

Handleiding Veilige mail

van Beweging 3.0 / Leef3.nu / Welzin / indebuurt033 ontvangen

Inhoud

Handleiding Zorgmail ontvangen.....	1
Inleiding	1
Notificatie	1
Bericht lezen met uw toegangscode.....	2
Bijlagen downloaden.....	3
Veilig antwoorden op een ontvangen bericht.....	4
Veel gestelde vragen;.....	5

Inleiding

U heeft een beveiligde mail van Beweging 3.0 / Leef3.nu / Welzin / indebuurt033 ontvangen. Hoe werkt dat? En waarom wordt dit gedaan?

Om op een veilige manier vertrouwelijke informatie over derden (cliënten, medewerkers etc.) te delen is Beweging 3.0 aangesloten bij Zorgmail met Secure email(=beveiligde mail). Via ZorgMail is het mogelijk om op een veilige manier berichten uit te wisselen, met deelnemers gebruik makend van secure email (van zorgmail of ander) en deelnemers die geen secure email hebben.

Deze handleiding beschrijft de werking voor de ontvangers van een veilige mail.(zonder een secure email)

Notificatie

Wanneer een veilige mail verstuurd wordt krijgt de ontvanger een notificatie bericht op zijn eigen e-mailadres. In het notificatie bericht wordt gemeld dat er een veilige mail is gestuurd. U klikt op de groene knop 'Bericht lezen' in de geopende e-mail waarna de ZorgMail Viewer in de browser (internet) wordt getoond.

ZorgMail Secure e-mail

U heeft een bericht ontvangen van **MC Rivium Demo Heelkunde**.
Door op 'Bericht 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.

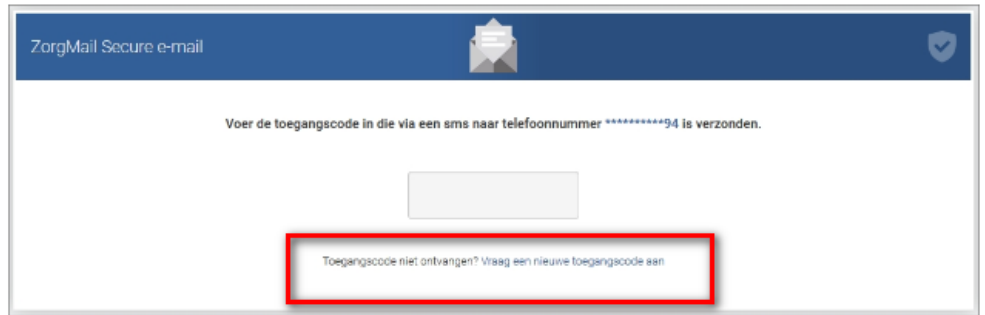
Bericht lezen

Werket de link niet? Kopieer dan het onderstaande adres naar uw browser:
<https://viewer.zorgmail.nl/api/redirect/message/Y2HEP4PEHTWJEFCDXCVE7WKESF>

U ontvangt dit bericht omdat u een veilig e-mailbericht heeft ontvangen via ZorgMail Secure e-mail. De afzender van het bericht gebruikt ZorgMail Secure e-mail om de veiligheid van e-mailberichten die hij/zij aan u verstuurt te kunnen garanderen.

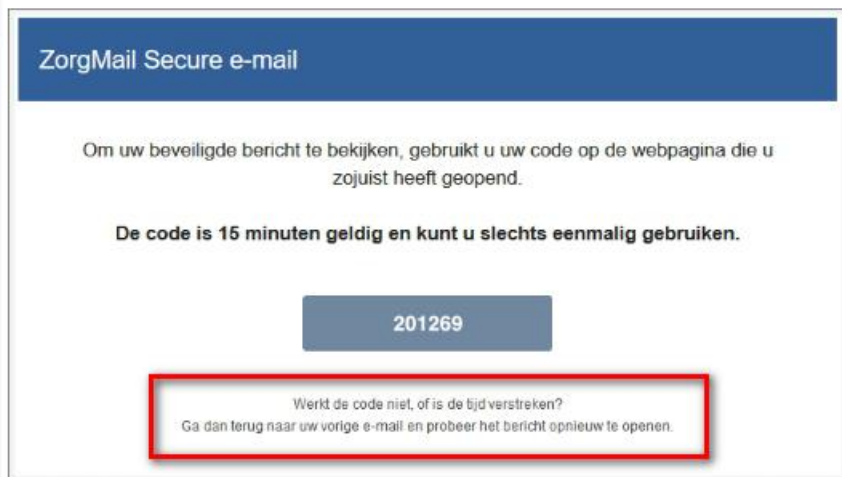
ZORG X MAIL

Wanneer op de link bericht lezen geklikt is, is er ook gelijktijdig een toegangscode verzonden naar mail. Of indien bij de verstuurder bekend naar een mobiel telefoonnummer. (privé of werk). Mocht deze niet ontvangen zijn, dan kan er zelf een nieuwe worden aangevraagd door op de tekst; 'vraag een nieuwe toegangscode aan' te klikken.



Bericht lezen met uw toegangscode.

Afhankelijk van de wijze van verzenden krijgt u de toegangscode via SMS of via e-mail toegestuurd om daarmee het bericht te kunnen lezen.



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

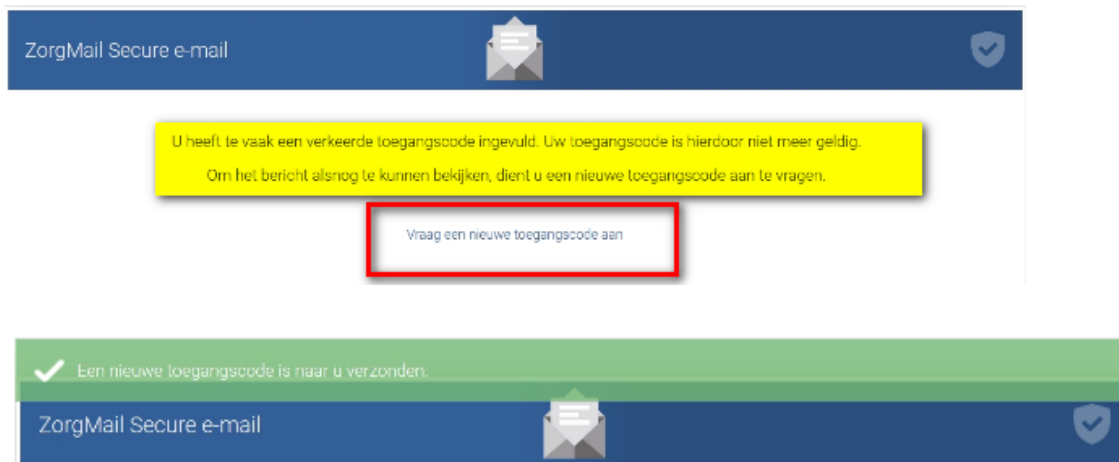


Let op! : De code is 15 minuten geldig. Wanneer de code niet werkt of de 15 minuten zijn verstreken, ga dan terug naar het eerst ontvangen notificatie bericht, en start opnieuw door op bericht lezen te klikken.

Bij foutieve invoer van de toegangscode wordt onderstaande melding getoond.



Bij herhaaldelijk invoeren van een foutieve toegangscode vervalt de op dat moment geldige toegangscode en dient **u zelf** een nieuwe toegangscode aan te vragen door op de blauwe tekst te klikken. Zie onderstaand voorbeeld. Zodra er een nieuwe code is aangevraagd, is daarmee de voorgaande vervallen en niet meer bruikbaar.

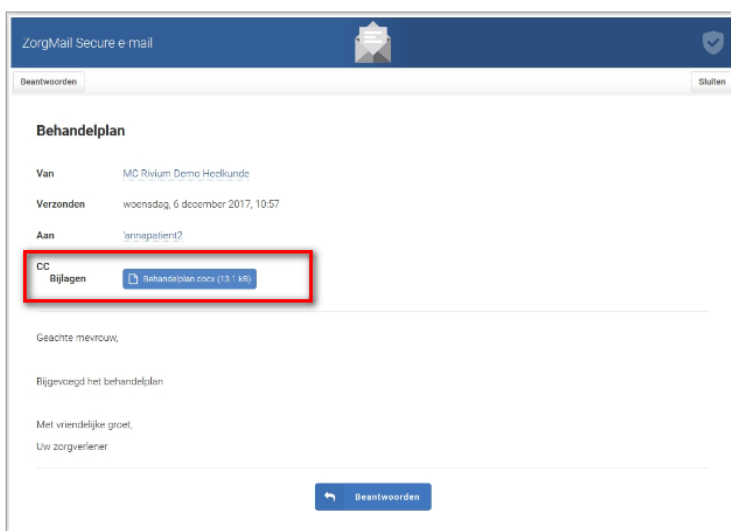


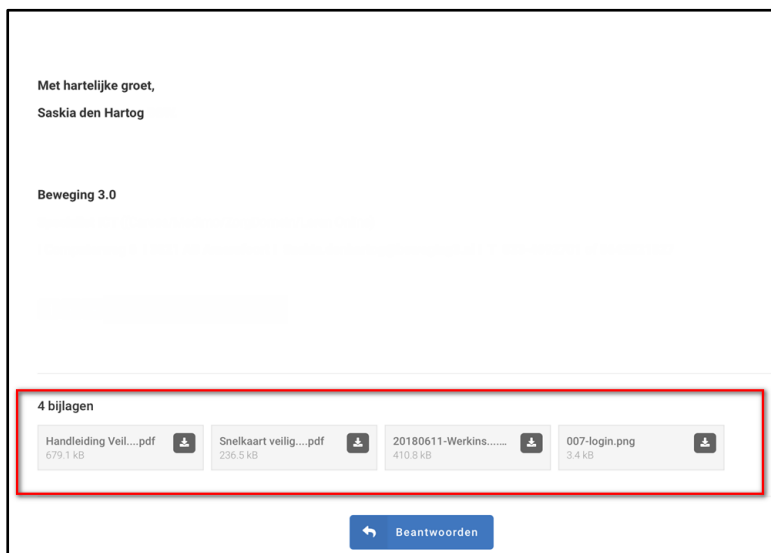
Een bericht blijft 90 dagen beschikbaar na verzending. Wanneer het bericht dat u wilt inzien ouder is dan 90 dagen, wordt onderstaande melding getoond.



Bijlagen downloaden

In een veilig verzonden bericht kunnen bijlages zijn toegevoegd. Deze kunt u downloaden en opslaan. Klik daarvoor op de blauwe knop(pen) achter het woord bijlagen. Of klik op de bijlagen die onder het bericht staan. (2^e afbeelding)

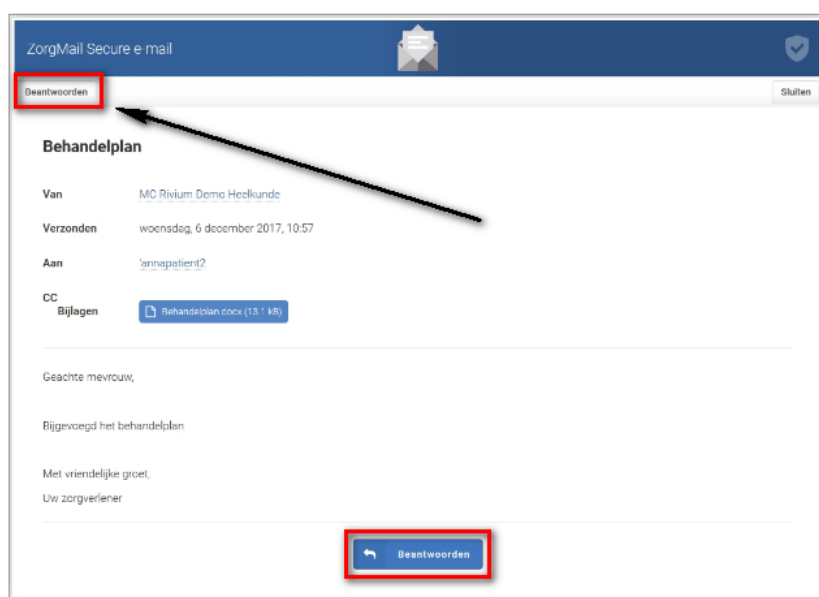




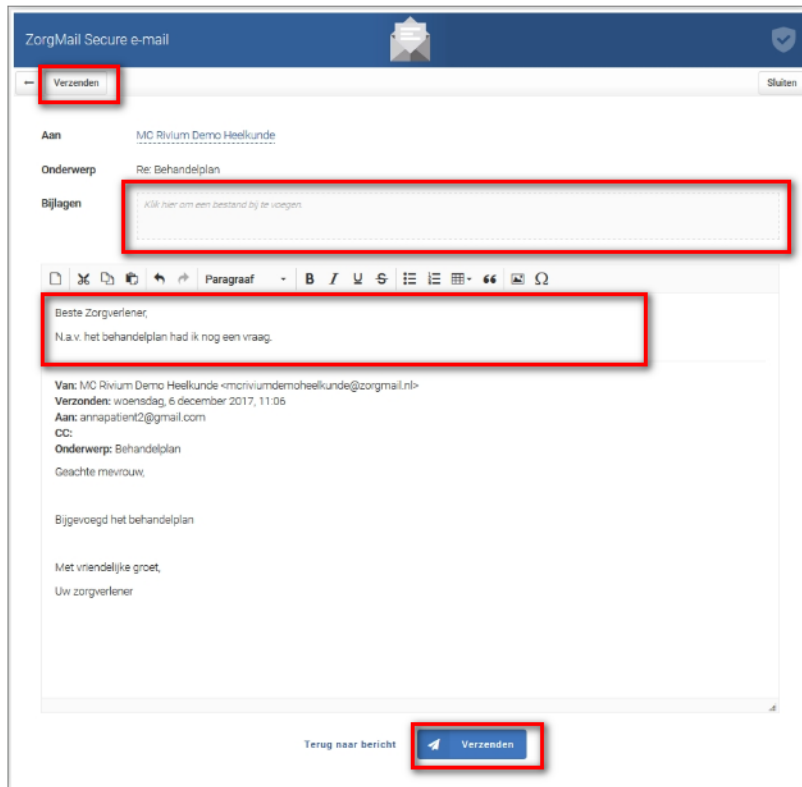
Veilig antwoorden op een ontvangen bericht

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

Let op!: het beantwoorden op een veilige mail, gaat alleen via het geopende bericht in de browser (internet) en niet door op de notificatie mail te beantwoorden. Dit is namelijk een no-reply. U kunt op 2 plekken op beantwoorden klikken.



U kunt nu een eigen antwoord typen, boven het ontvangen bericht. Wilt u zelf nog bijlagen toevoegen, dan klikt u op het lege vlak achter het woord bijlagen. Vervolgens kunt u op 2 plekken op verzenden klikken.



Veel gestelde vragen;

- **Vraag:** Mijn toegangscode klopt niet of is verlopen, wat moet ik doen?
Antwoord: Open uw notificatie e-mail en klik op 'Bericht lezen'. U ontvangt dan een nieuwe code. Iedere keer dat u een toegangscode ontvangt is deze eenmalig te gebruiken en 15 minuten geldig.
- **Vraag:** Mijn telefoonnummer is niet (meer) correct, wat moet ik doen?
Antwoord: Bel of e-mail de verzender om te vragen of de secure e-mail nogmaals verzonden kan worden met het juiste telefoonnummer.
- **Vraag:** Hoe kan ik zien dat de webpagina te vertrouwen is?
Antwoord: Dit kunt u zien aan de groene balk van de URL in uw browser. De URL van de Viewer begint altijd met <https://viewer.zorgmail.nl>. Wijkt dit af, neem dan contact op met de verzender.
- **Vraag:** Ik heb mijn notificatie e-mail per ongeluk verwijderd, wat moet ik doen?
Antwoord: Kijk of het bericht in de prullenbak zit van uw email. Is het daar ook verwijderd dan kunt u de verzender vragen of de secure e-mail nogmaals verzonden kan worden.
- **Vraag:** Kan ik ook de tekst uit het bericht downloaden en opslaan?
Antwoord: Dit is niet mogelijk. U kunt wel de tekst uit het bericht via ctrl-C (kopiëren) en ctrl-V (plakken) in een eigen word-document zetten.
- **Vraag:** E-mail is toch geen veilig medium om vertrouwelijke gegevens uit te wisselen?
Antwoord: 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 e-mail of SMS ontvangt om het bericht te openen binnen een beveiligde omgeving.

- **Vraag:** Ik wil een reply-all doen, kan dit?
Antwoord: In het geval van meerdere ontvangers, is het vanuit het oogpunt van vertrouwelijkheid alleen mogelijk om veilig te antwoorden naar de verzender van uw e-mail.
- **Vraag:** Hoe lang blijft mijn bericht bewaard?
Antwoord: Uw bericht wordt 90 dagen bewaard. Na 90 dagen wordt het bericht verwijderd.

Deze handleiding is grotendeels overgenomen uit de handleiding van Zorgmail. Op de website van Zorgmail is deze ook te vinden, waarin een kort filmpje te bekijken is. De handleiding met korte demo is hier te vinden; <https://viewer.zorgmail.nl/userguide/>

Zorgdomein heeft ook een aantal instructievideo's op de website beschikbaar. Via de volgende link kunt u deze vinden.

<https://zorgmail.nl/zorgmail/zorgmail-downloads/instructievideos/>

klik op het onderwerp ZorgMail Secure e-mail – een bericht openen via de ZorgMail Viewer 1 factor voor toegangscode op de mail.

klik op het onderwerp ZorgMail Secure e-mail – een bericht openen via de ZorgMail Viewer 2 factor voor toegangscode op de mobiele telefoon.

Wanneer u de veilig verstuurde mail via een mobiele device wilt lezen (bijvoorbeeld Android of IOS)

Dan kunt u een handleiding daarover vinden op de volgende link

https://zorgmail.nl/wp-content/uploads/ZorgMail-Secure-e-mail-Viewer-handleiding_ontvangers.pdf