



Handleiding ZorgMail Secure e-mail Viewer

Voor ontvangers van Secure e-mail

VANAD Enovation

Inhoudsopgave

1 Secure e-mail openen – desktop/laptop	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Notificatie.....	3
1.3 Bericht lezen met toegangscode.....	4
1.4 Veilig antwoorden op een ontvangen bericht.....	6
2 Secure 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 Secure 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 FAQ (veel gestelde vragen).....	15
5 Customer Support	16

1 Secure e-mail openen – desktop/laptop

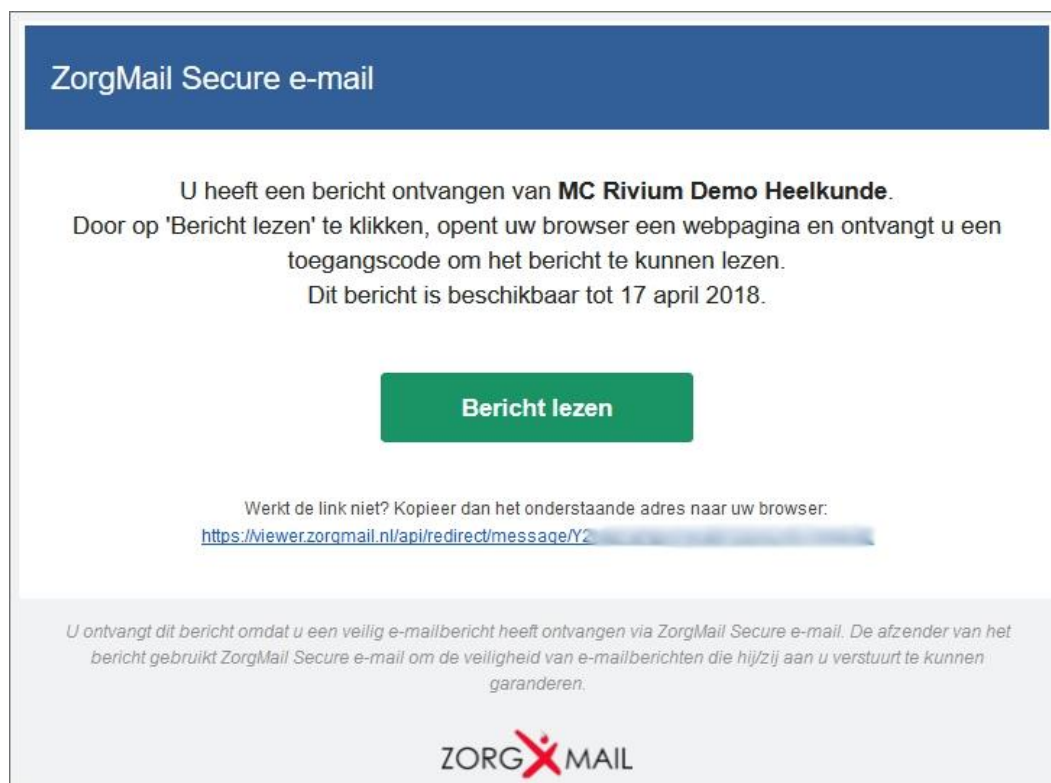
1.1 Algemeen

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.

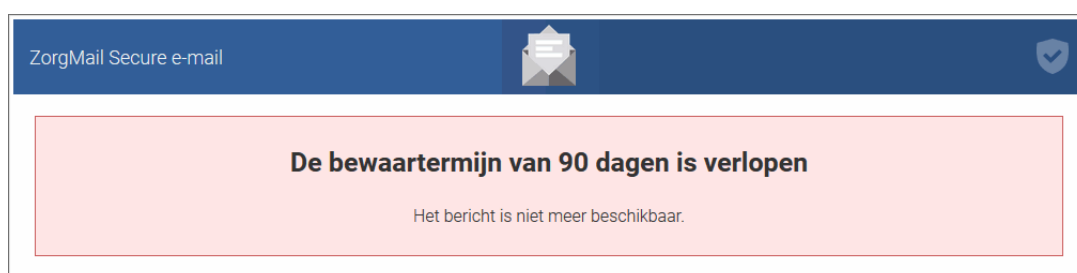
De zorgverlener of instelling waar u een beveiligd bericht van heeft ontvangen gebruikt hiervoor ZorgMail Secure e-mail. Via ZorgMail is het mogelijk om op een veilige manier berichten uit te wisselen.

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.



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

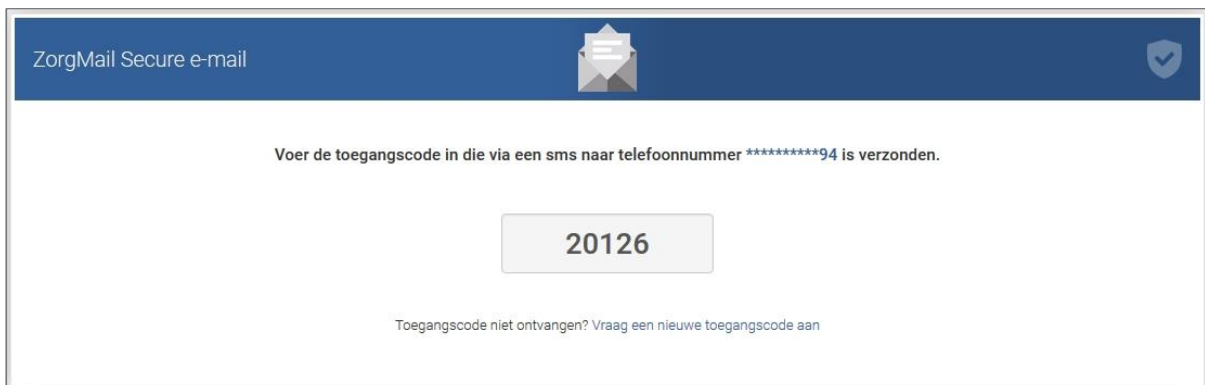


1.3 Bericht lezen met toegangscode

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.




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



Bij invoer van een foutieve toegangscode wordt onderstaande melding getoond.



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  

U heeft te vaak een verkeerde toegangscode ingevuld. Uw toegangscode is hierdoor niet meer geldig.



Om het bericht alsnog te kunnen bekijken, dient u een nieuwe toegangscode aan te vragen.

[Vraag een nieuwe toegangscode aan](#)

 Een nieuwe toegangscode is naar u verzonden.

ZorgMail Secure e-mail  

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.

ZorgMail Secure e-mail  

Beantwoorden Sluiten


Behandelplan

Van [MC Rivium Demo Heelkunde](#)

Verzonden woensdag, 6 december 2017, 10:57

Aan ['annapatient2](#)

CC


Bijlagen  [Behandelplan.docx \(13.1 kB\)](#)

Geachte mevrouw,

Bijgevoegd het behandelplan

Met vriendelijke groet,

Uw zorgverlener

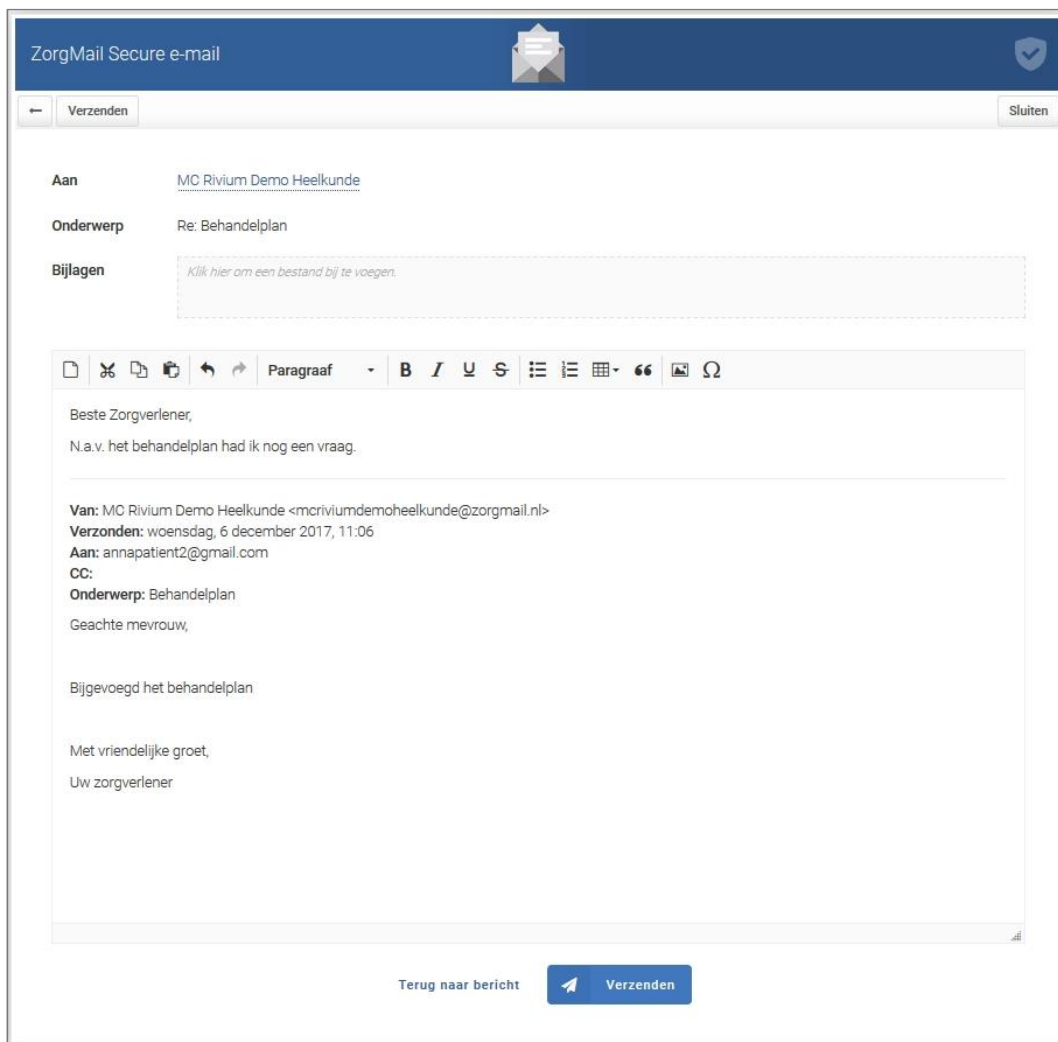
 [Beantwoorden](#)

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.



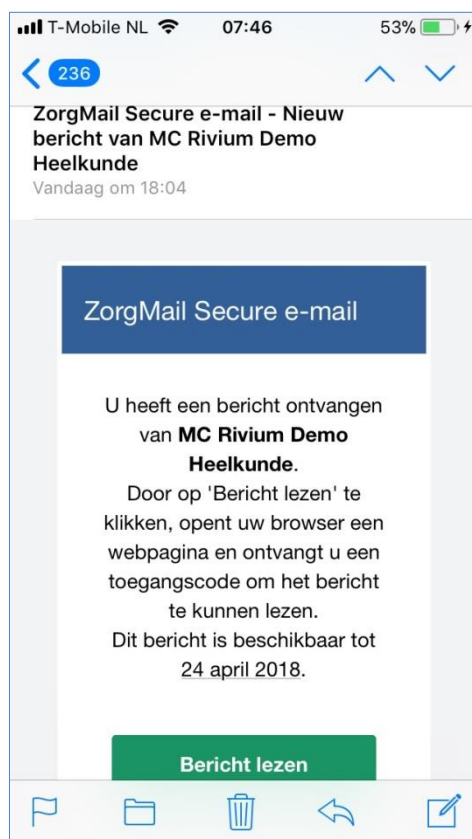
2 Secure e-mail openen - iOS

2.1 Algemeen

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

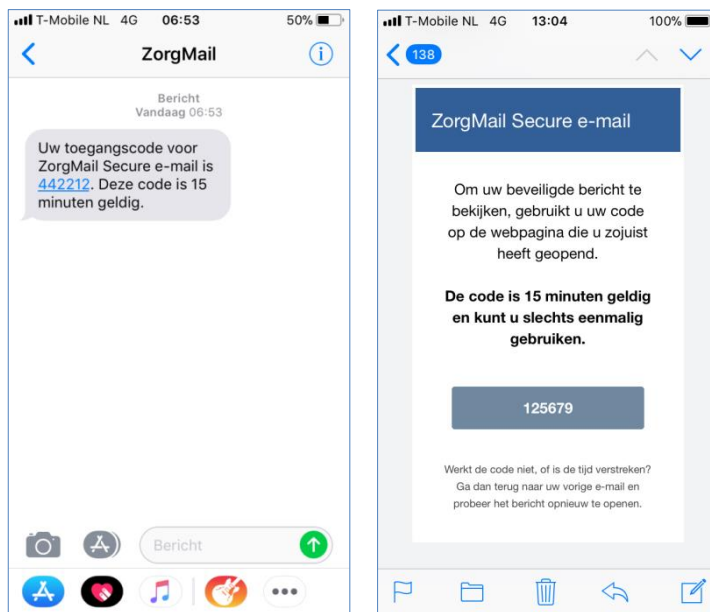
2.2 Notificatie

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.



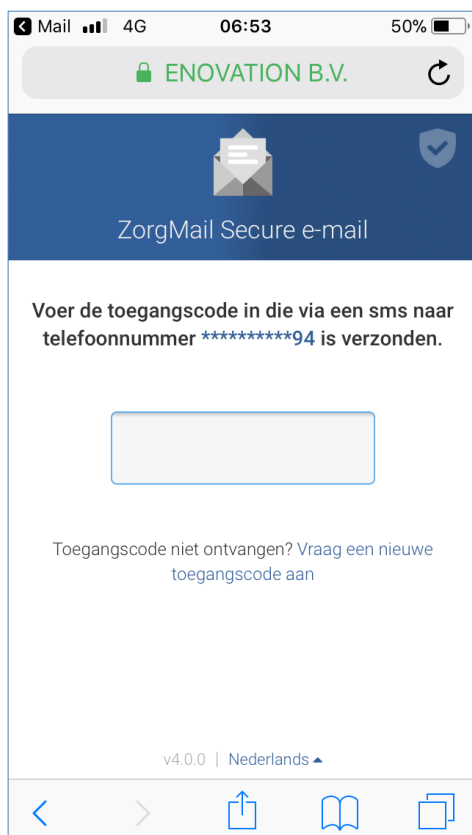
2.3 Bericht lezen met uw toegangscode

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.



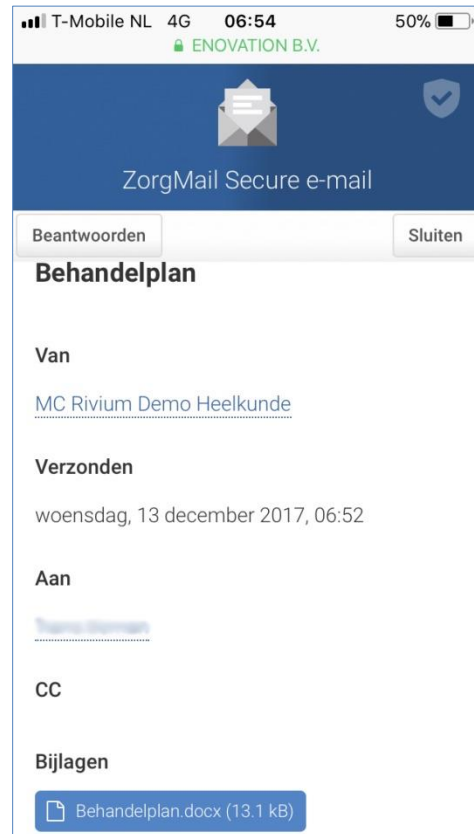
2.4 Invoeren toegangscode

De toegangscode wordt in onderstaand scherm ingevoerd.



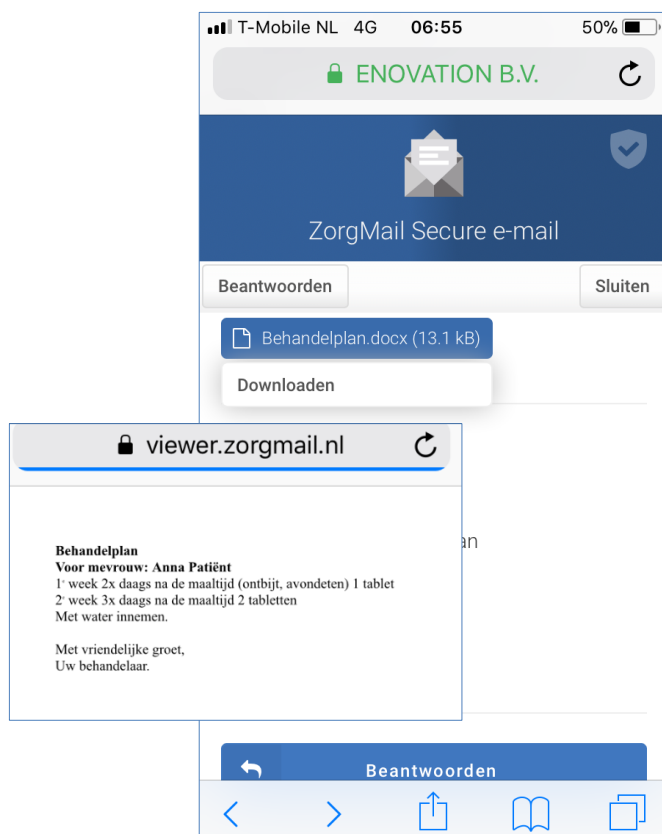
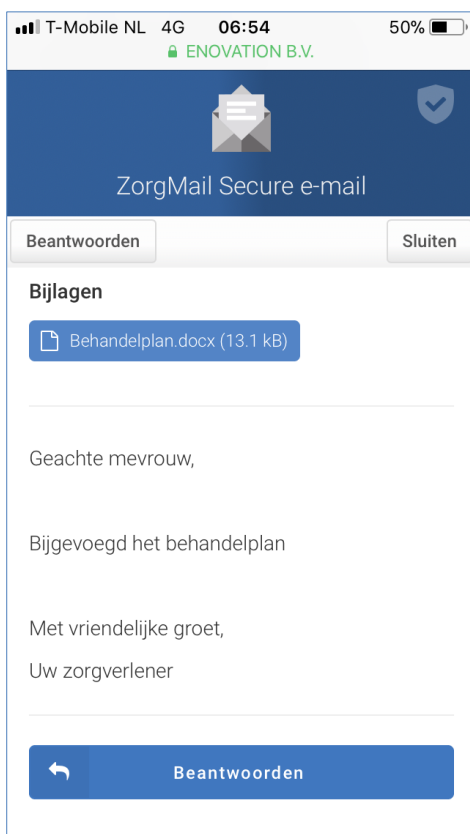
2.5 Bericht lezen

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



2.6 Bijlage downloaden

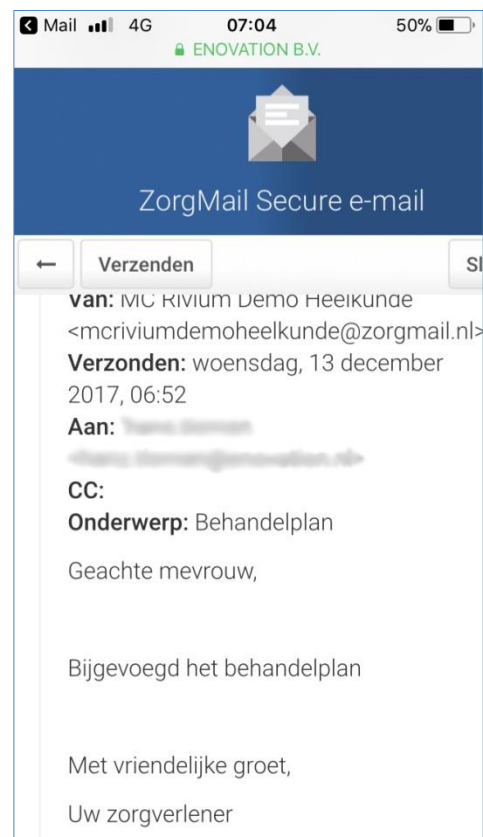
Klik op de bestandsnaam van *Bijlagen* om een eventuele bijlage te downloaden.



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.



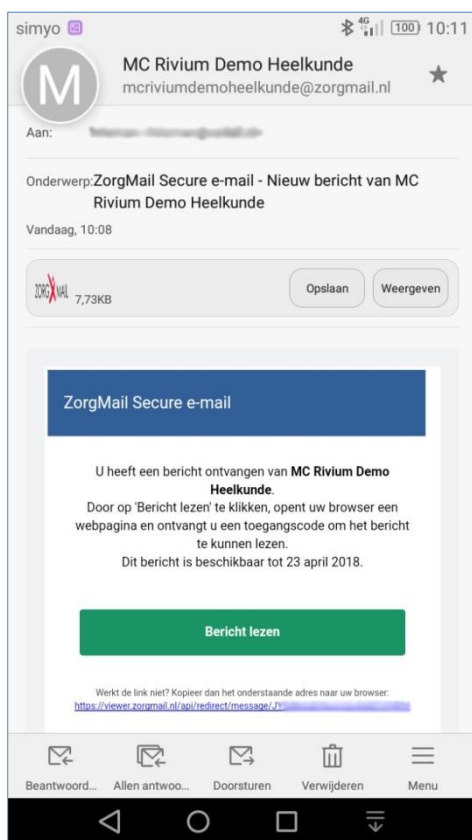
3 Secure e-mail openen - Android

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

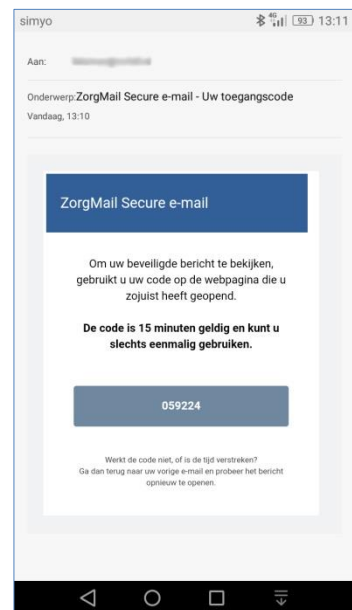
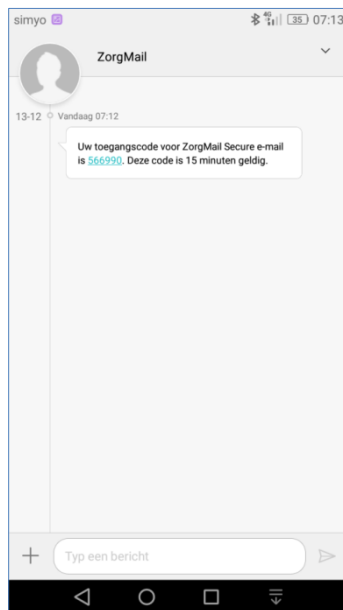
U krijgt een notificatie e-mail dat er een beveiligd bericht klaarstaat in de ZorgMail Viewer. U klikt op de groene knop '**Bericht lezen**' in de e-mail waarna de ZorgMail Viewer in de browser wordt getoond.



3.3 Bericht lezen met uw toegangscode

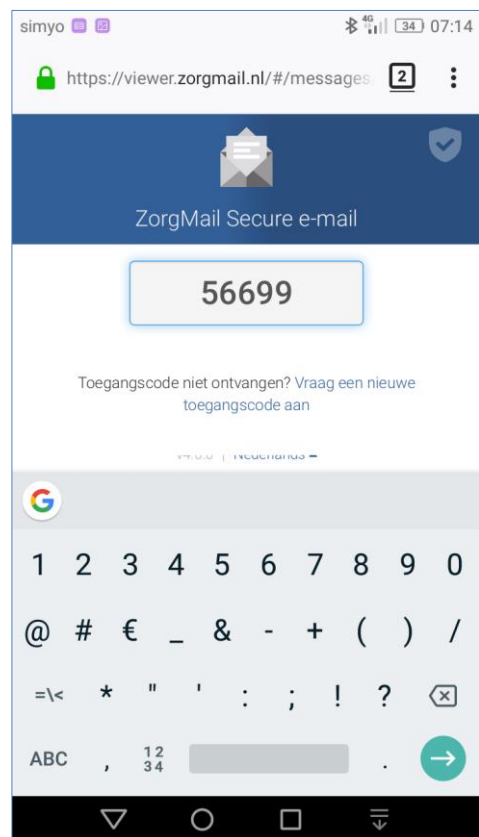
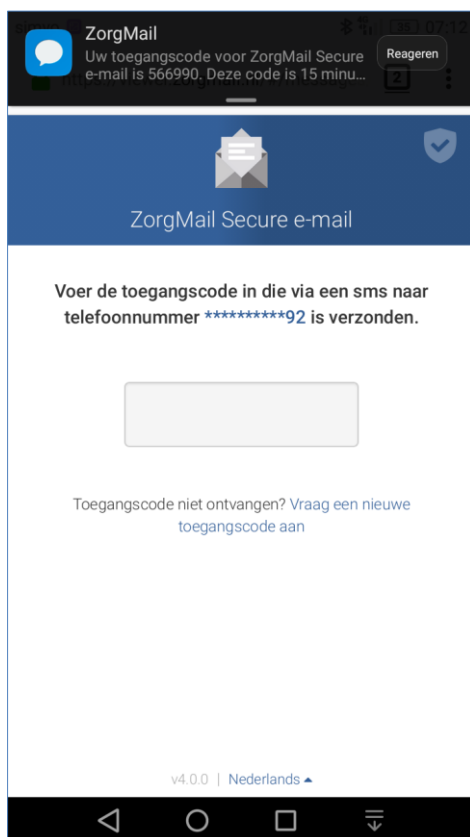
Afhankelijk van de wijze van verzenden krijgt u een toegangscode via SMS of e-mail toegestuurd om daarmee het bericht te kunnen lezen. Deze toegangscode is 15 minuten geldig.

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



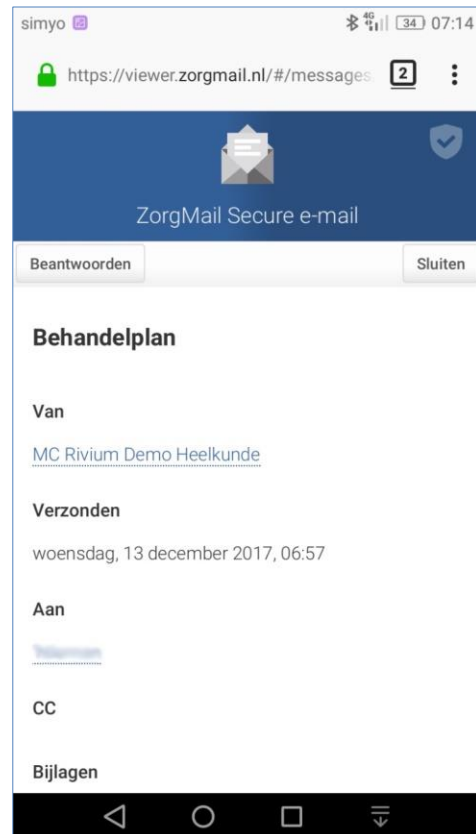
3.4 Invoeren toegangscode

De toegangscode wordt in onderstaand scherm ingevoerd.



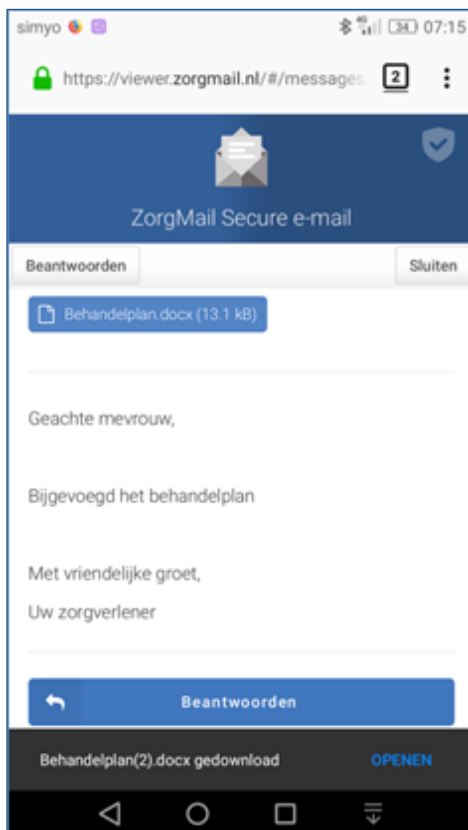
3.5 Bericht lezen

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



3.6 Bijlage downloaden

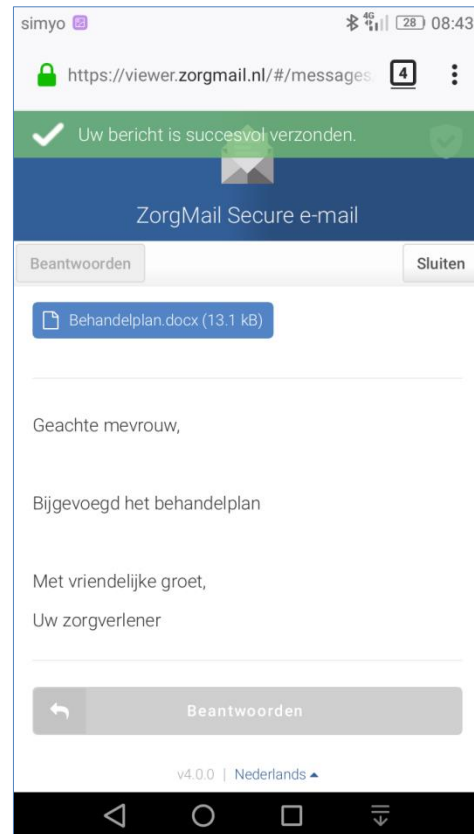
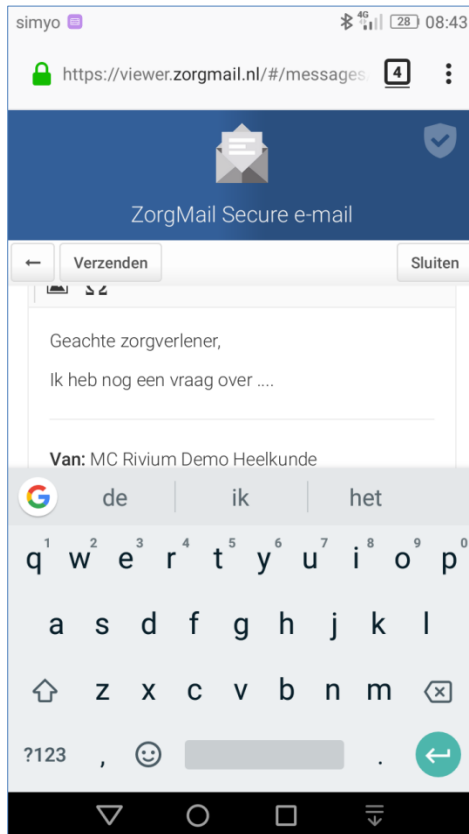
Klik op de bestandsnaam van *Bijlagen* om een eventuele bijlage te downloaden.



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.



4 FAQ (veel gestelde vragen)

Hieronder staan de antwoorden op de meest voorkomende 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 waarbij de vorige code ongeldig wordt. 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: Bel of e-mail de verzender om te 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.

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 SMS of e-mail 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 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.

5 Customer Support

Voor informatie over ZorgMail en ZorgMail Secure e-mail kan er telefonisch of per e-mail contact opgenomen worden met de Support afdeling van uw ZorgMail regiopartner.

Z-NETWERKEN

Openingstijden : 8:30 tot 17:00 uur (maandag tot en met vrijdag)
Telefoon : 0345 – 53 69 25
E-mail : servicedesk@z-netwerken.nl

RZCC

Openingstijden : 8:00 tot 16:00 uur (maandag tot en met vrijdag)
Telefoon : 040 – 239 30 00
E-mail : customersupport@vanadgroup.com

ST. GERRIT

Openingstijden : 8:00 tot 17:00 uur (maandag tot en met vrijdag)
Telefoon : 085 – 760 40 76
E-mail : servicedesk@gerrit-net.nl

DIAMIZ

Openingstijden : 8:00 tot 17:30 uur (maandag tot en met vrijdag)
Telefoon : 070 – 314 36 17
E-mail : helpdesk@haagnet.nl

RijnmondNet Helpdesk

Openingstijden : 8:00 tot 17:30 uur (maandag tot en met vrijdag)
Telefoon : 010 – 288 16 17
E-mail : customersupport@vanadgroup.com

EZDA

Openingstijden : 8:00 tot 18:00 uur (maandag tot en met vrijdag)
Telefoon : 010 – 288 16 64
E-mail : customersupport@vanadgroup.com

3i-net

Openingstijden : 8:00 tot 17:30 uur (maandag tot en met vrijdag)
Telefoon : 010 – 288 16 17
E-mail : customersupport@vanadgroup.com

RSO Haaglanden

Openingstijden : 8:00 tot 17:30 uur (maandag tot en met vrijdag)
Telefoon : 010 – 288 16 17
E-mail : customersupport@vanadgroup.com

Connect4Care

Openingstijden : 8:00 tot 17:30 uur (maandag tot en met vrijdag)
Telefoon : 010 – 288 16 17
E-mail : customersupport@vanadgroup.com

Heeft u ZorgMail via VANAD Enovation neem dan contact op met de afdeling Customer Support.

VANAD Enovation Customer Support

Openingstijden : 8:00 tot 17:30 uur (maandag tot en met vrijdag)
Telefoon : 010 – 288 16 17
E-mail : customersupport@vanadgroup.com
Website : <https://customersupport.vanadgroup.com/nl>