



Gebruikershandleiding ZorgMail Secure e-mail

1. Inleiding

Jeugdformaat heeft ZorgMail Secure e-mail geïmplementeerd, waarmee zij veilig vertrouwelijke informatie uitwisselt via e-mail. Dit document beschrijft de werking van ZorgMail en hoe u een via ZorgMail ontvangen bericht kunt openen.

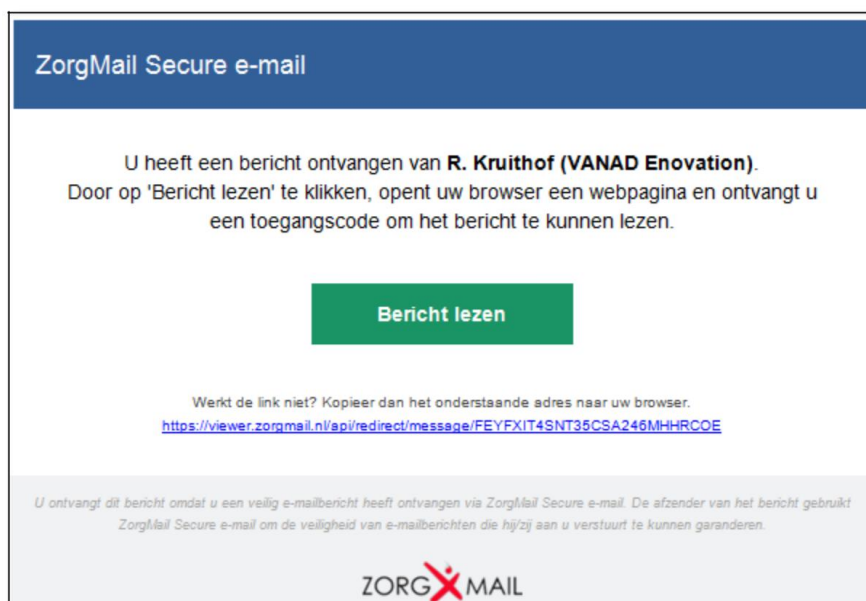
2. ZorgMail Secure e-mail Viewer

Dit hoofdstuk beschrijft de werking van de ZorgMail Secure e-mail Viewer, voor ontvangers van vertrouwelijke e-mail.

2.1 Hoe kan men een Secure e-mail openen?

U ontvangt op uw e-mailadres een notificatie. Deze ziet er als volgt uit:

Door op de knop 'Bericht lezen' te klikken, ontvangt u de toegangscode.

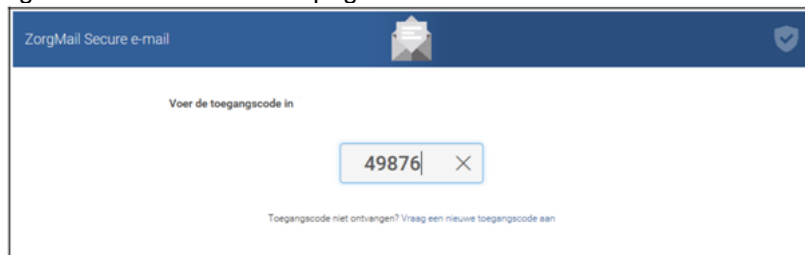


ZORG X MAIL

U ontvangt uw toegangscode via een 2^e e-mailbericht.



U voert de toegangscode in binnen de webpagina van uw webbrowser.



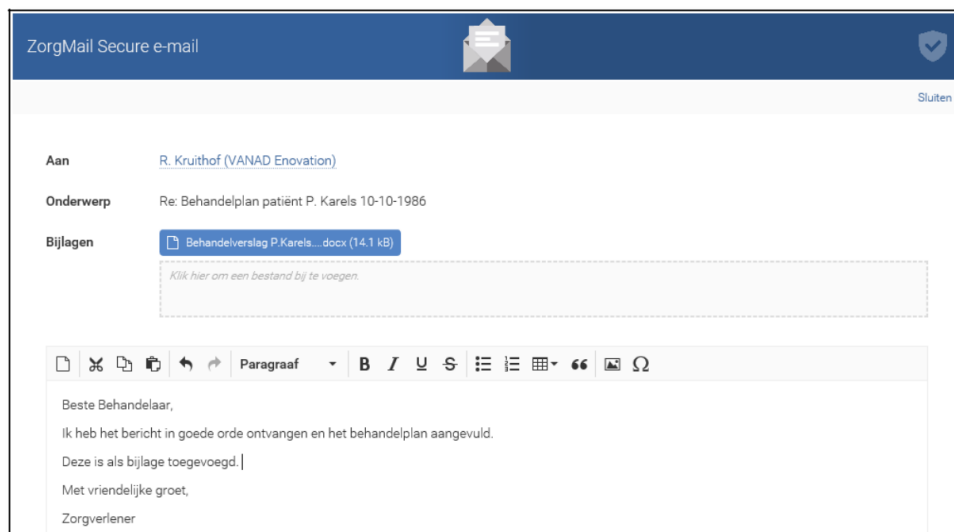
U kunt het bericht nu lezen.



U kunt op de bestandsnaam van bijlagen klikken om deze te downloaden.

2.2 Veilig antwoorden op een ontvangen bericht

Het is mogelijk om op ieder ontvangen bericht één keer veilig te antwoorden via de knop 'Beantwoorden'. Er kunnen bijlagen toegevoegd worden in het antwoord door op het grijze veld te klikken.



Op deze manier kunt u het bericht veilig beantwoorden.

3. FAQ (veelgestelde vragen)

Vraag: Ik heb mijn notificatie e-mail verwijderd, wat moet ik doen?

Antwoord: U kunt het bericht nu niet meer openen. Vraag de verzender van het bericht om het bericht opnieuw te sturen.

Vraag: Ik heb geen notificatie e-mail ontvangen, wat moet ik doen?

Antwoord: Mogelijk is de e-mail als ongewenste mail gemarkeerd of heeft u het e-mailbericht per abuis verwijderd. Controleer of het e-mailbericht in de map "Ongewenste e-mail" staat of vraag de verzender van het bericht om het bericht opnieuw te sturen.

Vraag: Mijn toegangscode klopt niet of is verlopen, wat moet ik doen?

Antwoord: Open uw notificatiemail 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: Hoe kan ik zien dat de webpagina te vertrouwen is?

Antwoord: Dit kunt u zien aan de groene balk van de URL in uw web browser. De URL van de Viewer begint altijd met <https://viewer.zorgmail.nl>. Wijkt dit af, neem dan contact op met de verzender.



Vraag: Hoe lang blijft mijn bericht beschikbaar binnen de Viewer?

Antwoord: Het bericht blijft 90 dagen voor u beschikbaar in de Viewer.

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 Jeugdformaat is aangesloten op ZorgMail is dit wel veilig. Dit is ook de reden dat u een aparte code per 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 de e-mail. Op deze manier kunnen we de veiligheid waarborgen.

Vraag: Ik zie geen knop 'Beantwoorden' (meer), hoe kan dit?

Antwoord: U heeft al een antwoord verzonden op de ontvangen mail.

Vraag: Wat als ZorgMail berichten in de spam map terecht komen?

Antwoord: Het komt voor dat ZorgMail als spam (o.a. Gmail) of ongewenst (o.a. Hotmail) wordt aangemerkt. Indien een ZorgMail e-mailbericht in deze mapjes terechtkomt dan is het in bijna alle mailprogramma's mogelijk om aan te geven dat dit geen spam betreft. De volgende keer komt de mail dan wel in het juiste mapje terecht.

Vraag: Hoe kan ik een met code beveiligd e-mailbericht opslaan?

Antwoord: Een met code beveiligd e-mailbericht blijft 3 maanden beschikbaar. De code is na ontvangst 15 minuten geldig en slechts 1 x te gebruiken. Het bericht kan binnen 3 maanden wel steeds geopend worden door in het ZorgMail bericht op "Bericht lezen" te klikken. Er wordt dan een nieuwe code verzonden om het bericht te openen. U kunt een met code beveiligd e-mailbericht ook downloaden en opslaan in PDF formaat.