke formaliteit, hoe zakelijk ook.'

■ TOCH GEGEVENS BUITGEMAAKT

Op enig moment werd duidelijk dat er toch patiëntengegevens waren buitgemaakt', vertelt Grigoleit. 'Toen werd de vraag wat er met die gegevens zou gebeuren, ineens heel spannend.

ChipSoft heeft een overeenkomst met de hackersgroep gesloten en daarmee voorkomen dat de data werden gepubliceerd. Er is een deskundige derde partij bij betrokken geweest die met grote zekerheid stelde dat de buitgemaakte informatie was vernietigd. Maar wij blijven terughoudend met de term "100 procent zeker", want volledige zekerheid heb je bij dit soort situaties eigenlijk nooit. De boodschap aan de praktijken en hun patiënten is dus dat zij alert moeten blijven op phishing en ander mogelijk misbruik van gegevens. Dat is helaas de realiteit waarin we momenteel leven en die we ook terugzien bij andere grote hacks, zoals die bij Odido. Verder kan een incident als dit iedere leverancier overkomen,' stelt Grigoleit. 'Huisartsenpraktijken kunnen zichzelf nooit volledig beschermen tegen hacks, maar wel de nodige maatregelen nemen. En die gaan ook over gedrag, alertheid en de manier waarop je iedere dag werkt. Informatiebeveiliging is en blijft work in progress.'

Wat kun je zelf doen?

De LHV Checklist Informatiebeveiliging geeft eenvoudige tips om de informatiebeveiliging binnen je praktijk snel te verhogen.

Kijk ook op de themapagina Veilig omgaan met gegevens in de praktijk. Hier lees je hoe je jouw systemen kunt inrichten, aan welke wettelijke regels jouw praktijk moet voldoen en hoe je veilig gedrag bij het hele team kunt stimuleren.

Toch een datalek

Wat doe je bij een datalek in je huisartsenpraktijk of bij een verwerker? In een video zetten we de stappen helder voor je op een rij. Je kunt ze gebruiken om je team te brieven en vindt ze op onze website ('wat te doen bij een datalek').

