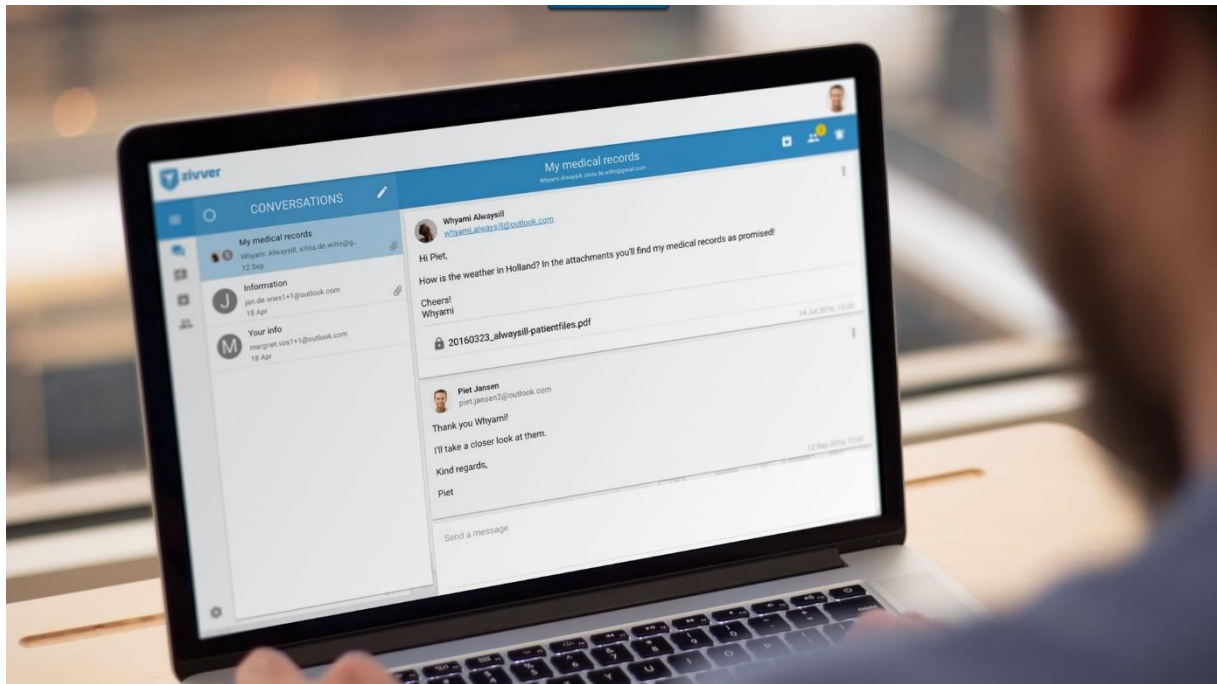


ZIVVER Gebruikershandleiding





Inhoud

Welkom bij ZIVVER!.....	3
1. Inloggen in je online veilige postvak	4
2. Stuur een veilig bericht vanuit je online veilige postvak	6
3. Veilig mailen vanaf een tablet of mobiel.....	8
4. Berichten versturen vanuit een groepsaccount	9
5. Toegang verlenen aan een ander account.....	10
6. Een veilig verzonden bericht intrekken	11
7. Inloggen in Outlook	12
8. Veilig mailen vanuit Outlook.....	14
9. Verzonden berichten bekijken in Outlook.....	17
10. Waarschuwingen bij gevoelige inhoud.....	19



Welkom bij ZIVVER!

Met ZIVVER kun je veilig privacygevoelige informatie delen met collega's, klanten, patiënten, relaties en andere ontvangers. Als je een bericht veilig verstuurt, kunnen alleen jij en de ontvanger dat bericht lezen.

Je kunt veilig mailen vanuit je webbrowser, op een tablet of op een mobiele telefoon of vanuit Outlook. In deze gebruikershandleiding leer je onder meer:

- Hoe je inlogt in ZIVVER
- Hoe je berichten veilig verstuurt
- Hoe je jouw berichten extra beveiligt met ontvangerscontrole
- Hoe je een verkeerd verzonden bericht achteraf weer intrekt.

Leeswijzer

Deze handleiding is bedoeld als naslagwerk. Je hoeft hem niet van begin tot eind te lezen om veilig te kunnen mailen.

Elk hoofdstuk staat op zichzelf. We vertellen in elk hoofdstuk wat je nodig hebt om de stappen te doorlopen. Vervolgens leggen we stap voor stap uit wat je moet doen.

Meer informatie en instructievideo's

In deze handleiding behandelen we niet alles. Kijk daarom op onze support-website <https://support.zivver.com> als je meer wilt weten. Hier vind je ook handige instructievideo's die stap voor stap uitleggen hoe je met ZIVVER veilig kunt mailen.

Vragen?

Neem dan contact op met je helpdesk. Komen jullie er samen niet uit? Dan helpen wij je graag om goed te werken met ZIVVER. Stuur daarvoor een e-mail naar support@zivver.com. Je ontvangt dan binnen een half uur een reactie.



1. Inloggen in je online veilige postvak

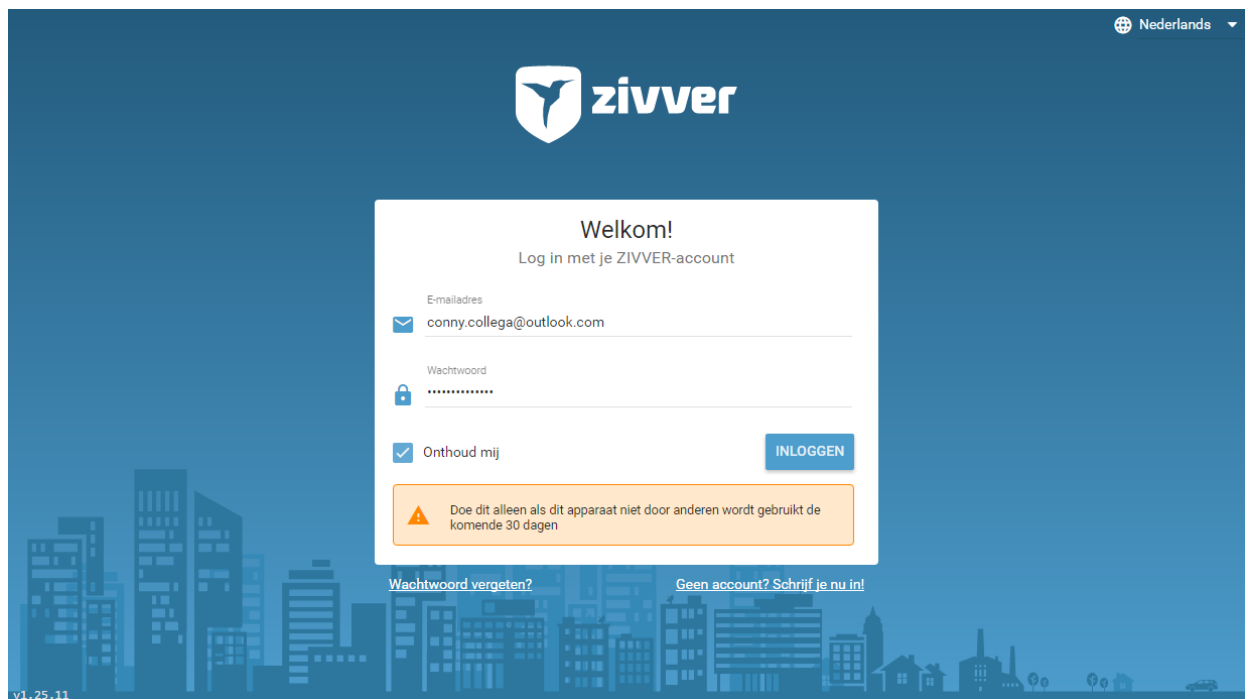
Om veilig te mailen, log je in bij je online veilige postvak. Dit doe je gewoon in je webbrowser, zoals Internet Explorer of Google Chrome.

Vorbereiding:

- Je hebt een ZIVVER-account aangemaakt.

Voer de volgende stappen uit:

1. Ga naar de website <https://app.zivver.com>.
2. Vul je e-mailadres en ZIVVER-wachtwoord in.

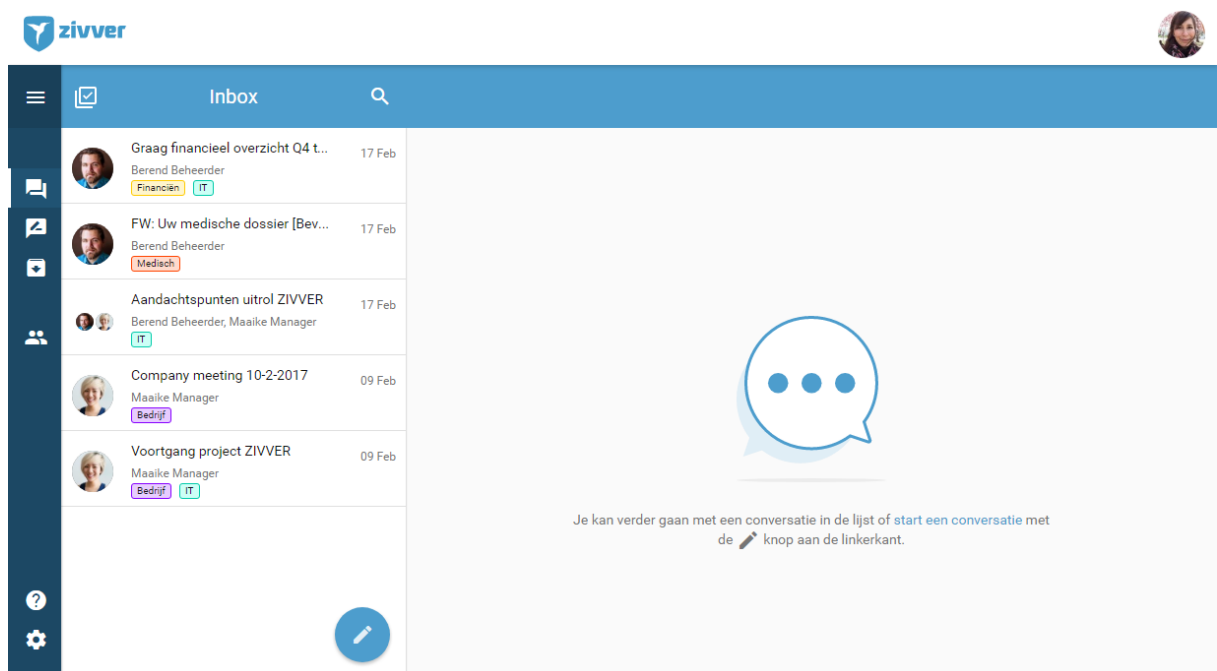


3. Wil je niet steeds opnieuw in hoeven te loggen? Zet dan een vinkje bij **Onthoud mij**. Je blijft dan 30 dagen ingelogd op dit apparaat.
4. Klik op **Inloggen**.
5. Je ontvangt nu een sms op je mobiele telefoon. In deze sms staat een inlogcode. Vul deze in het volgende scherm in.



6. Klik op de knop **Verifieer**.

7. Je komt nu in je online veilig postvak.



Vragen?

Ga voor verdere uitleg over dit onderwerp naar <http://support.zivver.com> of neem contact op met je helpdesk.



2. Stuur een veilig bericht vanuit je online veilige postvak

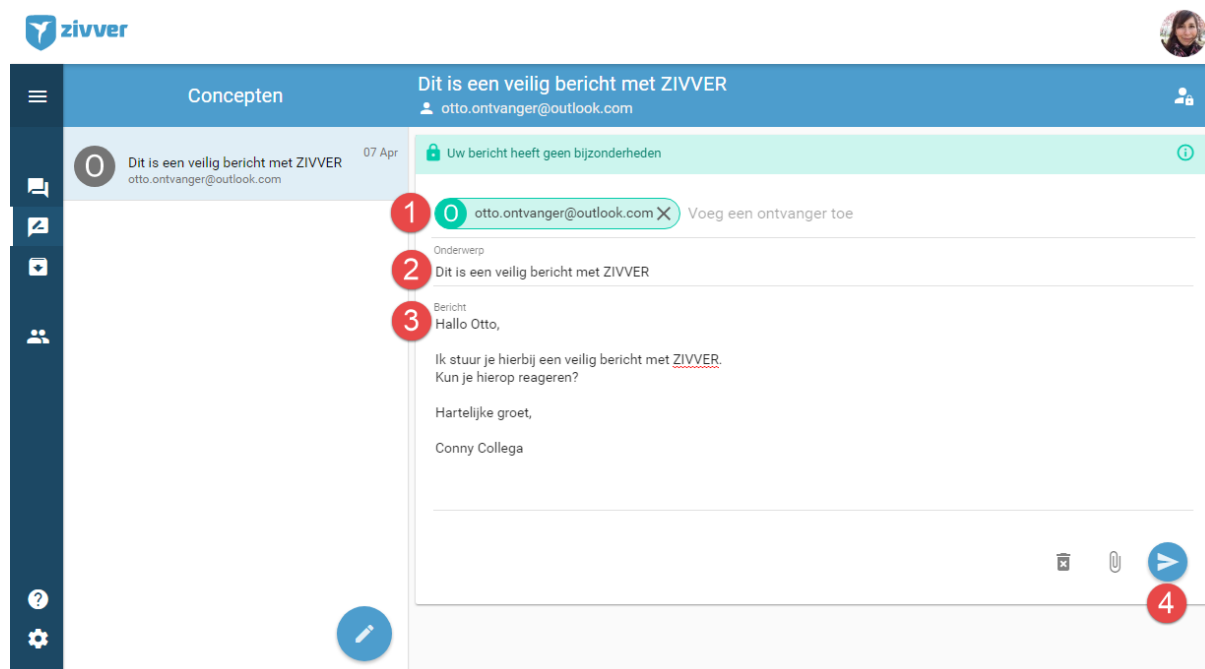
Vanuit je online veilige postvak stuur je veilig berichten naar ontvangers. Dat doe je als volgt:

Vorbereiding:

- Je bent ingelogd in je online veilige postvak (zie [hoofdstuk 1](#)).

Voer de volgende stappen uit:

1. Klik links onderaan op de knop **Nieuwe conversatie**.
2. Vul een ontvanger **(1)**, een onderwerp **(2)** en een bericht in **(3)**.
3. Klik op de knop **Verzenden (4)**.



Je bericht wordt nu veilig verzonden naar de ontvanger.

Een bijlage toevoegen

Je kunt bijlages tot 50 GB toevoegen aan je bericht. Klik hiervoor op de bijlageknop naast de verzendknop en selecteer de bestanden die je wilt toevoegen.

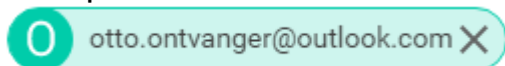




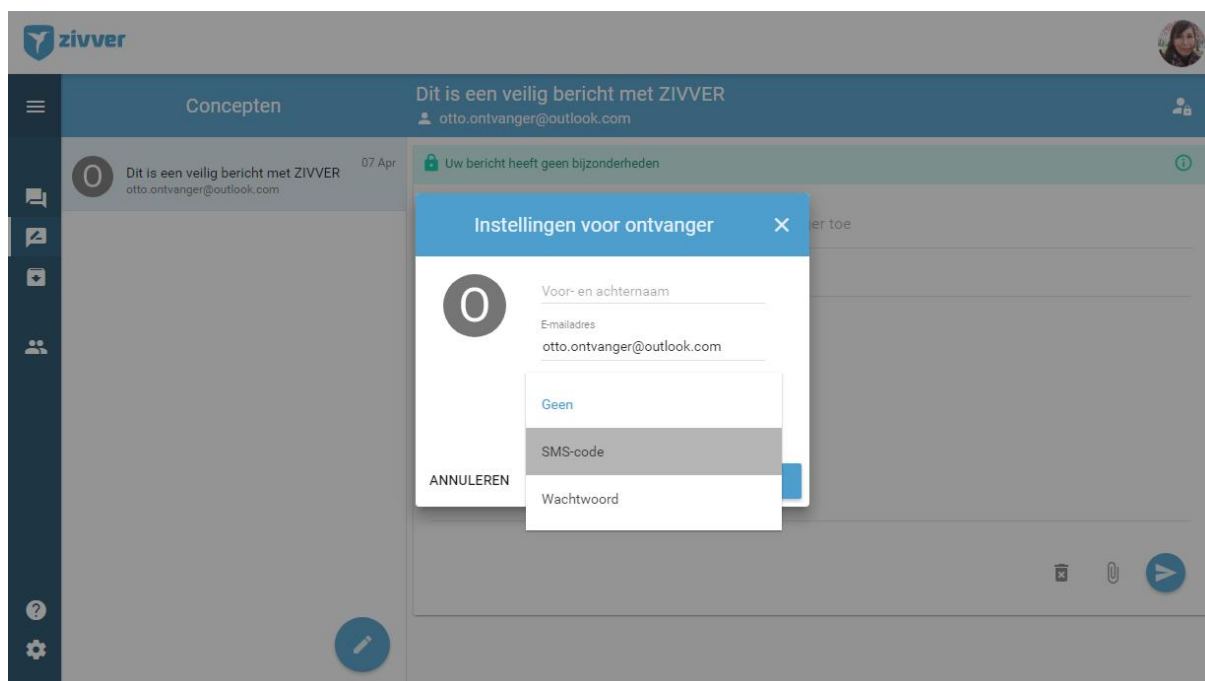
Extra veilig: controleer de ontvanger!

Elk bericht dat je met ZIVVER stuurt, verzend je veilig. Maar je wilt ook zeker weten dat alleen de ontvanger je bericht kan lezen. Zet dan de ontvangerscontrole bij het bericht aan. Dit doe je als volgt:

1. Klik op de naam of het e-mailadres van de ontvanger die je hebt ingevoerd.



2. Je ziet een nieuw scherm waar je de ontvangerscontrole in kunt stellen.



3. Kies voor één van de opties:

- a. **Geen:** de ontvanger krijgt een notificatie waar de berichtcode al in staat. Met deze code kan hij/zij het bericht openen.
- b. **SMS-code:** vul het mobiele telefoonnummer van de ontvanger in. De ontvanger krijgt dan bij het openen van het bericht een sms met een code om het bericht te openen. Dit is de meest veilige optie.
- c. **Wachtwoord:** spreek van tevoren een wachtwoord af met de ontvanger en vul dit in. De ontvanger moet dan dat wachtwoord invoeren om het bericht te kunnen openen.

Vragen?

Ga voor verdere uitleg over dit onderwerp naar <https://support.zivver.com> of neem contact op met je helpdesk.



3. Veilig mailen vanaf een tablet of mobiel

Je kunt je online veilige postvak ook op een tablet of mobiele telefoon openen. Veilig mailen vanaf een tablet of mobiel werkt hetzelfde als op een computer.

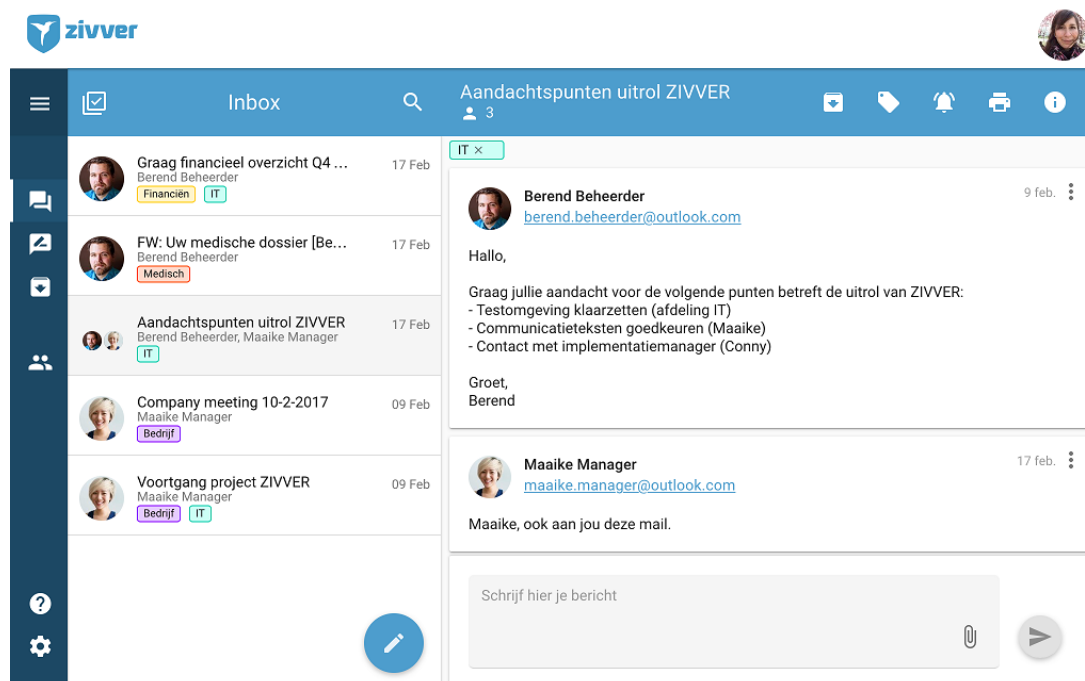
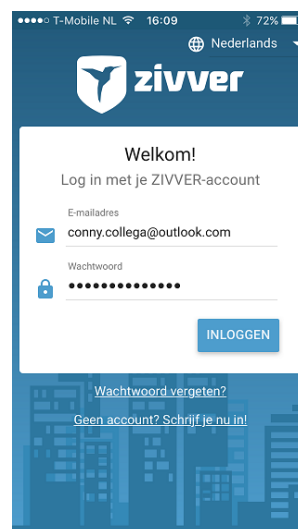
Vorbereiding:

- Je hebt een geactiveerd ZIVVER-account.
- Heb je een iPhone, iPad of Android-apparaat? Download dan de ZIVVER-app uit de [App Store](#) of [Play Store](#).

Inloggen op een tablet of mobiele telefoon:

1. Open de ZIVVER-app of ga naar de website app.zivver.com in je webbrowswer.
2. Vul je e-mailadres en wachtwoord in.
3. Vul in het volgende scherm een code in die je op je mobiele telefoon ontvangt.
4. Je bent nu ingelogd in je online veilige postvak.

Om een veilig bericht te versturen, volg je het stappenplan uit [hoofdstuk 2](#) van deze handleiding.



Vragen?

Ga voor verdere uitleg over dit onderwerp naar <https://support.zivver.com> of neem contact op met je helpdesk.



4. Berichten versturen vanuit een groepsaccount

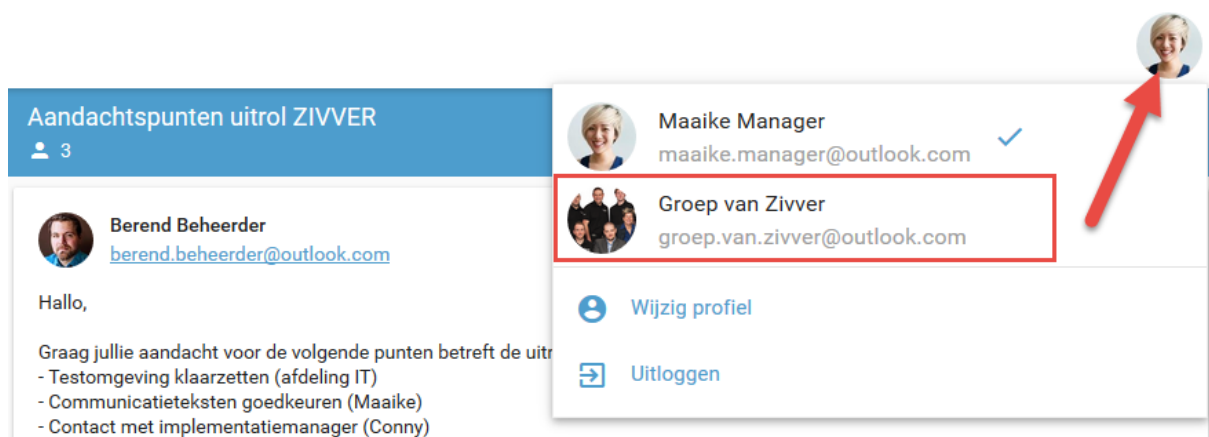
Mail je vanuit een groepsaccount waar meerdere mensen toegang toe hebben? Dan kun je met ZIVVER ook veilig mailen vanuit het online veilige postvak van dit groepsaccount. Hiervoor moet de beheerder je toegang geven hiertoe.

Vorbereiding:

- Je hebt een ZIVVER-account en de beheerder heeft je toegang geven tot het gedeelde groepsaccount.

Mailen vanuit je online veilige postvak

1. Log met je persoonlijke account in op <https://app.zivver.com> (zie hoofdstuk 1).
2. Klik op je profielfoto rechtsboven. Deze klapt uit en je ziet het account waar je ook toegang toe hebt.



3. Klik op het groepsaccount om in te loggen in dat account.

Let op: je kunt alleen berichten versturen en lezen met het groepsaccount. Je kunt niet de instellingen van dat account aanpassen.

Vragen?

Ga voor verdere uitleg over dit onderwerp naar <http://support.zivver.com> of neem contact op met je helpdesk.

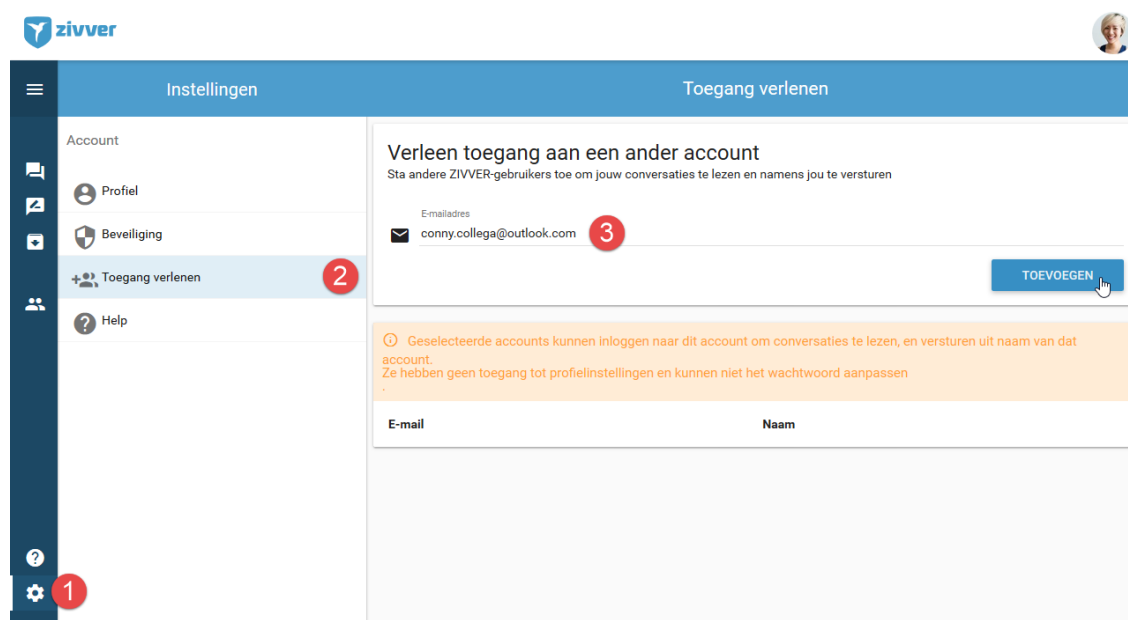


5. Toegang verlenen aan een ander account

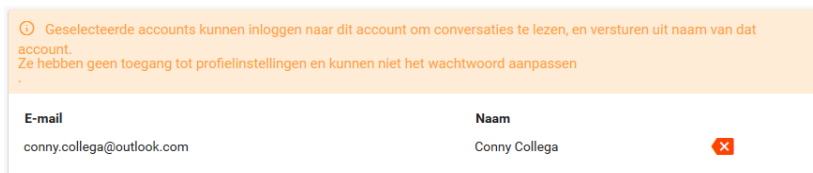
In [hoofdstuk 4](#) zag je al hoe je inlogt op een groepsaccount. Je kunt ook anderen toegang geven tot jouw account, zodat ze namens jou berichten kunnen verzenden en ontvangen. Ze hebben geen toegang tot je persoonlijke instellingen en kunnen bijvoorbeeld ook niet je wachtwoord veranderen.

Voer de volgende stappen uit:

1. Log met je persoonlijke account in op <https://app.zivver.com> (zie hoofdstuk 1).
2. Ga naar je profielinstellingen via de knop linksonder (1).
3. Klik op de optie **Toegang verlenen** (2).
4. Vul het e-mailadres van de collega die je toegang wilt verlenen in (3).
5. Klik op **Toevoegen**.



Je collega heeft nu toegang tot jouw account en kan namens jou berichten verzenden en ontvangen. Wil je die toegang weer intrekken, klik dan op het rode pijltje achter de naam van je collega.



Vragen?

Ga voor verdere uitleg over dit onderwerp naar <http://support.zivver.com> of neem contact op met je helpdesk.



6. Een veilig verzonden bericht intrekken

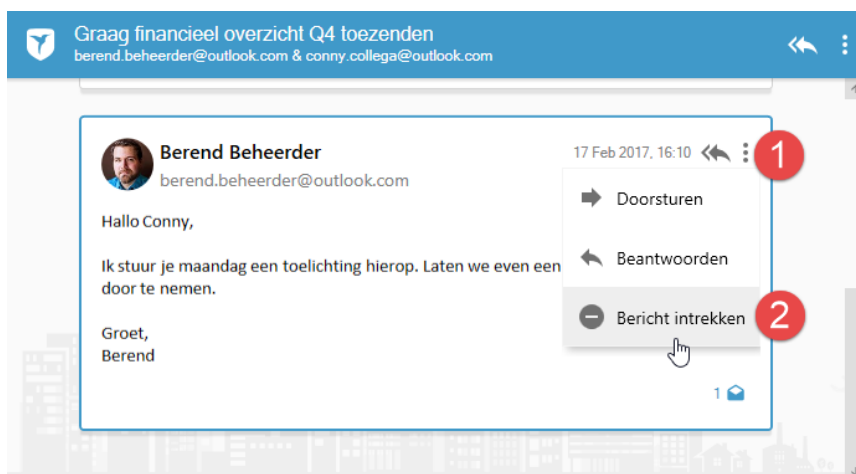
Soms kom je er na het verzenden van een beveiligd bericht achter dat je een fout hebt gemaakt. Je hebt het bericht per ongeluk aan de verkeerde ontvanger, of je hebt informatie toegevoegd die niet gedeeld had mogen worden. Gelukkig kun je in zo'n geval het bericht weer intrekken.

Vorbereiding:

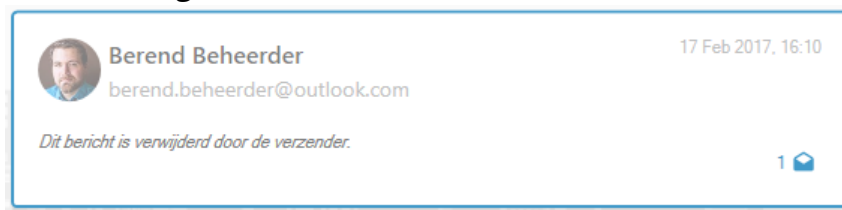
- Je hebt met ZIVVER een veilig bericht verstuurd en wilt dit weer intrekken.

Voer de volgende stappen uit:

1. Selecteer het bericht dat je in wilt trekken.
2. Klik op de drie stippen rechts bovenin het bericht **(1)**.
3. Klik op Bericht intrekken of Toegang intrekken **(2)**.



4. Er verschijnt een pop up om te bevestigen dat je daadwerkelijk het bericht wilt intrekken. Klik op **OK**.
5. Het bericht is ingetrokken. De ontvanger kan niet meer de inhoud van het bericht zien. De ontvanger ziet alleen nog een melding waarin staat dat het bericht is ingetrokken.



Vragen?

Ga voor verdere uitleg over dit onderwerp naar <http://support.zivver.com> of neem contact op met je helpdesk.



7. Inloggen in Outlook

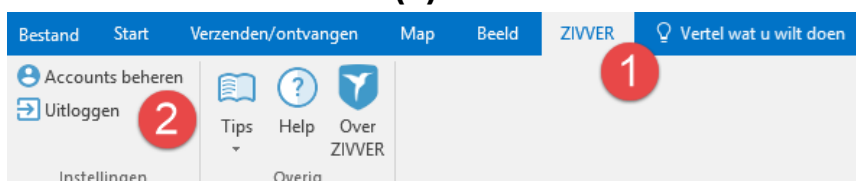
Als je veilig wilt mailen vanuit Outlook, dan heb je de *ZIVVER Office plug-in* nodig. Installeer deze zelf of laat het je IT-afdeling of systeembeheerder doen.

Vorbereiding:

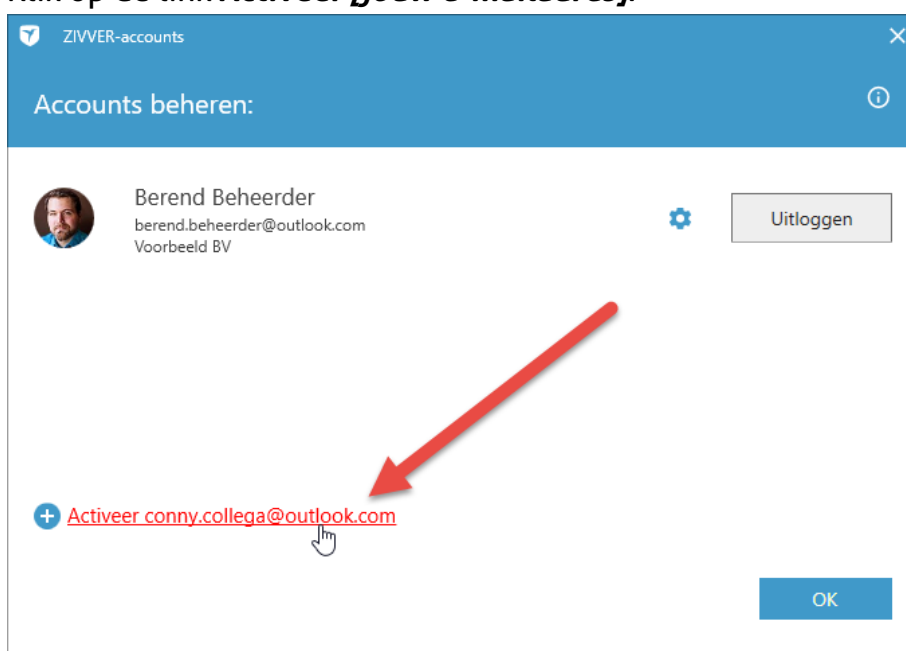
- Je hebt een ZIVVER-account.
- De *ZIVVER Office plug-in* is geïnstalleerd op je computer.
- Zorg dat Outlook geopend is.

Voer de volgende stappen uit:

1. Ga in Outlook naar het menu **ZIVVER (1)**.
2. Ga naar **Accounts beheren (2)**.



3. Klik op de link **Activeer [jouw e-mailadres]**.



4. Je ziet nu een venster met 'Ja, ik wil nu inloggen'. Klik op **Inloggen** en voer het wachtwoord in onder je e-mailadres.
5. Vink **Onthoud mij** aan zodat je maar 1x per maand opnieuw hoeft in te loggen. *Let op:* doe dit alleen als je de enige persoon bent die het apparaat gebruikt!



6. Klik op **Inloggen**.

Je ontvangt op je mobiele telefoon een extra toegangscode via SMS.

7. Voer de SMS-code in.

8. Klik rechtsonder op **Controleer**.

Je bent nu ingelogd in Outlook met ZIVVER.

Vragen?

Ga voor verdere uitleg over dit onderwerp naar <http://support.zivver.com> of neem contact op met je helpdesk.



8. Veilig mailen vanuit Outlook

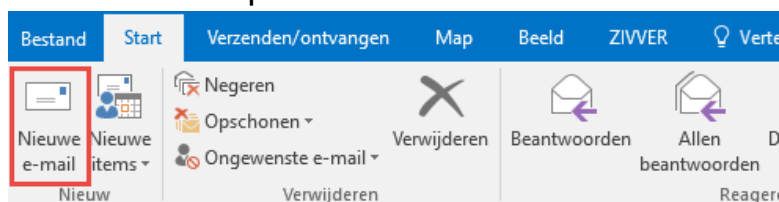
Veilig mailen is heel makkelijk direct vanuit Outlook, met behulp van de *ZIVVER Office plug-in*.

Vorbereiding:

- Je moet ingelogd te zijn in ZIVVER via Outlook (zie [hoofdstuk 7: 'Inloggen in Outlook'](#)).

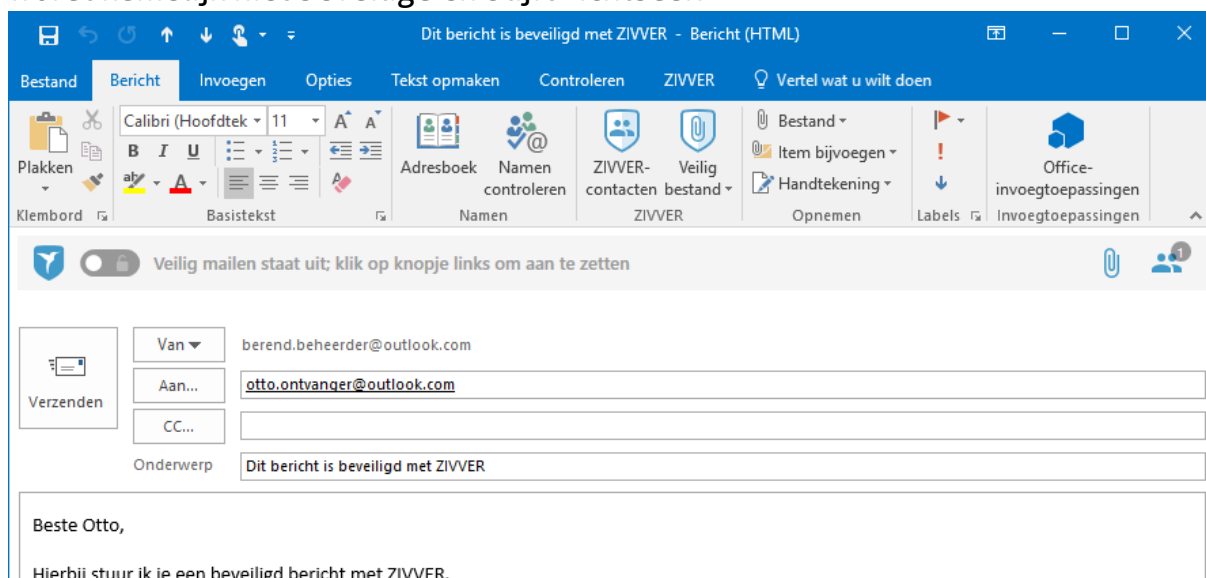
Voer de volgende stappen uit:

1. Klik in Outlook op **Nieuwe e-mail**.



Je ziet nu onderstaand venster.

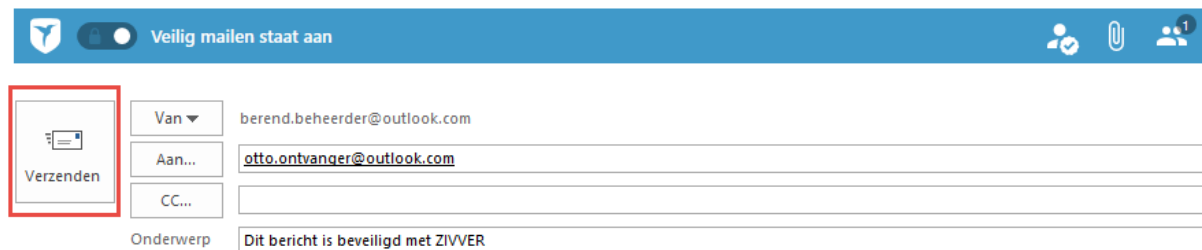
2. Voeg een geadresseerde en onderwerp toe en schrijf iets in het berichtvak. Zorg dat er geen gevoelige informatie (bijvoorbeeld patiëntgegevens) in het onderwerp van je bericht staat. Informatie in het onderwerp van je bericht wordt namelijk niet beveiligd en blijft zichtbaar.



3. Om veilig mailen aan te zetten, klik je op het schuifbalkje bovenaan je bericht, naast het ZIVVER-logo.



4. Klik op **Verzenden**. Je bericht wordt nu veilig verzonden.



Bijlages toevoegen

Met ZIVVER verstuur je ook veilig grote bestanden tot maar liefst 50 GB! Dit doe je als volgt.

1. Klik op de knop met de paperclip in de veilig mailen balk.
2. Klik op de knop **Bestand** als je één of enkele bijlages wilt meesturen, of **Map** als je een hele map met bestanden wilt sturen.
3. Selecteer welk(e) bestand(en) je mee wilt sturen en klik op **OK**.



De bijlage(s) worden geüpload en beveiligd. Bij grote bestanden kan dit even duren. Vervolgens kun je de mail versturen zoals beschreven in het stappenplan hiervoor.

Extra veilig mailen met ontvangerscontrole

Als je een bericht veilig verstuurt met ZIVVER, garanderen we dat de verzending veilig verloopt. Maar je wilt ook zeker weten dat de ontvanger de enige persoon is die het bericht kan openen. Stel dan de *ontvangerscontrole* in.

9. Klik op de knop *Ontvangerscontrole* in de veilig mailen balk (1).
10. Zet het schuifje bij *Controleer de ontvangers* aan (2).
11. Klik op **Instellingen** (3).





12. Kies voor één van de opties:

- a. **ZIVVER:** *alleen als de ontvanger ook een ZIVVER-account heeft.* De ontvanger moet inloggen in ZIVVER om je bericht te kunnen zien. Is deze optie niet beschikbaar? Dan heeft de ontvanger geen ZIVVER-account.
- b. **SMS-code:** vul het mobiele telefoonnummer van de ontvanger in. De ontvanger krijgt dan bij het openen van het bericht een sms met een code om het bericht te openen. Dit is de veiligste optie.
- c. **Wachtwoord:** spreek van tevoren een wachtwoord af met de ontvanger en vul dit in. De ontvanger moet dan dat wachtwoord invoeren om het bericht te kunnen openen.

Ontvanger	Standaard	Methode	Instellingen
otto.ontvanger...	<input type="checkbox"/>	SMS-code	0612345678

13. Klik op **Stel in**. De ontvangerscontrole is nu ingesteld en je kunt het bericht extra veilig versturen.

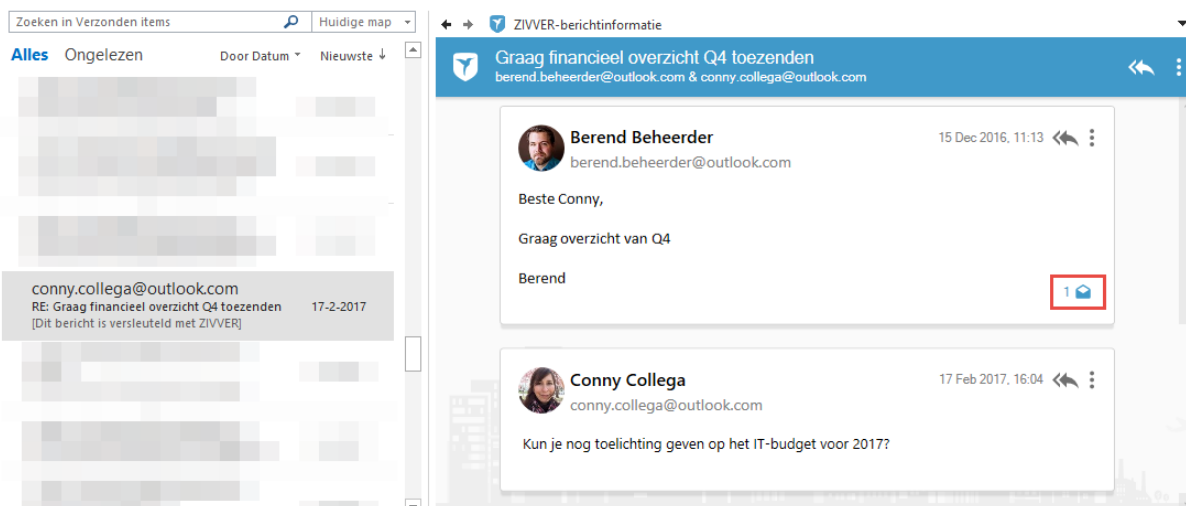
Vragen?

Ga voor verdere uitleg over dit onderwerp naar <http://support.zivver.com> of neem contact op met je helpdesk.



9. Verzonden berichten bekijken in Outlook

Berichten die je veilig hebt verzonden staan in Outlook gewoon in je *Verzonden Items*. ZIVVER-berichten zien er anders uit dan gewone e-mails. Alle berichten in een conversatie worden netjes onder elkaar getoond, met informatie over het bericht.



Heeft de ontvanger mijn bericht al gelezen?

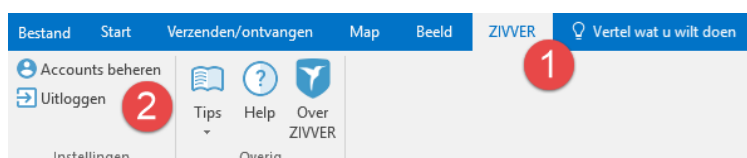
Elk bericht dat je veilig verstuurt bevat automatisch een leesbevestiging. Deze vind je terug in de vorm van een klein envelopje rechts onderin je verzuurde berichten.

- Een grijze, gesloten envelop betekent dat het bericht nog niet is gelezen door de ontvangers.
- Een grijze, geopende envelop betekent dat het bericht is gelezen, maar nog niet door alle ontvangers. Het cijfer naast de envelop geeft aan hoeveel ontvangers het bericht gelezen hebben.
- Een blauwe, geopende envelop betekent dat het bericht door alle ontvangers is gelezen.

Berichten onversleuteld opslaan in Outlook

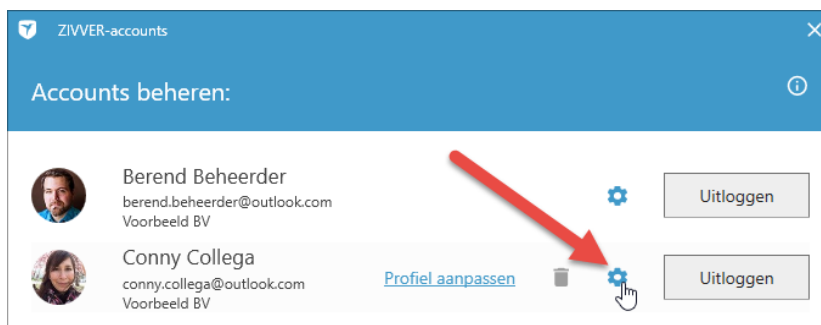
Wil je dat berichten die je veilig stuurt vanuit Outlook ook onversleuteld in Outlook terug te vinden? Dan kun je dit instellen in je profiel. Als berichten onversleuteld zijn opgeslagen, dan kan je zoeken naar deze berichten.

1. Ga naar het ZIVVER-menu en klik op **Accounts beheren**.

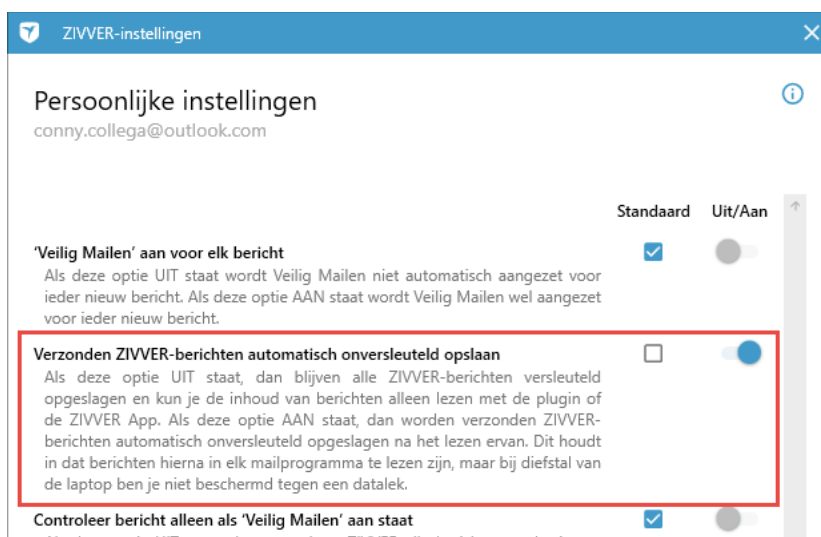




2. Klik naast jouw account op **Instellingen** (het icoon met het tandwiel).



3. Zet de instelling **Verzonden ZIVVER-berichten automatisch onversleuteld opslaan** aan.



Let op: als je verzonden berichten onversleuteld opslaat in Outlook, zijn ze in elk mailprogramma te lezen. Maar als iemand toegang krijgt tot jouw mailbox (b.v. via een hack of diefstal), kan deze persoon dus ook de beveiligde berichten zien.

Vragen?

Ga voor verdere uitleg over dit onderwerp naar <http://support.zivver.com> of neem contact op met je helpdesk.



10. Waarschuwingen bij gevoelige inhoud

ZIVVER controleert al tijdens het opstellen van het bericht of er gevoelige informatie in het bericht of in de bijlages staat. De organisatie bepaalt zelf welke controleregels worden gebruikt. Als er gevoelige informatie in je bericht zit, dan kan de *veilig mailen balk* automatisch aangaan en oranje worden.

The screenshot shows an email composition interface. At the top, an orange warning banner reads "Gevoelige inhoud gevonden: BSN in bijlage." Below this, the "Verzenden" (Send) section includes fields for "Van" (conny.collega@outlook.com), "Aan..." (otto.ontvanger@outlook.com), "CC...", "Onderwerp" (Uitslag allergietest), and "Bijgevoegd" (Gevoelige informatie... 12 KB). The main message body contains the following text:

Geachte heer Ontvanger,
Hierbij ontvangt u de uitslag van uw allergietest. Uw huisarts kan u doorverwijzen naar een dermatoloog voor verdere behandeling.
Met vriendelijke groet,
Conny Collega

Klik op de waarschuwing voor meer informatie. Je kunt dan ook kiezen wat je met de melding wilt doen. In onderstaand voorbeeld heeft ZIVVER een BSN-nummer in de bijlage gevonden. Je kunt er dan voor kiezen om het bestand te verwijderen, of simpelweg de melding zonder verdere actie te sluiten.

This screenshot shows the warning banner with two rows of notification boxes. The first row has a yellow warning icon and the text "Gevoelige inhoud gevonden: BSN in bijlage.", with buttons for "Verwijder bestanden" and "Sluiten". The second row has a blue information icon and the text "Veilig versturen aangezet: Veilig versturen? Woord uit lijst 'personal' in een bijlage (Gevonden: 'bsn').", with a "Sluiten" button. Below these boxes are "Alles sluiten" and "Alles openen" buttons.

Bij sommige waarschuwingen gaat de *veilig mailen balk* niet automatisch aan. Deze blijft dan ook grijs. Dat zijn meldingen die je alleen attenderen op het feit dat je mogelijk gevoelige informatie deelt. Je bepaalt dan zelf of het nodig is om *veilig mailen* aan te zetten.

This screenshot shows a grey warning banner with a blue information icon and the text "Veilig versturen? Woord uit lijst 'medical' in het bericht (Gevonden: 'huisarts').". It includes a paperclip icon and a notification icon.

Vragen?

Ga voor verdere uitleg over dit onderwerp naar <http://support.zivver.com> of neem contact op met je helpdesk.