

Communicatieformats Zivver

Leeswijzer.....	1
Template 1: Mail aan collega's die met Zivver gaan werken.....	2
Template 2a: Mail naar klanten over berichten van Zivver (eenvoudig)	3
Template 2b: Mail naar derden over berichten van Zivver (uitgebreid)	3
Template 3: Begeleidende informatie voor ontvangers in een bericht dat via Zivver is verstuurd (notificatiebericht)	4
Template 4: Aanvullende informatie voor ontvangers	5
Template 5: Nieuwsbericht over ingebruikname Zivver	7
Template 6: Brief aan ontvangers met hierin de toegangscode	8
Template 7: Brief aan ketenpartners/regionale ontvangers i.h.k.v. de NTA 7516	9

Leeswijzer

Als je met Zivver gaat werken, wil je graag dat gebruikers alle mogelijkheden benutten. Je wilt ook dat ontvangers van berichten die je via Zivver stuurt, begrijpen waarom jullie voor veilige communicatie kiezen.

Je kunt de teksten in dit document inzetten bij alle communicatie over Zivver. Gebruik de templates als voorbeelden voor communicatiemiddelen zoals de website, intranet, de e-mailhandtekening, interne updates, enz.

In dit document vind je:

- Een voorbeeldmail aan collega's die met Zivver gaan werken
- Een voorbeeldmail naar derden over aankomende berichten van Zivver (pre-notificatiebericht)
- Een toevoeging bij de notificatiemail voor ontvangers, om iets te vertellen over de betrouwbaarheid van het bericht en het gebruik van Zivver
- Een voorbeeldartikel om bijvoorbeeld op je website te plaatsen
- Een voorbeeldbericht dat je kunt gebruiken als nieuwsbericht
- Een voorbeeldbrief die je kan gebruiken om de (gedeelde) toegangscode te delen met ontvangers

Heb je (vragen over) een (inhoudelijke) aanpassing van de tekst? Neem dan contact met ons op via support@zivver.com. Dan zorgen we er samen voor dat we alleen de juiste informatie over Zivver communiceren.



Template 1: Mail aan collega's die met Zivver gaan werken

LEESWIJZER: Mail van Zivver-beheerder of projectleider naar collega's die met Zivver gaan werken.

BIJLAGE: 'Zivver in het kort' (PDF).

Beste collega,

Met deze mail informeer ik je graag over Zivver. Hiermee kun je veilig gevoelige informatie delen met anderen.

Snel aan de slag met Zivver!

Hoe je het Zivver-account activeert lees je in de bijgevoegde PDF 'Zivver in het kort'. Als je account is geactiveerd, kun je direct gebruikmaken van de [Zivver Webapp](#). In dit filmpje kun je zien hoe je berichten stuurt vanuit de Webapp. Je kunt ook gebruik maken van de mobiele app van Zivver, die je kunt downloaden uit de App Store of Play Store.

OPTIONEEL: Zivver gebruiken in Outlook

Zivver werkt ook met een plug-in in Outlook. Deze plug-in installeren wij op afstand op je computer. Als je bovenin Outlook het tabblad "Zivver" ziet, dan is de plug-in voor jou geïnstalleerd.

Benieuwd hoe je makkelijk berichten verstuurt met Zivver via Outlook? Dat zie je in [dit filmpje van 5 minuten](#) (zonder geluid). Wil je meer uitleg? [Bekijk dan deze uitlegfilmpjes](#).

Hoe werkt Zivver voor ontvangers die geen Zivver-account hebben?

In deze filmpjes zie je hoe iemand zonder Zivver-account een bericht ontvangt en leest. Daarnaast is via <https://docs.zivver.com/nl> veel informatie te vinden over deze software en het gebruik.

Vragen en feedback

We horen graag wat je vindt van Zivver. Jouw ervaringen helpen ons om veilig mailen beter te implementeren in onze organisatie. Stuur daarom al je vragen en opmerkingen over Zivver naar [\[E-MAIL ORGANISATIE\]](#).

Ik wens je veel gemak bij het gebruik van Zivver!

Met vriendelijke groet,

Template 2a: Mail naar klanten over berichten van Zivver (eenvoudig)

LEESWIJZER: Mail vanuit organisatie naar klanten/ontvangers (ook te gebruiken als introductiebericht)

Beste heer/mevrouw,

Bij **[ORGANISATIE]** gaan we zeer zorgvuldig om met de privacy van onze **[CLIËNTEN / KLANTEN / RELATIES]**. Daarom sturen we (persoons)gevoelige informatie altijd via veilige e-mail. Zo zorgen we ervoor dat deze informatie alleen door de juiste persoon gelezen kan worden.

Als u een veilige e-mail van ons ontvangt, klik dan op de knop “Klik voor Bericht”. Daarna moet u een code invoeren. Deze code ontvangt u per SMS, of de code is vooraf met u afgesproken, of u ontvangt de code in een tweede e-mail nadat u de eerste e-mail heeft geopend. **[Pas de opties aan volgens de opties die de organisatie beschikbaar stelt]**.

Heeft u problemen bij het openen van de veilige e-mail? Neem dan contact op met de afzender van de veilige e-mail. U kunt ook antwoorden op veel gestelde vragen over Zivver vinden op <https://docs.zivver.com/nl/guest.html>.

Met vriendelijke groet,

Template 2b: Mail naar derden over berichten van Zivver (uitgebreid)

LEESWIJZER: Mail vanuit organisatie naar externe relaties

Beste heer/mevrouw,

Als professionele organisatie gaan we vertrouwelijk om met gevoelige informatie van en over onze **[ORGANISATIES/CLIENTEN/PATIENTEN/RELATIES]**. Daarom willen we persoonsgegevens, verslagen, dossiers en andere gevoelige informatie veilig communiceren. Dat is nodig omdat de huidige kanalen – zoals ‘gewone’ e-mail, fax of post – kwetsbaar zijn.

[ORGANISATIE] mailt veilig met Zivver

Vanaf **[DATUM]** gebruikt **[ORGANISATIE]** Zivver om veilig met u te e-mailen en bestanden uit te wisselen. Zivver zorgt ervoor dat vertrouwelijke informatie veilig en versleuteld bij u aankomt. U kunt dan ook zeker zijn dat alleen u als ontvanger deze informatie kunt lezen.

Wat merkt u van het gebruik van Zivver?

Een beveiligd bericht met vertrouwelijke informatie ontvangt u gewoon per e-mail. In deze e-mail vindt u een link naar een beveiligde omgeving. Hier moet u een SMS-code of een toegangscode invoeren om het bericht te lezen. [In deze filmpjes](#) ziet u hoe u een veilig bericht ontvangt en leest. Is het bericht beveiligd met een toegangscode, dan ontvangt u deze apart van de afzender (bijvoorbeeld telefonisch, persoonlijk of via een brief).



Geef wijzigingen in uw e-mailadres en telefoonnummer door aan ons!

Het is belangrijk dat u wijzigingen in uw e-mailadres of mobiele telefoonnummer direct aan ons doorgeeft. Op deze manier kunnen wij veilig met u blijven communiceren. U kunt ons op de volgende manier op de hoogte stellen van wijzigingen: [\[Verwijs hier naar uw procedure voor het doorgeven van wijzigingen\]](#).

Door voor Zivver te kiezen, kunnen onze cliënten en relaties erop vertrouwen dat wij zorgvuldig met hun privacy omgaan. Meer informatie over Zivver vindt u op www.zivver.com/nl en docs.zivver.com/nl.

Met vriendelijke groet,

Template 3: Begeleidende informatie voor ontvangers in een bericht dat via Zivver is verstuurd (notificatiebericht)

LEESWIJZER: Met onderstaande tekst informeer je ontvangers van een e-mail die via Zivver is verstuurd, over jullie reden om met Zivver te werken. Onderstaand vind je de tekst die standaard wordt getoond in het notificatiebericht dat ontvangers van een bericht via Zivver ontvangen.

[ORGANISATIE] mailt veilig met Zivver. Heeft u vragen of loopt u tegen problemen aan bij het openen van dit bericht? Ga dan naar de website van **[ORGANISATIE]** en typ in de zoekbalk: Zivver. U krijgt dan aanvullende informatie.

Zorg er alsjeblieft voor dat bovenstaande zoekterm werkt op de website. Een voorbeeld van een artikel voor op de website vind je in template 5.

Template 4: Aanvullende informatie voor ontvangers

LEESWIJZER: Onderstaande tekst bevat aanvullende informatie over het gebruik van Zivver. Wij kunnen ons voorstellen dat gebruikers verdere uitleg willen over:

- *Het gebruik van Zivver*
- *De echtheid en/of veiligheid van een notificatiemail die via Zivver is verstuurd*
- *Zivver als bedrijf*

Om bovenstaande te borgen kan onderstaande tekst geraadpleegd worden. Zorg ervoor dat jullie website deze tekst toont als bezoekers de zoekterm 'Zivver' invoeren.

[ORGANISATIE] gebruikt Zivver voor het veilig versturen van privacygevoelige informatie

Vanaf **[DATUM]** gebruikt **[ORGANISATIE]** Zivver om vertrouwelijke informatie veilig te versturen. Hierdoor garanderen wij dat wij deze gevoelige informatie met de modernste beveiliging versturen, en dat niemand anders dan u de inhoud van de e-mail kan lezen.

Let op:

Standaard worden notificatiemails namens no-reply@zivver.com verstuurd. Een organisatie kan voor een instelling kiezen, waardoor alle notificatiemails niet namens Zivver, maar namens de verzender zelf worden verstuurd. Als een organisatie deze instelling heeft gedaan, dan kan hier 'afzender' in plaats van Zivver komen te staan.

Hoe opent u een bericht dat via Zivver is verstuurd?

Hebt u een e-mail ontvangen van **[ORGANISATIE]** via Zivver? Dan opent u dit bericht door op de blauwe link met de tekst 'Klik voor bericht' te klikken. U wordt dan automatisch doorgestuurd naar de beveiligde omgeving van Zivver. Hier moet u een toegangscode of sms-code invoeren (zie hieronder). [In deze filmpjes](#) ziet u hoe iemand zonder Zivver-account een bericht ontvangt en leest.

Bericht openen met een toegangscode

U heeft een beveiligd bericht ontvangen. Degene die u het bericht stuurt, wil zeker weten dat alleen u het bericht kunt lezen. De afzender heeft daarom een toegangscode aan u doorgegeven, via de post, telefonisch of persoonlijk. Klik op "Klik voor bericht" en vul deze toegangscode in. Nu kunt u het bericht lezen. Heeft u geen toegangscode ontvangen? Neem dan contact op met de afzender.

Bericht openen met een sms-code

U heeft een bericht ontvangen dat is beveiligd met een SMS-code. Degene die u het bericht stuurt, wil zeker weten dat alleen u het kunt lezen. Klik op 'Klik voor bericht' en daarna op 'SMS sturen'. Vul dan de code in die u op uw telefoon ontvangt. Nu kunt u het bericht lezen.

Wilt u reageren op een e-mailbericht dat via Zivver is verstuurd?

U leest het bericht dat via Zivver is verstuurd op een beveiligde webpagina. Als u op het bericht wilt reageren, dan kan dat op deze pagina. Klik op de knop "Beantwoorden". U kunt dan in het antwoordveld direct uw



reactie typen. Eventueel kunt u ook een bijlage toevoegen met de paperclip-knop. U verzendt de reactie door op de verzendknop te klikken. Wanneer de ontvanger hierop reageert, ontvangt u weer een notificatie per e-mail.

Geef wijzigingen in uw e-mailadres en telefoonnummer door aan ons!

Het is belangrijk dat u wijzigingen in uw e-mailadres of mobiele telefoonnummer direct aan ons doorgeeft. Op deze manier kunnen wij veilig met u blijven communiceren. U kunt ons op de volgende manier op de hoogte stellen van wijzigingen: [\[Verwijs hier naar uw procedure voor het doorgeven van wijzigingen\]](#).

Meer over Zivver

Met Zivver kun je veilig e-mailen en bestanden uitwisselen. Zivver versleutelt berichten met gevoelige inhoud, zoals persoonsgegevens, dossiers, verslagen of andere informatie die u veilig wilt versturen. Verstuurt u een bericht via Zivver, dan is dat gegarandeerd veilig. Dat betekent dat niemand anders dan de verzender en de ontvanger toegang heeft tot het bericht. Ook hackers niet. Daarnaast voorkomt Zivver met slimme technologieën dat mensen gevoelige informatie naar de verkeerde persoon sturen.

Vragen?

Hebt u vragen over een ontvangen e-mailbericht? Kunt u het ontvangen bericht niet openen? Of hebt u vragen over Zivver? Neem dan contact op met Zivver via: support@zivver.com. Meer weten? <https://www.zivver.nl>.

Template 5: Nieuwsbericht over ingebruikname Zivver

LEESWIJZER: Onderstaande teksten zijn in te zetten als algemene berichtgeving over jullie ingebruikname van Zivver, bijvoorbeeld in een nieuwsbrief.

[ORGANISATIE] gebruikt Zivver voor het veilig versturen van privacygevoelige informatie

[ORGANISATIE] wil privacygevoelige informatie veilig uitwisselen. Daarom werken we vanaf **[DATUM]** met Zivver, een oplossing voor veilige e-mail en bestandsuitwisseling.

Zivver versleutelt berichten met gevoelige inhoud zoals persoonsgegevens, dossiers of andere informatie die u veilig wilt versturen. Verstuurt u een bericht via Zivver, dan is dat gegarandeerd veilig. Dat betekent dat niemand anders dan de verzender en de ontvanger toegang heeft tot het bericht. Ook hackers niet. Daarnaast voorkomt Zivver met slimme technologieën dat mensen gevoelige informatie naar de verkeerde persoon sturen.

Door voor Zivver te kiezen, kiest **[ORGANISATIE]** voor de beste vorm van informatiebeveiliging. Zo kunt u erop vertrouwen dat wij zorgvuldig met de privacy van onze cliënten en relaties omgaan.

Lees meer over Zivver op www.zivver.com.

Template 6: Brief aan ontvangers met hierin de toegangscode

LEESWIJZER: Brief vanuit organisatie naar ontvangers, waarin je de toegangscode deelt

Beste [NAAM CLIENT],

Vanaf [DATUM] gebruikt [ORGANISATIE] Zivver om vertrouwelijke informatie veilig te versturen. Hierdoor garanderen wij dat wij deze gevoelige informatie met de modernste beveiliging versturen, en dat niemand anders dan u de inhoud van de e-mail kan lezen.

Wat merkt u van het gebruik van Zivver?

U kunt veilige berichten openen met onderstaande toegangscode. **Bewaar deze code goed en deel deze met collega's die vertrouwelijke berichten vanuit ons moeten kunnen openen.**

Als u een veilig bericht heeft ontvangen, klik dan in de mail op "Klik voor bericht". Vul dan uw toegangscode in. Nu kunt u het bericht lezen en eventueel beantwoorden.

Uw toegangscode voor veilige mail is: [TOEGANGSCODE]

Geef wijzigingen in uw e-mailadres door aan ons!

Het is belangrijk dat u wijzigingen in uw e-mailadres direct aan ons doorgeeft. Op deze manier kunnen wij veilig met u blijven communiceren. U kunt ons op de volgende manier op de hoogte stellen van wijzigingen: [Verwijs hier naar uw procedure voor het doorgeven van wijzigingen].

Door voor Zivver te kiezen, kiest [ORGANISATIE] voor de beste vorm van informatiebeveiliging. Zo kunt u erop vertrouwen dat wij zorgvuldig met uw privacy omgaan. Meer informatie over Zivver vindt u op www.zivver.nl en docs.zivver.com/nl.

Met vriendelijke groet,

Template 7: Brief aan ketenpartners/regionale ontvangers in het kader van NTA 7516

LEESWIJZER: Brief vanuit organisatie naar ontvangers uit de regio, waarin opgeroepen wordt te voldoen aan de NTA 7516 om samen te kunnen profiteren van interoperabiliteit.

Betreft: Verplichting te voldoen aan NTA 7516 voor veilig en efficiënt communiceren

Beste [naam],

Veilige informatie-uitwisseling met uw organisatie via e-mail is voor ons van groot belang. Hierbij moeten wij ons sinds 2020 houden aan de eisen van de NTA 7516. Deze norm is door de NEN vastgesteld in samenwerking met het ministerie van VWS, het Informatiebeeraad Zorg en andere stakeholders, zoals leveranciers en de patiëntenfederatie. De NTA beschrijft eisen aan onze en uw organisatie voor veilig gebruik van e-mail, chat en messaging en waarborgt dat e-mails veilig en gemakkelijk tussen (gecertificeerde) oplossingen worden uitgewisseld. Dit is ook wel bekend als interoperabiliteit.

Voldoen aan deze norm op het gebied van veilig e-mailen is om een aantal redenen belangrijk. Ten eerste om de veiligheid van informatie van patiënten/cliënten en medewerkers te waarborgen. Ten tweede om efficiënt informatie uit te wisselen daar waar (nog) geen gestructureerde berichtuitwisseling mogelijk is. Partijen die voldoen aan deze norm mogen e-mail inzetten als volwaardig middel voor de uitwisseling van persoonlijke gezondheidsinformatie. Dankzij interoperabiliteit kunnen deze e-mails gemakkelijk worden uitgewisseld tussen verschillende gecertificeerde oplossingen.

De NEN en VWS hebben aangegeven dat persoonlijke gezondheidsinformatie vanaf juli 2020 alleen nog gemaild mag worden als voldaan wordt aan de NTA 7516. Hierbij moet zowel de verzender als de ontvanger voldoen aan de NTA 7516 om de veiligheid van de informatie te waarborgen. Uitwisseling op de 'oude manier', via normale e-mail en/of een regionale oplossing die niet voldoet aan de NTA, is vanaf dit moment niet meer toegestaan. De Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd gaat controleren op het voldoen aan deze norm en de Autoriteit Persoonsgegevens heeft kenbaar gemaakt te handhaven.

Om aan de NTA 7516 te kunnen voldoen is het verplicht samen te werken met een gecertificeerde leverancier. Hierin hebben wij gekozen voor Zivver. Inmiddels zetten wij samen met Zivver de laatste stappen om aan de norm te voldoen. Efficiënte, interoperabele communicatie vereist dat zowel verzender als ontvanger voldoen aan de norm. Anders moeten berichten met een SMS-code beveiligd worden. Daarom is het in ons beider belang dat uw organisatie ook voldoet aan de NTA 7516.

Middels deze brief willen wij u wijzen op uw verantwoordelijkheid om ook snel te voldoen aan de norm. Niet alleen voor de veiligheid van uw patiënten/cliënten en medewerkers, maar ook voor behoud van efficiënte communicatie tussen onze organisaties. Voldoen aan de NTA 7516 is, met gebruik van een goede gecertificeerde oplossing, niet ingewikkeld, maar vereist wel de aandacht van management en IT. Uiteraard delen wij graag onze kennis en ervaring omtrent het voldoen aan de norm met uw organisatie.

Graag horen we wanneer u voldoet aan de NTA 7516 of u hierbij onze hulp kunt gebruiken.



Met vriendelijke groet,

[naam]

[organisatie]