

### Handleiding ZorgMail Secure e-mail Viewer

Voor ontvangers van Secure e-mail



VANAD Enovation is een handelsnaam van ENOVATION B.V. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd, opgeslagen in een data verwerkend systeem of uitgezonden in enige vorm door middel van druk, fotokopie of welke andere wijzen dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van ENOVATION B.V.



1	Se	cure e-mail openen – desktop/laptop	3
	1.1 1.2	Algemeen Notificatie	3 3
	1.3	Bericht lezen met toegangscode	4
	1.4	Veilig antwoorden op een ontvangen bericht	6
2	Se	cure e-mail openen - iOS	7
	2.1	Algemeen	7
	2.2	Notificatie	7
	2.3	Bericht lezen met uw toegangscode	8
	2.4	Invoeren toegangscode	8
	2.5	Bericht lezen	9
	2.6	Bijlage downloaden	9
	2.7	Veilig antwoorden op een ontvangen bericht	10
3	Se	cure e-mail openen - Android	11
	3.1	Algemeen	11
	3.2	Notificatie	11
	3.3	Bericht lezen met uw toegangscode	12
	3.4	Invoeren toegangscode	12
	3.5	Bericht lezen	13
	3.6	Bijlage downloaden	13
	3.7	Veilig antwoorden op een ontvangen bericht	14
4	FA	Q (veel gestelde vragen)	15



## 1 Secure e-mail openen – desktop/laptop

#### 1.1 Algemeen

Dit document beschrijft de werking van de ZorgMail Secure e-mail Viewer, voor ontvangers van beveiligde e-mail van op ZorgMail aangesloten zorgverleners en instellingen.

De zorgverlener of instelling waar u een beveiligd bericht van heeft ontvangen gebruikt hiervoor ZorgMail Secure e-mail. Via ZorgMail is het mogelijk om op een veilige manier berichten uit te wisselen.

#### 1.2 Notificatie

U krijgt een notificatie e-mail dat er een beveiligd bericht klaarstaat in de ZorgMail Viewer. U klikt op de groene knop '**Bericht lezen**' in de e-mail waarna de ZorgMail Viewer in de browser wordt getoond.

ZorgMail S	ecure e-mail
U Door op 'Bei	heeft een bericht ontvangen van <b>MC Rivium Demo Heelkunde</b> . richt lezen' te klikken, opent uw browser een webpagina en ontvangt u een toegangscode om het bericht te kunnen lezen. Dit bericht is beschikbaar tot 17 april 2018.
	Bericht lezen
1	Werkt de link niet? Kopieer dan het onderstaande adres naar uw browser: https://viewer.zorgmail.nl/api/redirect/message/Y2
U ontvangt dit bei bericht gebrui	richt omdat u een veilig e-mailbericht heeft ontvangen via ZorgMail Secure e-mail. De afzender van het kt ZorgMail Secure e-mail om de veiligheid van e-mailberichten die hij/zij aan u verstuurt te kunnen garanderen.
	ZORGXMAIL

Indien het bericht ouder is dan 90 dagen na verzenden, is het bericht niet meer beschikbaar en wordt daarvan een melding getoond.



Documentnaam Handleiding ZorgMail Secure e-mail Viewer

Pagina 3 van 15 Documentstatus definitief

Versie en datum 2.0 / 12-04-2018



#### 1.3 Bericht lezen met toegangscode

Om het bericht te kunnen lezen dient een toegangscode te worden ingevoerd. Afhankelijk

van de wijze van verzenden krijgt u de toegangscode via SMS of e-mail toegestuurd. Deze toegangscode is 15 minuten geldig.

	Bericht Vandagg 11:01
ZorgMail Secure e-mail	Uw toegangscode voor ZorgMail Secure e-mail is
Om uw beveiligde bericht te bekijken, gebruikt u uw code op de webpagina die u zojuist heeft geopend.	201269. Deze code is 15 minuten geldig.
De code is 15 minuten geldig en kunt u slechts eenmalig gebruiken.	
501658	
Werkt de code niet, of is de tijd verstreken? Ga dan terug naar uw vorige e-mail en probeer het bericht opnieuw te openen.	
	Bericht

De toegangscode wordt in onderstaand scherm ingevoerd. Na invoer van de toegangscode wordt het bericht getoond en kunt u deze lezen en veilig beantwoorden.

ZorgMail Secure e-mail		
	Voer de toegangscode in die via een sms naar telefoonnummer ********94 is verzonden.	
	20126	
	Toegangscode niet ontvangen? Vraag een nieuwe toegangscode aan	

Bij invoer van een foutieve toegangscode wordt onderstaande melding getoond.



III T-Mobile NL 4G 11:02

ZorgMail

<

50% 🔳

(i)



Bij herhaaldelijk invoeren van een foutieve toegangscode vervalt de op dat moment geldige toegangscode en dient een nieuwe toegangscode te worden aangevraagd via de link in de melding.

ZorgMail Secure e-mail		Ø
U heeft te vaak een verk Om het bericht alsr	æerde toegangscode ingevuld. Uw toegangscode is hierdoor niet meer geldig. nog te kunnen bekijken, dient u een nieuwe toegangscode aan te vragen.	
	Vraag een nieuwe toegangscode aan	



Wanneer de juiste toegangscode is ingevoerd wordt het bericht geopend en kunt u het bericht lezen. Als het bericht een bijlage bevat, klikt u op de bestandsnaam getoond bij *Bijlagen* om de bijlage te downloaden.

orgMail Secu	re e-mail		S
antwoorden			Sluit
Behandelp	lan		
Van	MC Rivium Demo Heelkunde		
Verzonden	woensdag, 6 december 2017, 10:57		
Aan	'annapatient2		
CC Bijlagen	🕒 Behandelplan docx (13.1 kB)		
Geachte mevro	uw,		
Bijgevoegd het I	behandelplan		
Met vriendelijke	groet,		
Uw zorgverlene	r		
		Boontwoorden	
		A Beantwoorden	

Als u op een later moment het bericht nogmaals wilt lezen, wordt er een nieuwe eenmalige toegangscode verzonden.



#### 1.4 Veilig antwoorden op een ontvangen bericht

Op een ontvangen bericht kan veilig geantwoord worden. Er kan maximaal 2 keer geantwoord worden. Bij het beantwoorden kunnen 10 bijlagen worden meegestuurd met een totaal van 36 MB.

Op deze manier kunt u veilig communiceren.

Verzenden		Sluit
Aan	MC Rivium Demo Heelkunde	
Onderwerp	Re: Behandelplan	
Bijlagen	Klik hier om een bestand bij te voegen.	
	🛍 🖘 🖻 Paragraaf - Β Ι Ц S 🗄 🗄 🖽 - 66 🛋 Ω	
Beste Zorave	arianar	
N a v het bel	handelplan had ik noo een vraag	
Aan: annapa CC:	tient2@gmail.com	
Aan: annapa CC: Onderwerp: I Geachte mev	itient2@gmail.com Behandelplan vrouw,	
Aan: annapa CC: Onderwerp: I Geachte mev Bijgevoegd h	itient2@gmail.com Behandelplan vrouw, het behandelplan	
Aan: annapa CC: Onderwerp: Geachte mev Bijgevoegd h Met vriendeli	itient2@gmail.com Behandelplan vrouw, net behandelplan ijke groet,	
Aan: annapa CC: Onderwerp: I Geachte mev Bijgevoegd h Met vriendelij Uw zorgverle	itient2@gmail.com Behandelplan vrouw, het behandelplan ijke groet, ener	
Aan: annapa CC: Onderwerp: I Geachte mev Bijgevoegd h Met vriendeli Uw zorgverle	itient2@gmail.com Behandelplan vrouw, net behandelplan ijke groet, aner	
Aan: annapa CC: Onderwerp: I Geachte men Bijgevoegd h Met vriendeli Uw zorgverle	itient2@gmail.com Behandelplan vrouw, net behandelplan ijke groet, ener	

Versie en datum 2.0 / 12-04-2018



### 2 Secure e-mail openen - iOS

#### 2.1 Algemeen

Dit hoofdstuk beschrijft de werking van de ZorgMail Secure e-mail Viewer op een mobile device met het Apple besturingssysteem iOS.

#### 2.2 Notificatie

U krijgt een notificatie e-mail dat er een beveiligd bericht klaarstaat in de ZorgMail Viewer. U klikt op de groene knop '**Bericht lezen**' in de e-mail waarna de ZorgMail Viewer in de browser wordt getoond.





Afhankelijk van de wijze van verzenden krijgt u een toegangscode via SMS of e-mail toegestuurd om daarmee het bericht te kunnen lezen. Deze toegangscode is 15 minuten geldig. Als u op een later moment het bericht nogmaals wilt lezen, wordt er een nieuwe eenmalige toegangscode verzonden.



#### 2.4 Invoeren toegangscode

De toegangscode wordt in onderstaand scherm ingevoerd.



	4G	06:54			50% (	•
	EN	OVATIC	N B.	<i>V</i> .	(	*
		_				
Voer de toeg telefoonnur	angso nmer	ode in d	ie via ( **94 is	een s verz	ms na onder	ar I.
	2	1422	1			
Toegangsco	de niet	ontvange	n? Vraa	a een i	nieuwe	
roogangooo	toe	gangscode	eaan	9 00111		
$\sim$ $\sim$					Gere	ed
100	4	FC	7	0	Gere	ed
123	4	56	7	8	Gere	eed 0
123	4	56	7 €	8	9	eed 0 ″
123 -/:	4	56 ()	7 €	8 &	9 @	eed 0 ″
1 2 3 - / : #+= .	4;	56 () ?	7 €	8 & ,	9 @	eed 0 ″



#### 2.5 Bericht lezen

Na invoer van de toegangscode wordt het bericht getoond en kunt u het bericht lezen en veilig beantwoorden.



#### 2.6 Bijlage downloaden

Klik op de bestandsnaam van Bijlagen om een eventuele bijlage te downloaden.



Documentnaam Handleiding ZorgMail Secure e-mail Viewer

Pagina	9 van 15
Documentstatus	definitief

Versie en datum 2.0 / 12-04-2018



#### 2.7 Veilig antwoorden op een ontvangen bericht

Op een ontvangen bericht kan veilig geantwoord worden. Er kan maximaal 2 keer geantwoord worden. Bij het beantwoorden kunnen maximaal 10 bijlagen worden meegestuurd met een totaal van 36 MB.

Op deze manier kunt u veilig communiceren.

< Mail	4G	07:01		50% 🔳 )		
		ENOVATIO	N B.V.	Ċ		
	₩.	66 🛋	Ω			
Geachte zorgverlener,						
Ik heb r	nog eer	n vraag ove	r			
Van: MC Rivium Demo Heelkunde <mcriviumdemoheelkunde@zorgmail.nl> Verzonden: woensdag, 13 december 2017, 06:52 Gereed</mcriviumdemoheelkunde@zorgmail.nl>						
2017, 0	<b>den:</b> w 6:52	oensdag, 1	3 dece	ember Gereed		
2017, 0	den: w 6:52	roensdag, 1 4 5 6	3 dece	Cereed 8 9 0		
Verzon 2017, 0 1 2 - /	den: w 6:52	roensdag, 1 4 5 6 ; ( )	3 dece 7 €	Gereed   8 9 0   & @ "		
Verzon 2017, 0 1 2 - / #+=	den: w 6:52	roensdag, 1 4 5 6 ; ( ) , ?	3 dece 7 €	ember Gereed 8 9 0 & @ " ' X		





### 3 Secure e-mail openen - Android

#### 3.1 Algemeen

Dit hoofdstuk beschrijft de werking van de ZorgMail Secure e-mail Viewer op een mobile device met het besturingssysteem Android.

#### 3.2 Notificatie

U krijgt een notificatie e-mail dat er een beveiligd bericht klaarstaat in de ZorgMail Viewer. U klikt op de groene knop '**Bericht lezen**' in de e-mail waarna de ZorgMail Viewer in de browser wordt getoond.





### 3.3 Bericht lezen met uw toegangscode

Afhankelijk van de wijze van verzenden krijgt u een toegangscode via SMS of e-mail toegestuurd om daarmee het bericht te kunnen lezen. Deze toegangscode is 15 minuten geldig.

Als u op een later moment het bericht nogmaals wilt lezen, wordt er een nieuwe eenmalige toegangscode verzonden.



#### 3.4 Invoeren toegangscode

De toegangscode wordt in onderstaand scherm ingevoerd.



Pagina	12 van 15
Documentstatus	definitief



#### 3.5 Bericht lezen

Na invoer van de toegangscode wordt het bericht getoond en kunt u het bericht lezen en veilig beantwoorden.



#### 3.6 Bijlage downloaden

Klik op de bestandsnaam van Bijlagen om een eventuele bijlage te downloaden.



Documentnaam Versie en datum Handleiding ZorgMail Secure e-mail Viewer 2.0 / 12-04-2018 Pagina 13 van 15 Documentstatus definitief



#### 3.7 Veilig antwoorden op een ontvangen bericht

Op een ontvangen bericht kan veilig geantwoord worden. Er kan maximaal 2 keer geantwoord worden. Bij het beantwoorden kunnen maximaal 10 bijlagen worden meegestuurd met een totaal van 36 MB.

Op deze manier kunt u veilig communiceren.



simyo Ø ≇ 🕯	28 08:43
https://viewer.zorgmail.nl/#/messages	<u>4</u> :
Vw bericht is succesvol verzonden.	
ZorgMail Secure e-mail	
Beantwoorden	Sluiten
Behandelplan.docx (13.1 kB)	
Geachte mevrouw,	
Bijgevoegd het behandelplan	
Met vriendelijke groet,	
Uw zorgverlener	
Seantwoorden	
v4.0.0   Nederlands -	



# 4 FAQ (veel gestelde vragen)

Hieronder staan de antwoorden op de meest voorkomende vragen

Vraag: Antwoord:	Mijn toegangscode klopt niet of is verlopen, wat moet ik doen? Open uw notificatie e-mail en klik op 'Bericht lezen'. U ontvangt dan een nieuwe code waarbij de vorige code ongeldig wordt. Iedere keer dat u een toegangscode ontvangt is deze eenmalig te gebruiken en 15 minuten geldig.
Vraag: Antwoord:	Mijn telefoonnummer is niet (meer) correct, wat moet ik doen? Bel of e-mail de verzender om te vragen of de secure e-mail nogmaals verzonden kan worden met het juiste telefoonnummer.
Vraag: Antwoord:	Hoe kan ik zien dat de webpagina te vertrouwen is? Dit kunt u zien aan de groene balk van de URL in uw browser. De URL van de Viewer begint altijd met <u>https://viewer.zorgmail.nl</u> . Wijkt dit af, neem dan contact op met de verzender.
Vraag: Antwoord:	Ik heb mijn notificatie e-mail per ongeluk verwijderd, wat moet ik doen? Bel of e-mail de verzender om te vragen of de secure e-mail nogmaals verzonden kan worden.
Vraag: Antwoord:	Kan ik ook de tekst uit het bericht downloaden en opslaan? Dit is niet mogelijk.
Vraag: Antwoord:	E-mail is toch geen veilig medium om vertrouwelijke gegevens uit te wisselen? Het klopt dat e-mail normaliter geen veilig medium is hiervoor, maar doordat de instelling die u berichten stuurt is aangesloten op ZorgMail is dit wel veilig. Dit is ook de reden dat u een aparte code per SMS of e-mail ontvangt om het bericht te openen binnen een beveiligde omgeving.
Vraag: Antwoord:	Ik wil een reply-all doen, kan dit? In het geval van meerdere ontvangers, is het alleen mogelijk om veilig te antwoorden naar de verzender van uw e-mail.
Vraag: Antwoord:	Hoe lang blijft mijn bericht bewaard? Uw bericht wordt 90 dagen bewaard. Na 90 dagen wordt het bericht verwijderd.