

Factsheet Secure e-mail – regio Rijnmond

In dit document wordt antwoord gegeven op een aantal vragen, die kunnen leven bij de eerstelijns zorgverleners met betrekking tot het gebruik van Secure e-mail. Aangezien ZorgMail het meest gebruikt wordt voor Secure e-mail, zullen de vragen en antwoorden hierop betrekking hebben. De officiële benaming van Secure e-mail van ZorgMail is ZorgMail Hosted Mail.

Deze factsheet is origineel afkomstig uit Amsterdam en opgesteld door het servicemanagement van EZDA. De factsheet die voor u ligt is door het Fonds Achterstandswijken Rotterdam (FAW) aangepast op de context van regio Rijnmond. Het FAW werkt samen met RijnmondNet om beveiligde gegevensuitwisseling te stimuleren en huisartsen in de regio aan te laten sluiten op Secure e-mail. De CHPR, de LHV Kring Rotterdam en ZorgImpuls steunen het initiatief zodat alle huisartsen in de regio Rotterdam betrokken worden.



Inhoud

Waarom Secure e-mail?	2
Waarom moet ik Secure e-mail gebruiken?	2
Wanneer moet ik Secure e-mail gebruiken?	2
Secure e-mail via ZorgMail	3
Hoe kan ik Secure e-mail via ZorgMail aanvragen?.....	3
Hoe weet ik of ik een ZorgMail account heb?	3
Hoe kan ik mijn ZorgMail Secure e-mailaccount activeren?	3
Hoe kan ik inloggen?	3
Hoe werkt Secure e-mail van ZorgMail?	3
Wat is mijn ZorgMail klantnummer?.....	4
Kan ik ook met ZorgMail in mijn eigen e-mailprogramma werken (ipv Webmail)?	4
Met wie kan ik veilig e-mailen met ZorgMail?	4
Hoe vind ik een ZorgMail Secure e-mailadres?	5
Wat gebeurt er als de ontvanger geen Secure e-mail heeft?	5
Kan ik mijn eigen domeinnaam houden?	6
Kan ik veilig e-mailen met bijvoorbeeld patiënten?.....	6
Hoe kan ik zien dat een e-mail veilig is verstuurd?	6
Wat kost Secure e-mail via ZorgMail?	7
Meer informatie	7
Helpdesk van VANAD Enovation	7

Waarom Secure e-mail?

Waarom moet ik Secure e-mail gebruiken?

Privacywetgeving schrijft voor dat privacygevoelige gegevens veilig verstuurd moeten worden. Hierbij moet gedacht worden aan bijvoorbeeld informatie over patiënten. Veel informatie wordt op dit moment uitgewisseld via e-mail. Publieke e-mail leveranciers zoals bijvoorbeeld Gmail, XS4All of Ziggo zijn echter niet veilig. Kwaadwillenden of hackers kunnen dit onderscheppen en lezen. Er zijn zelfs providers (bijvoorbeeld Gmail) die de berichten analyseren en hiermee hun geld verdienen. Ook al moet u betalen voor het gebruik van deze e-mail, het is niet veilig. Een belangrijke reden hiervoor is dat de verbinding via internet niet beveiligd is.

Wanneer moet ik Secure e-mail gebruiken?

Secure e-mail moet gebruikt worden voor het uitwisselen van persoonlijke gegevens. Deze zijn namelijk privacygevoelig, omdat ze gebonden zijn aan een persoon. Dit betekent dus dat voor het versturen van gegevens over patiënten gebruik gemaakt moet worden van secure e-mail. Dit is de enige garantie dat het bericht ook inderdaad alleen wordt gelezen door de persoon waarvoor het bedoeld is en niet "afgetapt" kan worden.

Om vergissingen te voorkomen, wordt het aangeraden om voor alle e-mail met andere zorgverleners secure e-mail te gebruiken, ook al gaat het niet om privacygevoelige informatie.

Veel zorgverleners wisselen nu al onderling gegevens uit via het informatiesysteem (HIS, AIS, etc.). Dit gebeurt via EDI, een veilige en gestandaardiseerde manier van gegevensuitwisseling. Secure e-mail is een aanvulling hierop, om gegevens die niet in het informatiesysteem passen te kunnen uitwisselen.

Secure e-mail via ZorgMail



Hoe kan ik Secure e-mail via ZorgMail aanvragen?

Stichting Rijnmondnet is de regiopartner van ZorgMail, een dienst van ICT-leverancier VANAD Enovation. Veel zorgverleners maken al gebruik van ZorgMail voor het uitwisselen van gegevens tussen de informatiesystemen via Edifact. Secure e-mail van ZorgMail. ZorgMail Hosted Mail, is een aanvulling hierop. Vrijwel alle huisartsen in Rotterdam zijn al aangesloten op ZorgMail, alsmede veel eerstelijns instellingen. Als u nog geen ZorgMail account heeft, kunt u dit aanvragen via de aanmeldwizard op de website van ZorgMail (<http://www.zorgmail.nl>) via de optie "Direct Aanmelden". Als u al wel een ZorgMail account heeft, kan het goed zijn dat deze nog niet geactiveerd is voor het gebruik van de module Secure e-mail. U leest verderop hoe u Secure e-mail van ZorgMail (ZorgMail Hosted Mail) kunt activeren.

Hoe weet ik of ik een ZorgMail account heb?

Als u nu gebruik maakt van de EDI-koppeling tussen informatiesystemen, heeft u een ZorgMail account. Bij dit account hoort een Secure e-mailadres (@zorgmail.nl). Als uw Secure e-mail is geactiveerd, kunt u met gebruikersnaam en wachtwoord inloggen <https://www.zorgmail.nl/webmail>.

Hoe kan ik mijn ZorgMail Secure e-mailaccount activeren?

Heeft u ZorgMail, maar Secure e-mail nog niet geactiveerd? U kunt Secure e-mail zonder extra kosten activeren en gebruiken. Om het account te activeren, heeft u in het verleden een activeringscode ontvangen. Als u deze niet meer heeft, kunt u contact opnemen met de helpdesk van de leverancier van ZorgMail, VANAD Enovation (zie hieronder). Zij kunnen een nieuwe activeringscode opsturen.

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

U kunt nu uw Secure e-mail van ZorgMail met uw activeringscode activeren:

1. Ga naar: <https://www.zorgmail.nl/webmail>.
2. Vul gebruikersnaam in en vul bij wachtwoord de activatiecode in.
3. Vul een nieuw wachtwoord in en bevestig deze door het wachtwoord nogmaals in te voeren.

Hoe kan ik inloggen?

Inloggen kan via de website van ZorgMail <https://www.zorgmail.nl/webmail>. Na inloggen met uw gebruikersnaam en wachtwoord komt u in de beveiligde webmail omgeving van ZorgMail.

Hoe werkt Secure e-mail van ZorgMail?

Voor het werken met ZorgMail zijn handleidingen beschikbaar. Deze zijn te vinden op de website securemailrijnmond.nl.

Wat is mijn ZorgMail klantnummer?

Het ZorgMail klantnummer is een 9-cijferige code, meestal beginnend met 5000, 5001, 5100 of 6000 (kan ook met andere cijfers). Je kan het klantnummer ook vinden in de "Mijn Account"- pagina van ZorgMail (<https://www.zorgmail.nl/account>). Dit klantnummer heb je nodig voor de installatie van het ZorgMail secure e-mailaccount in uw eigen e-mailprogramma (zie hieronder).

Kan ik ook met ZorgMail in mijn eigen e-mailprogramma werken (ipv Webmail)?

Ja, dat kan. Het @zorgmail.nl adres kan dan worden toegevoegd als tweede account in uw eigen e-mailprogramma. Op deze manier kan veilig worden ge-e-maïld vanaf dit adres. Er is een handleiding beschikbaar hoe u dit kan doen. In deze handleiding is ook beschreven hoe u het adresboek van ZorgMail kan koppelen en gebruiken. U vindt de handleiding op de website securemailrijmond.nl.

U moet er wel op letten dat u de e-mail vanuit uw eigen e-mailprogramma verstuurt vanuit het @zorgmail.nl account. Hiermee wordt de e-mail via een beveiligde verbinding verzonden. Let op: als u een e-mail verstuurt vanaf een ander (privé) account, dan wordt het niet veilig verstuurd!

Let op: Als u vanaf uw @zorgmail.nl een e-mail verstuurt naar een niet veilig e-mailadres, krijgt u hiervan later een bericht via e-mail waarin staat dat de e-mail niet bezorgd kan worden bij de geadresseerde ("non delivery"). Dit betekent dat het bericht niet afgeleverd kan worden. Uiteraard kunt u er dan alsnog voor kiezen om het vanuit een ander account te versturen, maar dan is het niet veilig.

Speciaal voor Outlook: extra knop "Veilig Verzenden"

Outlook is een veel gebruikt e-mailprogramma. Speciaal hiervoor is een "plug-in" ontwikkeld om met ZorgMail via Outlook te kunnen werken. Deze "plug-in" is een stukje software, dat in Outlook wordt geïnstalleerd. Hiermee wordt een extra "Veilig Verzenden"-knop in Outlook gemaakt. Door gebruik te maken van deze knop wordt voor het verzenden gecontroleerd of de ontvanger bekend is in het ZorgMail-domein (aan de hand van de domeinnaam van het e-mailadres van de ontvanger) om Secure e-mail te ontvangen. Als dit het geval is, wordt deze e-mail altijd veilig verzonden. Als de ontvanger niet bekend is, wordt hiervan een melding gegeven en wordt de e-mail niet verstuurd (dus direct, niet later via een "non delivery" e-mail). De mogelijkheid bestaat dan om het bericht toch via een ander account alsnog te verzenden, maar dan is dit niet veilig.

Ook controleert de knop of de e-mail wordt verzonden van het veilige @zorgmail.nl account, zodat u er zeker bent dat het bericht veilig wordt verstuurd.

Een handleiding om deze "plug-in" te installeren is beschikbaar op de website securemailrijmond.nl.

Met wie kan ik veilig e-mailen met ZorgMail?

- **Naar @zorgmail.nl adressen in het ZorgMail adresboek**

Veilig e-mailen kan met alle bij ZorgMail aangesloten zorginstellingen in Nederland. Dit zijn er ca. 13.000 in heel Nederland, met ca. 40.000 e-mailboxen. Deze e-mailadressen zijn opgenomen in het ZorgMail adresboek, zodat ze eenvoudig te vinden zijn vanuit de Webmail variant of in uw eigen e-mailprogramma als het adresboek gekoppeld is. Deze e-mailadressen eindigen allemaal op @zorgmail.nl.

- **Naar veilige e-maildomeinen van grotere zorginstellingen**

Grotere instellingen maken gebruik van hun eigen e-maildomein en hebben hun eigen mailserver gekoppeld aan het ZorgMail netwerk. Deze e-mailadressen zijn opgenomen in het adresboek van ZorgMail, en tevens in het zogenaamde "domainboek". Dit "domainboek" is een overzicht van alle e-

mail domeinen, waarmee veilig ge-e-maild kan worden. Dit is te vinden op <https://relay.zorgmail.nl/domainbook.txt>. Hierin is een overzicht opgenomen van alle domeinen van zorginstellingen in heel Nederland, waarnaar Secure e-mail kan worden verzonden.

De e-mailadressen van medewerkers van deze instellingen staan niet in het ZorgMail adresboek. U moet dus wel het juiste e-mailadres beschikbaar hebben. U kunt dit e-mailadres natuurlijk ook opnemen in uw eigen adresboek (contactpersonen). Veel e-mailprogramma's onthouden de gebruikte e-mailadressen, zodat u ze de volgende keer sneller kunt vinden).

De "Veilig Verzenden" knop in Outlook controleert voordat een bericht wordt verstuurd of het e-maildomain van de ontvanger is opgenomen in het "domainbook". Ook bij andere e-mailprogramma's wordt dit gecontroleerd, maar dan pas na verzending. U kunt dus ook vanuit uw eigen e-mailprogramma veilig e-mailen met deze aangesloten instellingen.

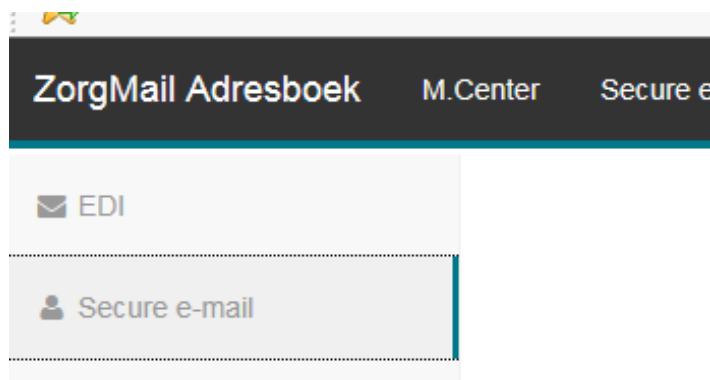
- **Met ZorgMail Hosted Mail Premium kunt u ook veilig e-mailen met ontvangers buiten de ZorgMail Community.**

Indien u beschikt over een ZorgMail all-in abonnement en uw account is daarvoor ingesteld dan kunt u gebruik maken van Hosted Mail Premium waarmee u veilig kunt e-mailen met ontvangers buiten de ZorgMail Community. Indien uw account niet is ingesteld voor ZorgMail Hosted Mail Premium dan kunt u daarvoor contact opnemen met de [Helpdesk van VANAD Enovation](#).

Hoe vind ik een ZorgMail Secure e-mailadres?

Secure e-mailadressen van ZorgMail kan je zoeken in het ZorgMail adresboek. Dit kunt u vinden op de website van ZorgMail (<http://www.zorgmail.nl>), kies hierbij onder "Inloggen ZorgMail" voor "Inloggen Addressboek". U kunt hier inloggen (met dezelfde gegevens als voor de webmail-optie).

Let op: er zijn 2 adresboeken, één voor EDI en één voor Secure e-mail. U vindt de Secure e-mailadressen in het adresboek voor Secure e-mail, zie plaatje hieronder.



Wat gebeurt er als de ontvanger geen Secure e-mail heeft?

Als u probeert een e-mail te versturen naar iemand die niet bekend is in het adresboek van ZorgMail of het "domainbook" voor de aangesloten instellingen, zal dit niet worden bezorgd. De veilige e-mail wordt alleen bezorgd naar veilige adressen.

Als u toch een e-mail verstuurd naar een "onveilig" adres, krijgt u na het versturen ervan een bericht terug in de inbox van uw e-mailprogramma (ook bij de Webmail-versie) dat het bericht niet afgeleverd kan worden ("non delivery").

Gebruikt u Outlook als e-mailprogramma en de knop "Veilig Verzenden", dan wordt de controle voor het verzenden al uitgevoerd en krijgt u direct een melding. Het bericht wordt dan niet verstuurd.

Met ZorgMail Hosted Mail Premium kunt u wel veilig e-mailen met ontvangers buiten de ZorgMail Community.

Indien u beschikt over een ZorgMail all-in abonnement en uw account is daarvoor ingesteld dan kunt u gebruik maken van Hosted Mail Premium waarmee u veilig kunt e-mailen met ontvangers buiten de ZorgMail Community. Indien uw account niet is ingesteld voor ZorgMail Hosted Mail Premium dan kunt u daarvoor contact opnemen met de Helpdesk van VANAD Enovation.

Kan ik mijn eigen domeinnaam houden?

Als u gebruik maakt van ZorgMail is het niet mogelijk om een eigen domeinnaam te gebruiken voor veilige e-mail. ZorgMail hanteert het domein @zorgmail.nl.

Voor grotere instellingen, die over een eigen e-mailomgeving beschikken is het wel mogelijk het eigen domein te gebruiken voor Secure e-mail. Deze e-mailomgeving kan met de juiste beveiliging gekoppeld worden aan het ZorgMail netwerk (via de zgn. Safe Relay koppeling). Voor meer informatie hierover, neem contact op met RijnmondNet, telefoon: 088 – 282 00 10.

Kan ik veilig e-mailen met bijvoorbeeld patiënten?

Sinds 1 maart is het voor eerstelijnszorgverleners met een ZorgMail all-in abonnement mogelijk gebruik te maken van Hosted Mail Premium. Hiermee is het mogelijk om ook veilig te communiceren met ketenpartners en/of patiënten die niet aangesloten zijn op ZorgMail. In zowel de handleidingen voor [Webmail](#) als voor [Outlook](#) kunt u vinden hoe u een mail verstuurt buiten de ZorgMail Community, bijvoorbeeld naar uw patiënten. De ontvanger krijgt dan een bericht in zijn of haar mailbox dat er een beveiligd ZorgMail bericht naar hem of haar is verzonden. Om dit bericht te kunnen lezen, moet de ontvanger een code invoeren, die hij/zij via SMS ontvangt (indien het mobiele nummer wordt meegegeven), of anders via een aparte e-mail. Na het intoetsen van deze code kan de ontvanger het bericht lezen. Hierin is ook de mogelijkheid om te antwoorden opgenomen. Dit antwoord komt dan weer in uw veilige mailbox (@zorgmail.nl) terecht. In [deze handleiding](#) ziet u hoe de ontvanger uw Secure e-mail in zijn/haar mailbox ontvangt en kan openen.

Hoe kan ik zien dat een e-mail veilig is verstuurd?

Alle e-mail, die u ontvangt op of verzendt vanaf uw @zorgmail.nl account, is veilig. Als u een ander account hebt (bijvoorbeeld via E-Zorg), maar de e-mail is wel afkomstig van een @zorgmail.nl of @ezorg.nl account, dan is het ook veilig.

ZorgMail accepteert geen e-mail van buiten het eigen bekende veilige netwerk (het ZorgMail “domainboek”). De verzender die u vanaf een onbeveiligd e-mailaccount op uw @zorgmail.nl account mailt, ontvangt een bericht dat de e-mail niet afgeleverd kan worden omdat de het adres van de afzender niet veilig is. Op deze manier weet u dus zeker dat alle e-mail die u ontvangt op het @zorgmail.nl account veilig is verstuurd.

Tip: Om het voor de ontvanger duidelijk te maken dat de e-mail veilig verstuurd is, kunt u onder aan de e-mail (bijvoorbeeld in de elektronische handtekening) aangeven dat deze e-mail veilig is verzonden via ZorgMail.

Wat kost Secure e-mail via ZorgMail?

Zorgverleners die al gebruik maken van ZorgMail voor het elektronisch uitwisselen van gegevens door de informatiesystemen via Edifact kunnen zonder extra kosten gebruik maken van Secure e-mail van ZorgMail.

Indien een eigen e-mailserver gekoppeld moet worden via de Safe Relay koppeling, zijn hier wel extra kosten voor (eenmalige installatiekosten en jaarlijkse kosten). Hiervoor kunt u contact opnemen met RijnmondNet, telefoon: 088 – 282 00 10. Er zal dan in overleg een offerte worden aangevraagd bij de leverancier.

Als u nog geen ZorgMail heeft, kijk dan bij [Hoe kan ik Secure e-mail via ZorgMail aanvragen?](#)

Meer informatie

Meer informatie over secure e-mail van ZorgMail is te vinden op de website www.securemailrijnmond.nl. Als u de antwoorden hier niet kunt vinden, kunt u uw vraag stellen via het contactformulier op de website of u kunt contact opnemen met de helpdesk van VANAD Enovation, zie hieronder.

Helpdesk van VANAD Enovation

Voor vragen over het activeren van ZorgMail en het installeren van en werken met de speciale plugin in Outlook, kunt u terecht bij de Helpdesk van VANAD Enovation 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