

## FAQ Veilig mailen via ZIVVER

### 1Medisch Adviseur gebruikt ZIVVER voor het veilig versturen van privacygevoelige informatie

Zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met (privacy)gevoelige informatie is een essentieel onderdeel van ons werk. Daarom verstuurt 1Medisch Adviseur privacygevoelige informatie uitsluitend beveiligd en versleuteld met behulp van ZIVVER. Hierdoor garanderen wij dat wij deze gevoelige informatie met de modernste beveiliging versturen, en dat niemand anders dan jij de inhoud van de e-mail kan lezen.

#### 1. Ik heb een bericht ontvangen via ZIVVER. Heb ik een account nodig van ZIVVER?

Berichten ontvangen via ZIVVER werkt heel eenvoudig. Je kunt berichten lezen, bijlagen downloaden bijlagen en reageren zonder dat je een account nodig hebt. Doordat je geen account nodig heeft, hoef je nergens in te loggen.

#### 2. Hoe worden berichten verstuurd via ZIVVER beveiligd?

Bij het versturen van berichten via ZIVVER wordt ontvangerscontrole ingesteld. Ontvangerscontrole is een extra vorm van beveiliging van het ZIVVER-bericht in de vorm van een verificatie e-mail, SMS-code of toegangscode. Wij versturen onze berichten met een vooraf afgesproken (gedeelde) toegangscode.

#### 3. Hoe open ik een bericht dat via ZIVVER is verstuurd?

Hebt je een e-mail ontvangen van 1Medisch Adviseur via ZIVVER? Dan open je dit bericht door op de blauwe link met de tekst 'Klik voor bericht' te klikken. Je wordt dan automatisch doorgestuurd naar de beveiligde omgeving van ZIVVER. Hier moet je een toegangscode invullen (zie hieronder). In [deze filmpjes](#) ziet je hoe iemand zonder ZIVVER-account een bericht ontvangt en leest.

#### 4. Hoe open ik een bericht met een toegangscode?

Met jouw organisatie zijn afspraken gemaakt over de toegangscode. De toegangscode voor jouw organisatie is bij jou bekend. Ontvang je een beveiligde e-mail en weet je de toegangscode niet meer, neem dan contact met ons op via [secretariaat@1medischadviseur.nl](mailto:secretariaat@1medischadviseur.nl). Wij verstrekken de toegangscode graag nogmaals.

#### 5. Ik heb geen bericht ontvangen. Wat moet ik doen?

Mogelijk is de e-mail als ongewenste mail gemarkeerd, of genegeerd omdat uw e-mailprogramma ZIVVER niet kent. Controleer de map Ongewenste e-mail of de e-mail hierin is terechtgekomen. Kun je de e-mail niet vinden, neem dan contact met ons op. Wij versturen de e-mail opnieuw.

#### 6. Ik heb de notificatiemail verwijderd. Wat moet ik doen?

Je kunt het bericht nu niet meer openen. Neem contact met ons op zodat wij het bericht opnieuw aan je kunnen versturen.

**1Medisch adviseur bv**

Postbus 368  
5240 AJ Rosmalen

**T** 073 - 737 02 54

**E** [info@1medischadviseur.nl](mailto:info@1medischadviseur.nl)

**I** [www.1medischadviseur.nl](http://www.1medischadviseur.nl)

**IBAN** NL68RABO0168795515

**BIC** RABONL2U

**KvK** 54648297

**BTW** 851386155B01

### **7. Ik kan niet op de knop “Klik voor bericht” drukken? Wat moet ik doen?**

In sommige gevallen wordt het bericht van ZIVVER omgezet naar onbewerkbare pdf-bestanden, waardoor de ZIVVER-button niet meer clickable is. Dit komt meestal voor bij algemene e-mailadressen binnen organisaties. Is dit bij jouw organisatie ook van toepassing, dan kunnen wij dit oplossen door het ZIVVER-bericht naar een persoonlijk e-mailadres verzenden.

### **8. Kan ik ook veilig terugmailen?**

Je kunt op het ontvangen ZIVVER-bericht reageren. Je reactie is altijd veilig. Je kunt ook bijlagen meesturen. Ook deze bijlagen worden veilig verstuurd.

### **9. Ik wil reageren op een e-mailbericht dat via ZIVVER is verstuurd. Hoe doe ik dat?**

Je leest het bericht dat via ZIVVER is verstuurd op een beveiligde webpagina. Als je op het bericht wilt reageren, dan kan dat op deze pagina. Klik op de knop “Beantwoorden”. Je kunt dan in het antwoordveld direct je reactie typen. Eventueel kun je ook een bijlage toevoegen met de paperclip-knop. Je verzendt de reactie door op de verzendknop te klikken. Wanneer de ontvanger hierop reageert, ontvang je weer een notificatie per e-mail.

### **10. Hoe weet ik of mijn bericht is aangekomen en/of gelezen?**

U kunt controleren of uw bericht is aangekomen en/of gelezen. Dit kunt u zien door de enveloppe in een bericht rechts onderin, in het rode vierkant. Wanneer deze dicht is, is het bericht aangekomen maar nog niet geopend. Wanneer de enveloppe open is, is het bericht aangekomen en gelezen. Als u op de enveloppe klikt, ziet u de berichtdetails.

### **11. Kan ik ook zelf een beveiligde e-mail sturen naar jullie sturen?**

Met ZIVVER kun je ook zelf heel eenvoudig veilig mailen en documenten versturen naar 1Medisch Adviseur. Op [onze website](#) vind je de conversiesterter en lees je hoe je dat doet.

### **12. Voldoet ZIVVER aan de AVG?**

ZIVVER waarborgt veiligheid en integriteit. ZIVVER is ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd en voldoet aan alle relevante en toekomstige wetgeving zoals de AVG (GDPR). Daarnaast zorgt ZIVVER ervoor dat niemand bij de gegevens kan. Ook ZIVVER zelf niet. ZIVVER heeft daarvoor een privacy verified keurmerk.

### **Geef wijzigingen in je e-mailadres en telefoonnummer door aan ons!**

Het is belangrijk dat je wijzigingen in je e-mailadres of mobiele telefoonnummer direct aan ons doorgeeft. Op deze manier kunnen wij veilig met jou blijven communiceren. Je kunt ons op de volgende manier op de hoogte stellen van wijzigingen: stuur een e-mail naar [secretariaat@1medischadviseur.nl](mailto:secretariaat@1medischadviseur.nl) of neem telefonisch contact met ons op via 073 – 737 02 54