

## HANDLEIDING ZORGMAIL SECURE E-MAIL: NTA 7516

---

NTA 7516 Veilige e-mail in de zorg



Referentienummer / Versie

Januari 2025 / 1.11

**ZorgMail**

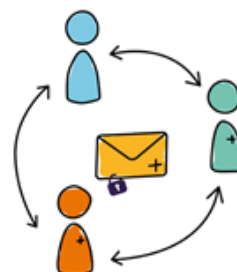
Enovation

**Contact**

+31 (0)88 8 366 399

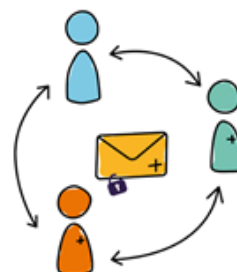
[info@enovationgroup.com](mailto:info@enovationgroup.com)

[www.enovationgroup.com](http://www.enovationgroup.com)

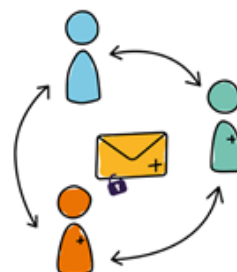


## INHOUDSOPGAVE

|          |                                                                                                                                               |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>INLEIDING</b>                                                                                                                              | <b>4</b>  |
| 1.1      | Eén gecombineerde handleiding                                                                                                                 | 4         |
| 1.2      | Algemene opmerking over productvergelijkingen                                                                                                 | 4         |
| 1.3      | Status NTA 7516 certificatie schema en Verklaring van In- en Uitsluitingen voor ZorgMail Secure e-mail                                        | 5         |
| 1.4      | NTA 7516                                                                                                                                      | 5         |
| 1.5      | Inspanningen van Enovation op diverse terreinen                                                                                               | 5         |
| 1.6      | Interoperabiliteit tussen Veilige mail oplossingen & NTA 7516 zelfverklaring professional                                                     | 6         |
| 1.7      | Checklist NTA 7516 voor de professional                                                                                                       | 7         |
| 1.8      | Definities                                                                                                                                    | 7         |
| 1.9      | Geraadpleegde bronnen                                                                                                                         | 8         |
| <b>2</b> | <b>NTA 7516 CRITERIA VOOR PROFESSIONALS EN VOOR COMMUNICATIEDIENSTENAANBIEDERS</b>                                                            | <b>9</b>  |
| 2.1      | Criteria voor professionals                                                                                                                   | 9         |
| 2.2      | Criteria voor communicatiedienstenaanbieders                                                                                                  | 10        |
| 2.3      | Welke criteria zijn ten tijde van publicatie van deze handleiding ‘in scope’ dan wel ‘out of scope’?                                          | 11        |
| <b>3</b> | <b>VEILIGHEIDINSTELLINGEN VOOR PROFESSIONALS</b>                                                                                              | <b>12</b> |
| 3.1      | Regel veilige toegang tot (werkplek met) de veilige e-mail oplossing                                                                          | 12        |
| 3.1.1    | Professional moet voldoen aan eIDAS-eisen                                                                                                     | 12        |
| 3.2      | Maak altijd gebruik van een Veilig verzenden plug-in of van een Viewer trigger                                                                | 14        |
| 3.2.1    | Voor alle gebruikers                                                                                                                          | 14        |
| 3.3      | Maakt u nog geen gebruik van een versie van de ZorgMail Veilig verzenden plug-in die twee-factor-authenticatie ondersteunt, download deze dan | 16        |
| 3.3.1    | ‘Veiligheid als gemak’ default voor authenticatiemethoden voor Viewer ontvangers                                                              | 16        |
| 3.3.2    | Voor alle gebruikers van een professionele Microsoft mail applicatie                                                                          | 16        |
| 3.3.3    | ‘Veiligheid als gemak’ geïmplementeerd in ZorgMail Veilig verzenden plug-ins                                                                  | 17        |
| 3.3.4    | Voor Safe Relay gebruikers: Security by default voor notificatiemails naar Viewer ontvangers                                                  | 18        |
| 3.4      | Draag zorg voor een veilige TLS versie 1.2 verbinding                                                                                         | 18        |
| <b>4</b> | <b>EXTRA FUNCTIONALITEITEN VOOR ZORGMAIL</b>                                                                                                  | <b>19</b> |
| 4.1      | ZorgMail Secure e-mail Community                                                                                                              | 19        |
| 4.1.1    | ZorgMail Adresboek                                                                                                                            | 19        |
| <b>5</b> | <b>COMMUNICATIE MET COLLEGA PROFESSIONALS</b>                                                                                                 | <b>20</b> |
| 5.1      | Professional neemt contact op met collega professional                                                                                        | 20        |
| 5.1.1    | Professional verstuurt e-mail naar collega professional                                                                                       | 20        |



|          |                                                                                                                               |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>6</b> | <b>COMMUNICATIE MET PERSONEN</b>                                                                                              | <b>24</b> |
| 6.1      | Professional legt contact met persoon                                                                                         | 24        |
| 6.1.1    | Professional verstuurt een veilige e-mail naar een persoon                                                                    | 24        |
| 6.1.2    | Persoon antwoordt veilig naar een professional                                                                                | 27        |
| 6.2      | Persoon mailt met mantelzorger/eigen netwerk                                                                                  | 29        |
| 6.2.1    | Persoon maakt eigen kopie van een bericht in de beveiligde omgeving                                                           | 29        |
| 6.2.2    | Persoon stuurt bericht en/of bijlagen door vanuit de beveiligde omgeving                                                      | 31        |
| 6.3      | Persoon legt contact met professional (optioneel criterium)                                                                   | 33        |
| <b>7</b> | <b>COMMUNICATIE MET UW INFORMATIESYSTEEM</b>                                                                                  | <b>35</b> |
| 7.1      | ZorgMail Secure e-mail - Dossier koppeling (optioneel criterium)                                                              | 35        |
| 7.2      | ZorgMail Secure e-mail - Khonraad koppeling voor gemeenten                                                                    | 36        |
| <b>8</b> | <b>VOOR ORGANISATIES: VIJF-STAPPEN-PLAN</b>                                                                                   | <b>38</b> |
| 8.1      | Beleidsafspraken opstellen: vereist voor criteria 6.1.1, 6.1.8, 6.1.12, 6.3 en 6.4.1                                          | 38        |
| 8.2      | Technische beheeracties introductie                                                                                           | 39        |
| 8.2.1    | Overzicht technische standaarden en instellingen gerelateerd aan NTA 7516 criteria                                            | 40        |
| 8.2.2    | Technische beheeracties voor uitgaand mailverkeer voor Safe Relay                                                             | 40        |
| 8.2.3    | Technische beheeracties voor inkomend mailverkeer voor Safe Relay                                                             | 42        |
| 8.3      | Functionele instellingen                                                                                                      | 45        |
| 8.4      | NTA 7516 zelfverklaring ondertekenen, publicatie in het register van Enovation én van het ZorgMail DNSSEC NTA 7516 TXT record | 46        |



# 1 INLEIDING

## NTA: ZorgMail Secure e-mail

### 1.1 Eén gecombineerde handleiding

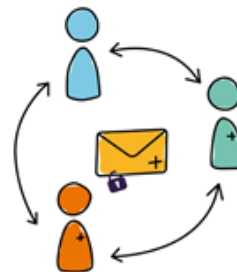
Er is voor gekozen om één gecombineerde handleiding ZorgMail Secure e-mail te maken voor NTA 7516, die geüpdatet wordt wanneer nodig. Deze handleiding omvat de volgende hoofdstukken met de verwachte volgende lezersgroepen:

| <i>Leeswijzer Handleiding ZorgMail Secure e-mail: NTA 7516</i> | Gebruiker | Beleidmaker<br>e/o<br>Beheerder |
|----------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------|
| Hoofdstuk 1: Inleiding                                         | V         | V                               |
| Hoofdstuk 2: NTA 7516 criteria voor professionals              |           | V                               |
| Hoofdstuk 3: Veiligheidsinstellingen voor professionals        | V         | V                               |
| Hoofdstuk 4: Extra functionaliteiten                           | V         | V                               |
| Hoofdstuk 5: Communicatie met collega professionals            | V         |                                 |
| Hoofdstuk 6: Communicatie met personen                         | V         |                                 |
| Hoofdstuk 7: Communicatie met informatiesystemen               | V         | V                               |
| Hoofdstuk 8: Voor organisaties: vijf-stappen-plan              |           | V                               |

Op 1 januari 2020 zijn de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en de Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan. Enovation was met ZorgMail Secure e-mail een van de vier koplopers die haar Wvggz-klanten heeft voorzien van de NTA 7516 software en documentatie. Per 1 juli 2020 moesten alle Bopz-behandelplannen zijn omgezet naar een Wzd-zorgplan. In lijn met deze datum is het project Veilige mail in de Wvggz afgesloten en ressorteert vanaf die datum onder NTA 7516. Daarmee is de ZorgMail handleiding NTA 7516 vanaf 1 juli 2020 van toepassing verklaard voor alle organisaties die werken met een of meerdere van de ZorgMail Secure e-mail oplossingen.

### 1.2 Algemene opmerking over productvergelijkingen

We zien regelmatig publicaties verschijnen met productvergelijkingen. Wilt u graag weten welke mogelijkheden de ZorgMail oplossingen u kunnen bieden, laat het ons weten! Dan kunnen wij u gericht van de juiste informatie voorzien. Wij zien uw vragen met belangstelling tegemoet.



### 1.3 Status NTA 7516 certificatie schema en Verklaring van In- en Uitsluitingen voor ZorgMail Secure e-mail

In juni 2020 is Enovation met haar ZorgMail Secure e-mail oplossingen gecertificeerd tegen NTA 7516. Met het intrekken van het NTA 7516 certificaat van alle communicatiedienstenaanbieders in mei 2022 is er op dit moment geen actueel NEN certificatieschema beschikbaar waartegen leveranciers opnieuw getoetst kunt worden. Voor meer informatie zie: [nen.nl/register-nta-7516](https://nen.nl/register-nta-7516).

Enovation heeft de NTA 7516 implementatie van de ZorgMail Secure e-mail oplossingen ongewijzigd gelaten. Zodat, waar van toepassing, veilige mails van verschillende leveranciers interoperabel kunnen worden uitgewisseld.

De Verklaring van In- en Uitsluitingen voor ZorgMail Secure e-mail kunt hier downloaden: [NTA 7516 Verklaring van In- en Uitsluitingen ZorgMail](#). U kunt hier het volledige overzicht van alle NTA 7516 criteria raadplegen en zien welke criteria worden ingevuld door ZorgMail Secure e-mail. Tevens kunt u deze verklaring gebruiken als checklist om voor uw organisatie na te gaan welke criteria van NTA 7516 u al heeft ingeregeld en welke criteria nog uw aandacht nodig hebben.

### 1.4 NTA 7516

NTA 7516 kan worden gezien als een specifieke invulling van NEN 7510. Wanneer u zich als organisatie voor veilige e-mail houdt aan de kaders van NTA 7516, dan is voor deze toepassing de NEN 7510 ook geregeld.

De NTA 7516 norm beschrijft in techniek neutrale termen de eisen waaraan e-mail, met daarin persoonlijke gezondheidsinformatie, moet voldoen om veilig te zijn. In juli 2020 is versie 1.3 van de [Technische handreiking](#) gepubliceerd op de website van het Informatieberaad Zorg. Met het intrekken van het NTA 7516 certificaat van alle communicatiedienstenaanbieders in mei 2022 is er op dit moment geen actueel NEN certificatieschema beschikbaar waartegen leveranciers opnieuw getoetst kunnen worden.

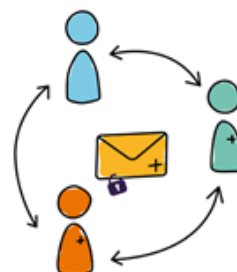
NTA 7516 wordt door de Autoriteit Persoonsgegevens en de IGJ gezien als een belangrijk toetsingskader voor organisaties voor de inzet van e-mail voor het ad hoc communiceren van persoonlijke gezondheidsinformatie. Indien u als organisatie hiervoor niet NTA 7516 hanteert, dient u op andere wijze passende maatregelen te hebben genomen.

De Autoriteit Persoonsgegevens verwoordt het als volgt: “Wanneer het om gezondheidsgegevens gaat, is extra zorgvuldigheid bij het beveiligen gepast. De 'NTA 7516' biedt meer duidelijkheid over de voorwaarden waaronder het gebruik van e-mail in de zorg veilig is.”

### 1.5 Inspanningen van Enovation op diverse terreinen

Enovation heeft aan veel werkgroepen en activiteiten rondom NTA 7516 deelgenomen, waaronder:

- Werkgroep Functionele veldnorm;
- Werkgroep Technische handreiking;
- Werkgroep Certificatie schema;
- Overzicht van leveranciers die de intentieverklaring NTA 7516 hebben getekend;



- Medewerking toegezegd voor versnelde technische interoperabiliteit in het kader van de Wvggz;
- Deelgenomen aan de Projectathon Veilige mailen in de zorg op 17 december 2019.

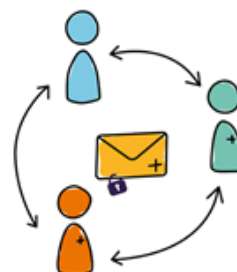
## 1.6 Interoperabiliteit tussen Veilige mail oplossingen & NTA 7516 zelfverklaring professional

**Noot!** Met het intrekken van het NTA 7516 certificaat van alle communicatiedienstenaanbieders in mei 2022 is er op dit moment geen actueel NEN certificatieschema beschikbaar waartegen leveranciers opnieuw getoetst kunnen worden. Enovation heeft de NTA 7516 implementatie van de ZorgMail Secure e-mail oplossingen ongewijzigd gelaten. Zodat, waar van toepassing, veilige mails van verschillende leveranciers interoperabel kunnen worden uitgewisseld.

Een belangrijk onderdeel in de totstandkoming van NTA 7516 is het realiseren van interoperabiliteit tussen Veilige mailapplicaties van gecertificeerde leveranciers (zie bovenstaande noot) én de door de professional aangeleverde ondertekende NTA 7516 zelfverklaring bij diens leverancier(s). In NTA 7516 Veilige e-mail in de zorg wordt dit 'multikanaalcommunicatie' of 'interoperabiliteit' genoemd.

Vertaald naar de dagelijkse praktijk betekent interoperabiliteit dat een verzender vanuit zijn Veilige mailapplicatie een bericht kan versturen dat door een ontvanger - zonder extra handelingen - kan worden geopend in diens Veilige mailapplicatie, indien aan de volgende drie voorwaarden is voldaan:

1. De leverancier van de Veilige mailapplicatie moet gecertificeerd zijn tegen NTA 7516 (zie bovenstaande noot);
2. De organisatie/professional heeft een Veilige mailapplicatie aangeschaft bij een leverancier die gecertificeerd is tegen NTA 7516 (zie bovenstaande noot);
3. De organisatie/professional heeft een ingevulde en ondertekende 'NTA 7516 zelfverklaring' aangeleverd bij de leverancier van haar Veilig mailapplicatie, waarin zij verklaart:
  - a. Dat voor alle criteria die zij invult met ZorgMail Secure e-mail te voldoen aan NTA 7516;
  - b. Dat zij ervoor zorg draagt en blijft zorgdragen dat alle op haar betrekking hebbende eisen uit NTA 7516 in relatie tot ZorgMail Secure e-mail zijn vervuld;
  - c. Dat zij Enovation vrijwaart voor alle gevolgen welke mogelijkerwijs voortvloeien indien zij niet of niet volledig voldoet aan haar verplichtingen gesteld in NTA 7516.



Nadat u de zelfverklaring heeft aangeleverd zal Enovation, na eventuele checks en terugkoppeling, u als NTA 7516 compliant professional opnemen in haar register en u toegang verlenen tot de interoperabiliteit functionaliteit van NTA 7516.

Voor interoperabiliteit zijn twee partijen nodig. Dit betekent dat zowel verzender als ontvanger moeten voldoen aan bovenstaande eisen 2 en 3. Pas dan kan een ontvanger een bericht rechtstreeks in zijn/haar mailbox ontvangen.

**Belangrijk om te weten!** In situaties waarin niet aan alle bovenstaande voorwaarden wordt voldaan, geldt dat er een “fall back” scenario is naar de situatie van vóór NTA 7516. Een bericht wordt dan niet rechtstreeks afgeleverd, maar via een Viewer/Portaal met de gebruikelijke extra handelingen. Er valt dus niet iets te verliezen, alleen veel te winnen.

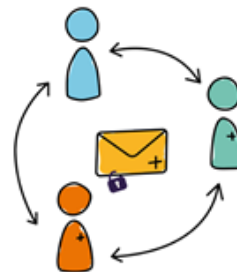
## 1.7 Checklist NTA 7516 voor de professional

Als hulpmiddel voor het voldoen aan NTA 7516 heeft Enovation een checklist ontwikkeld die een professional kan gebruiken om te zien welke criteria wel/niet van toepassing zijn voor welk type ZorgMail Secure e-mail oplossing en waar actie van de professional wordt verwacht. Daar waar relevant is per criterium aangegeven waar meer informatie is terug te vinden in de functionele norm dan wel in deze handleiding. De eerdergenoemde Verklaring van In- en Uitsluitingen voor ZorgMail Secure e-mail is gelijk de Checklist voor de professional en hier te downloaden: [NTA 7516 Verklaring van In- en Uitsluitingen ZorgMail](#).

## 1.8 Definities

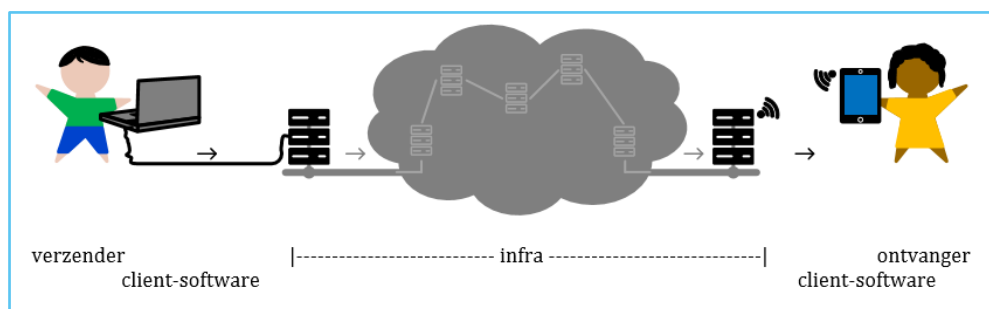
In dit document worden zoveel mogelijk de definities gehanteerd zoals deze in de NTA 7516 documenten zijn toegepast:

- Ad-hocberichtenverdeelte (ook wel genoemd: e-mail)
  - Het uitwisselen van berichten met persoonlijke gezondheidsinformatie door een verzender naar een ontvanger, waarbij zowel verzender als ontvanger een natuurlijke persoon is en waarbij tussen verzender en ontvanger niet van tevoren specifieke afspraken kon worden gemaakt ten aanzien van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid, die als voorwaarden gelden voor een veilige onderlinge gegevensuitwisseling;
- Communicatiedienstenaanbieder (ook wel genoemd: leverancier)
  - Organisatie die producten of diensten, zoals e-mail en chatapplicaties (al dan niet aangeboden binnen een berichtenportaal) aanbiedt aan personen en/of professionals;
- Organisatie
  - Persoon of groep van personen die zijn eigen functies heeft met verantwoordelijkheden, bevoegdheden en relaties om zijn doelstellingen te bereiken;
- Persoon
  - Natuurlijke persoon die alleen op grond van persoonlijke of privéoverwegingen, dus niet beroepsmatig, ad-hocberichten uitwisselt of dat wil doen met een professional;
- Persoonlijke gezondheidsinformatie
  - Informatie over een identificeerbare persoon die verband houdt met de lichamelijke of geestelijke van, of de verlening van zorgdiensten aan, de persoon in kwestie;
- Professional (ook wel genoemd: organisatie)



- Natuurlijke (rechts)persoon, al dan niet handelend in contractuele relatie onder gezag of onder toezicht van een andere rechtspersoon, die beroepsmatig ad-hocberichten met persoonlijke gezondheidsinformatie uitwisselt met andere professionals en/of personen of dat wil doen.

Ad-hocberichtenverkeer verloopt langs elektronische weg via een aantal schakels:



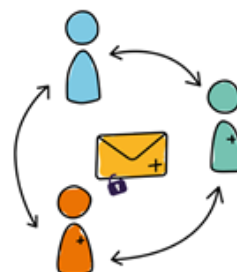
Client-software is de verantwoordelijkheid van de verzender respectievelijk ontvanger, ongeacht of deze een persoon of een professional is. Aan het beheer van de client-software van een professional stelt NTA 7516 wel eisen, aan die van een persoon niet. De server waar de client-software zich mee verbindt, is ook verantwoordelijkheid van de verzender respectievelijk de ontvanger.

## 1.9 Geraadpleegde bronnen

Onder meer de volgende bronnen zijn geraadpleegd (een niet uitputtend overzicht), waarbij relevante teksten en afbeeldingen zijn overgenomen in dit document:

- De [Functionele beschrijving](#)
- De [Technische handreiking](#)
- Het [Implementatiehandboek in drie delen](#)
- De promofilm Veilige mail beschikbaar gesteld vanuit het Informatieberaad Zorg: [promofilm Veilige mail](#)





## 2 NTA 7516 CRITERIA VOOR PROFESSIONALS EN VOOR COMMUNICATIEDIENSTENAANBIEDERS

NTA: ZorgMail Secure e-mail

### 2.1 Criteria voor professionals

Professionals moeten aan alle onderstaande NTA 7516 criteria (behalve Dossierkoppeling) en de bijbehorende minimale grenswaarden voldoen plus:

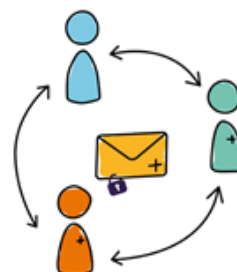
- Beleidsregels opstellen voor gebruik;
- Een programma opstellen voor naleving van deze gebruiksregels;
- Voldoen aan de eisen van NEN 7513:2018 (m.u.v. paragraaf 6.2 en hoofdstuk 7) voor logging;
- De 'NTA 7516 zelfverklaring' aanleveren bij haar gecertificeerde Veilige mailapplicatie leverancier (zie noot in paragraaf 1.6).

Tabel 1 — Criteria

| Groep                   | Criterium                                                              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Beschikbaarheid         | Minimale beschikbaarheid (6.1.2)                                       |
|                         | Maximale uitvalduur (6.1.3)                                            |
|                         | Maximaal gegevensverlies (6.1.4)                                       |
| Integriteit             | Herkomstbevestiging (6.1.5)                                            |
|                         | Data-integriteit (6.1.6)                                               |
|                         | Onweerlegbaarheid verzender (6.1.7)                                    |
|                         | Autorisatie verzender (6.1.8)                                          |
| Vertrouwelijkheid       | Gegevensvertrouwelijkheid (6.1.9)                                      |
|                         | Toegangsvertrouwelijkheid (6.1.10)                                     |
|                         | Communicatievertrouwelijkheid (6.1.11)                                 |
|                         | Verzendingsgrond (6.1.12)                                              |
|                         | Internationaal <i>ad-hocberichtenverkeer</i> (6.1.13)                  |
| Gebruiksvriendelijkheid | Continuïteit van <i>ad-hocberichtenverkeer</i> – beantwoorden (6.1.14) |
|                         | Continuïteit van <i>ad-hocberichtenverkeer</i> – doorsturen (6.1.15)   |
|                         | Veiligheid als gemak (6.1.16)                                          |
|                         | Leesbaarheid (6.1.17)                                                  |
|                         | Eigen kopie (6.1.18)                                                   |
| Interoperabiliteit      | Dossierkoppeling (6.1.19)                                              |

**Noot!** Criteria 6.1.1, 6.1.8, 6.1.12, 6.2.1, 6.2.2.1, 6.3, 6.4 en 6.5 vallen onder de verantwoordelijkheid van de professional. Zie hoofdstuk 6 in de [NTA 7516 veldnorm](#).

**Belangrijk!** Maakt u gebruik van meerdere parallelle Veilige e-mail oplossingen, dan dient u voor uzelf te bepalen of en zo ja, hoe u deze naast elkaar wilt inzetten om aan NTA 7516 te gaan voldoen.



## 2.2 Criteria voor communicatiedienstenaanbieders

Communicatiedienstenaanbieders moeten voldoen aan:

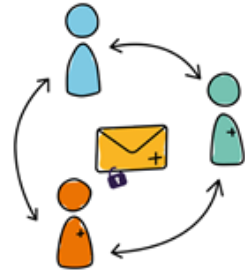
- Criterium Multikanaalcommunicatie (7.2) en de bijbehorende verplichte criteria Gegevensvertrouwelijkheid (6.1.9) en Onweerlegbaarheid verzender (6.1.7) (deels);
- Plus minimaal één ander criterium voor de certificering;
- Een veilige connectie;
- Een beschrijving maken hoe een professional de dienst moet gebruiken/implementeren;
- Een intern programma opstellen met regels over verwerking van ad-hocberichtenverkeer;
- Een geldig NEN-EN-ISO/IEC 27001-certificaat of een geldig NEN-7510-certificaat;
- De voor haar geldende criteria uit NTA 7516 zoals vermeld op haar Verklaring van In- en Uitsluitingen.

**Noot!** Met het intrekken van het NTA 7516 certificaat van alle communicatiedienstenaanbieders in mei 2022 is er op dit moment geen actueel NEN certificatieschema beschikbaar waartegen leveranciers opnieuw getoetst kunnen worden.

**Tabel 2 — Criteria voor communicatiedienstenaanbieders**

| Groep                    | Criterium                                                              |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <i>Beschikbaarheid</i>   | Minimale <i>beschikbaarheid</i> (6.1.2)                                |
|                          | Maximale uitvalduur (6.1.3)                                            |
|                          | Maximaal gegevensverlies (6.1.4)                                       |
| <i>Integriteit</i>       | Herkomstbevestiging (6.1.5)                                            |
|                          | Data-integriteit (6.1.6)                                               |
|                          | <i>Onweerlegbaarheid</i> verzender (6.1.7)                             |
| <i>Vertrouwelijkheid</i> | Gegevensvertrouwelijkheid (6.1.9)                                      |
|                          | Toegangsvertrouwelijkheid (6.1.10)                                     |
|                          | Communicatievertrouwelijkheid (6.1.11)                                 |
|                          | Internationaal <i>ad-hocberichtenverkeer</i> (6.1.13)                  |
| Gebruiksvriendelijkheid  | Continuïteit van <i>ad-hocberichtenverkeer</i> – beantwoorden (6.1.14) |
|                          | Continuïteit van <i>ad-hocberichtenverkeer</i> – doorsturen (6.1.15)   |
|                          | Veiligheid als gemak (6.1.16)                                          |
|                          | Leesbaarheid (6.1.17)                                                  |
|                          | Eigen kopie (6.1.18)                                                   |
| Interoperabiliteit       | Dossierkoppeling (6.1.19)                                              |
|                          | Multikanaalcommunicatie (7.2)                                          |

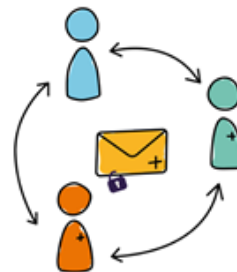
**Noot!** Bericht encryptie is buiten scope voor NTA 7516. Zoals verwoord in de technische handreiking: “Op dit moment bestaat er nog geen gedragen open standaard voor de encryptie van mail berichten.”



## 2.3 Welke criteria zijn ten tijde van publicatie van deze handleiding ‘in scope’ dan wel ‘out of scope’?

Voor NTA 7516 zijn de volgende afspraken gemaakt tussen VWS, de NEN en de participerende leveranciers voor Veilige mail, met de uitwerking naar ZorgMail Secure e-mail waar van toepassing:

- ‘In scope’ zijn minimaal
  - Alle criteria gelieerd aan Multikanaalcommunicatie
    - [7.2 Multikanaalcommunicatie](#)
    - [6.1.9 Gegevensvertrouwelijkheid](#)
    - [6.1.7 Onweerlegbaarheid verzender](#)
  - De volgende criteria voor communicatiedienstenaanbieders
    - [7.1 Publicatie in publiek toegankelijk register.](#)
      - De Verklaring van In- en Uitsluitingen voor ZorgMail Secure e-mail is openbaar gepubliceerd: [Verklaring van In- en Uitsluitingen](#)
    - [7.3 Kenbaar maken op welke wijze een professional de dienst moet gebruiken respectievelijk implementeren.](#)
      - Voor dit doel stelt Enovation de volgende handleiding beschikbaar: Handleiding ZorgMail Secure e-mail: NTA 7516, te downloaden vanaf de volgende webpagina: [Aanpassingen voor NTA 7516](#)
    - [7.4 Gebruik](#)
      - De bijbehorende maatregelen heeft Enovation geborgd in haar processen en in het Information Security Management System (ISMS) dat zij hanteert
    - [7.5 Veilige informatievoorziening](#)
      - Enovation voldoet aan de volgende NEN en ISO certificeringen en verklaringen, en organiseert Compliance dagen voor klanten met een verwerkersovereenkomst, zie: [Informatiebeveiliging & Privacy](#)
    - [7.6 Certificering](#)
      - Met het intrekken van het NTA 7516 certificaat van alle communicatiedienstenaanbieders in mei 2022 is er op dit moment geen actueel NEN certificatieschema beschikbaar waartegen leveranciers opnieuw getoetst kunnen worden
- ‘Out of scope’ zijn
  - Elektronische handtekening, behorend bij het criterium
    - [6.1.5 Herkomstbevestiging](#) en [6.1.7 Onweerlegbaarheid verzender](#)
      - Dit onderwerp is nog onderdeel van uitwerking in de technische commissie
  - Check aanwezigheid en geldigheid DNS-record via de NEN
    - [7.2 Multikanaalcommunicatie](#)
      - Dit onderwerp is nog onderdeel van uitwerking in de technische commissie



## 3 VEILIGHEIDSINSTELLINGEN VOOR PROFESSIONALS

NTA: ZorgMail Secure e-mail



### 3.1 Regel veilige toegang tot (werkplek met) de veilige e-mail oplossing

*Het uitgangspunt is dat de toegang tot de veilige e-mail oplossing voor de professional moet voldoen aan de Europese eIDAS-verordening.*

#### 3.1.1 Professional moet voldoen aan eIDAS-eisen

*NTA 7516 - criterium 6.1.5 Herkomstbevestiging*

*NTA 7516 - criterium 6.1.7 Onweerlegbaarheid verzender*

##### **NTA 7516 hanteert de volgende betekenis**

“Inhoud van ad-hocberichten kan uitsluitend door de beoogde ontvanger worden gelezen en/of verwerkt na het toepassen van een authenticatiemiddel van het eIDAS-betrouwbaarheidsniveau ‘hoog’ voor professionals.”

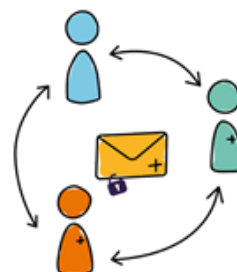
##### **NTA 7516 stelt de volgende grenswaarde**

“Toegang tot ad-hocberichten is niet toegestaan met authenticatiemiddelen lager dan ‘hoog’ voor gegevens waarop het wettelijk beroepsgeheim van de professional berust.”

De verordening eIDAS regelt (o.a.) de Europese acceptatie van nationale elektronische identificatiemiddelen. eIDAS kent drie betrouwbaarheidsniveaus:

1. Hoog
2. Substantieel
3. Laag

Zoals aangegeven in de inleiding van de NTA 7516 norm zijn in verband met het ontbreken van onvoldoende breed beschikbare authenticatiemiddelen de volgende afspraken gemaakt:



“Er wordt in NTA 7516 veelvuldig gerefereerd aan authenticatiemiddelen met betrouwbaarheidsniveau ‘substantieel’ en ‘hoog’. Deze zijn voor de persoon en ook de professional nog niet breed beschikbaar. Zolang deze middelen nog niet beschikbaar zijn, moet een authenticatiemiddel worden gebruikt met het hoogst haalbare betrouwbaarheidsniveau dat breed beschikbaar is.”

In de praktijk betekent dit een authenticatiemiddel met een 2<sup>e</sup> factor het minimumniveau is voor een professional om toegang te verkrijgen tot zijn/haar werkplek met de veilige e-mail oplossing.

*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

| <b>NTA 7516 Veilige e-mail in de zorg</b><br><b>6.1.5 Herkomstbevestiging</b><br><b>6.1.7 Onweerlegbaarheid verzender</b> | <b>Verantwoordelijkheid Professional</b> | <b>Verantwoordelijkheid Enovation</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|
| ZorgMail Safe Relay & ZorgMail Hosted Mail via eigen mail client                                                          | <b>V</b>                                 |                                       |
| ZorgMail Hosted Mail via ZIMBRA Webmail client                                                                            |                                          | <b>V</b>                              |

**Methodes waar u aan kunt denken wanneer u gebruikmaakt van een eigen mailclient!**

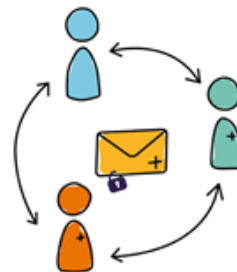
U dient alle omgevingen waarbinnen gebruik gemaakt kan worden van de veilige mailoplossing te voorzien van een 2<sup>e</sup> factor login. Dit hoeft niet op de mailapplicatie zelf, mag ook op de werkplek/werkomgeving. Geldt zowel voor het interne/organisatie netwerk, het mobiele netwerk als de thuiswerkfaciliteiten. Het is aan een professional om zelf een 2<sup>e</sup> factor middel te kiezen, hierbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld USB keys, standaard mogelijkheden binnen Windows 10 zoals Windows Hello, push notificaties en Bitlocker in combinatie met versleutelde disks. **Noot!** dit vervangt niet uw huidige login, maar is een aanvulling - 2<sup>e</sup> factor.

**3.1.1.1 Voor organisaties die gebruikmaken van de ZorgMail Safe Relay oplossing en/of van de ZorgMail Hosted Mail oplossing in combinatie met een eigen mail client**

Organisaties die gebruikmaken van de ZorgMail Safe Relay oplossing en/of de ZorgMail Hosted Mail oplossing in combinatie met een eigen mail client (bijvoorbeeld Microsoft Outlook) dienen zelf de toegang van de medewerkers tot de werkplek met de veilige e-mail oplossing van minimaal een 2<sup>e</sup> factor authenticatiemiddel te voorzien zodat een e-mail zonder extra beveiligingsmaatregelen rechtstreeks in de inbox kan worden ontvangen. Vraag aan uw beheerder om dit in te regelen, zie bovenstaande tips in paragraaf 3.1.1.

**3.1.1.2 Voor organisaties die gebruikmaken van de ZorgMail Hosted Mail oplossing via de Zimbra Webmail client**

Voor organisaties die gebruikmaken van de ZorgMail Hosted Mail oplossing via de Zimbra Webmail client heeft Enovation de 2<sup>e</sup> factor op uiterlijk 30 juni 2020 voor alle gebruikers aangezet. Deze 2<sup>e</sup> factor is van toepassing op een Passage ID account in combinatie met de ZorgMail Hosted Mail oplossing via de Zimbra Webmail client. Dit betekent dat vanaf 1 juli 2020 alleen nog kan worden ingelogd op ZorgMail Webmail met een Passage ID in combinatie met een 2<sup>e</sup> factor.



### Extra beveiliging van uw account verplicht

⚠ Voor toegang tot ZorgMail Webmail is een Passage ID met twee-staps-verificatie verplicht.

#### Twee-staps-verificatie: extra beveiliging

Door het instellen van twee-staps-verificatie voegt u een **extra beveiligingslaag** toe. Bij het inloggen wordt naast e-mail adres en wachtwoord ook om een **toegangscade** gevraagd. Deze code kunt u zelf genereren op uw smartphone of als bericht ontvangen. [Lees meer over verificatie in twee stappen.](#)

**INSTELLEN TWEE-STAPS-VERIFICATIE**

**Weet!** Dat Passage ID beschikt over meerdere 2<sup>e</sup> factor authenticatiemogelijkheden en dat het mogelijk is om in plaats van een 'one time password' een 'remember my device' periode van 30 dagen in te stellen. Voor meer informatie zie: [Gebruikershandleiding Passage ID](#).

**Let wel!** Heeft u uw Hosted Mail account gekoppeld aan uw eigen mail client, dan kunt u ook vanuit uw eigen mail client berichten uw Hosted Mail berichten ontvangen en verzenden.

## 3.2 Maak altijd gebruik van een Veilig verzenden plug-in of van een Viewer trigger

*Het uitgangspunt is dat de professional de aanwijzingen van de communicatiedienstenaanbieder opvolgt op welke wijze 'Veiligheid als gemak' kan worden geïmplementeerd.*

NTA 7516 - criterium 6.1.10 - Toegangsvertrouwelijkheid

NTA 7516 - criterium 6.1.16 - Veiligheid als gemak

### NTA 7516 hanteert de volgende betekenis

"Als verschillende keuzen tot uiteenlopende bescherming leiden, moet de veiligste keuze als standaard worden aangeboden."

### NTA 7516 stelt de volgende grenswaarde

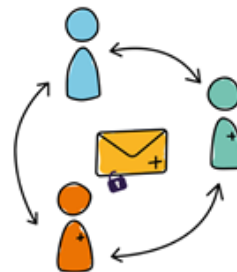
"Alle keuzemogelijkheden moeten standaard op de veiligste keuze aanstaan."

*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

#### 3.2.1 Voor alle gebruikers

- Maak gebruik van een verificatiemethode die SMS ondersteunt:
  - Bij voorkeur 06-nummer verplicht;
  - En anders 06-nummer optioneel.

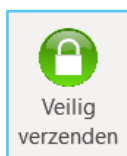
Alleen e-mail verificatie wordt sterk afgeraden en gaat op een nader te bepalen moment uitgefaseerd worden wanneer hier een passend alternatief voor is gevonden dat 'sterk' genoeg is.



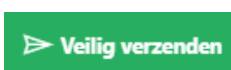
Om zeker te zijn dat u als verzender uw bericht via de 'ZorgMail route' verstuurt, adviseren wij u ten eerste om altijd gebruik te maken van een trigger die het bericht markeert als 'veilig' met een 'sensitivity header' die twee-factor-authenticatie ondersteunt.

Triggers kunnen op de volgende manieren worden gezet:

- Door gebruik te maken van de ZorgMail Veilig verzenden plug-in in combinatie met de lokale installatie van Microsoft Outlook:



of van de ZorgMail Send Secure plug-in in combinatie met Outlook Online;



- Door een van de volgende triggers in de onderwerpregel van een e-mail op te nemen, waarbij alleen beide SMS-opties voldoen aan de 2<sup>e</sup> factor eis:
  - SMS gevolgd door telefoonnummer
  - @SMS gevolgd door telefoonnummer
  - Veiligmailen
  - veilig mailen

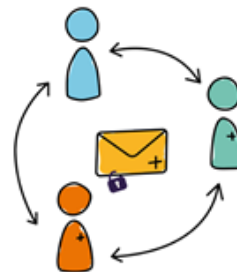


**Noot!** Kies alleen in uitzonderingssituaties voor de trigger 'veiligmailen' of 'veilig mailen'. Stel alles in het werk om zoveel mogelijk (mobiele) telefoonnummers van personen (of professionals) te achterhalen én leg de identiteit van een persoon (of professional) vast (in uw administratie), zodat u de 2<sup>e</sup> factor via SMS kunt versturen.

Maakt u géén gebruik van een van bovenstaande triggers, dan kan het zijn dat uw bericht via openbaar internet loopt en daarmee, onbedoeld, niet veilig kan worden afgeleverd.

**Noot!** Maakt u gebruik van de Zimbra Webmail client via de ZorgMail Hosted Mail oplossing dan wordt altijd een 'sensitivity header' gezet en gaat de mail dus altijd veilig.

**Weet!** In juni 2020 heeft Enovation de ZorgMail Send Secure plug-in voor Outlook Online beschikbaar gesteld.



### 3.3 Maakt u nog geen gebruik van een versie van de ZorgMail Veilig verzenden plug-in die twee-factor-authenticatie ondersteunt, download deze dan

*Het uitgangspunt is dat de professional de aanwijzingen van de communicatiedienstenaanbieder opvolgt op welke wijze 'Veiligheid als gemak' kan worden geïmplementeerd.*

*NTA 7516 - criterium 6.1.16 - Veiligheid als gemak*

#### **NTA 7516 hanteert de volgende betekenis**

“Als verschillende keuzen tot uiteenlopende bescherming leiden, moet de veiligste keuze als standaard worden aangeboden.”

#### **NTA 7516 stelt de volgende grenswaarde**

“Alle keuzemogelijkheden moeten standaard op de veiligste keuze aanstaan.”

*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

#### **3.3.1 'Veiligheid als gemak' default voor authenticatiemethoden voor Viewer ontvangers**

In volgorde van veiligheid zijn de volgende authenticatiemethoden beschikbaar, van meest veilig naar minst veilig:

1. Volledig voldoende aan 2<sup>e</sup> factor eis
  - 06 nummer verplicht
2. Deels voldoende aan 2<sup>e</sup> factor eis
  - 06 nummer optioneel
3. Niet voldoende aan 2<sup>e</sup> factor eis
  - Viewer (geen 06 nummer ondersteuning)
4. Niet van toepassing (alleen binnen de ZorgMail Community)
  - Standaard

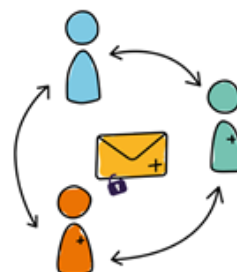
*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

#### **3.3.2 Voor alle gebruikers van een professionele Microsoft mail applicatie**

- Maakt u nog geen gebruik van de versie van de ZorgMail Veilig verzenden plug-in voor de lokaal geïnstalleerde Outlook die twee-factor-authenticatie ondersteunt, download deze dan en pas deze toe;
- Voor de verschillende ZorgMail Secure e-mail oplossingen zijn er verschillende varianten van de ZorgMail Veilig verzenden plug-ins voorhanden. U vindt alle versies op de plug-in pagina van de Enovation website: [ZorgMail Veilig verzenden plug-in](#)
- Voor de ZorgMail Send Secure plug-in voor Outlook Online vindt de implementatie in samenspraak met Enovation plaats.

**Noot!** De uitrol van een Veilig verzenden plug-in binnen een organisatie die ZorgMail Safe Relay gebruikt, vindt default plaats vanuit Enovation in samenspraak met een beheerder van de organisatie.





| NTA 7516 Veilige e-mail in de zorg<br>6.1.16 Veiligheid als gemak – Professional                                                                                                                                                                                                                                         | Verantwoordelijkheid Professional | Verantwoordelijkheid Enovation |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| <i>Microsoft Outlook gebruikers:</i> downloaden en toepassen van een installatietype van de ZorgMail Veilig verzenden add-in dat 2FA ondersteunt ('controle' of 'optioneel')                                                                                                                                             | V                                 |                                |
| <i>Microsoft Outlook gebruikers:</i> default gebruikmaken van de ZorgMail Veilig verzenden add-in                                                                                                                                                                                                                        | V                                 |                                |
| <i>Microsoft O365 gebruikers:</i> aanvragen van de offerte voor de ZorgMail Send Secure add-in (1 <sup>e</sup> lijn via mutatieformulier, 2 <sup>e</sup> lijn via offerte ZorgMail regiopartner); installatie o.b.v. Enovation – ook hier geldt kies een installatietype dat 2FA ondersteunt ('controle' of 'optioneel') | V                                 |                                |
| <i>Microsoft Office 365 gebruikers:</i> default gebruikmaken van de ZorgMail Send Secure add-in                                                                                                                                                                                                                          | V                                 |                                |
| <i>In overige situaties:</i> default gebruikmaken van een ZorgMail viewer trigger, bij voorkeur de SMS variant, om berichten veilig te verzenden                                                                                                                                                                         | V                                 |                                |

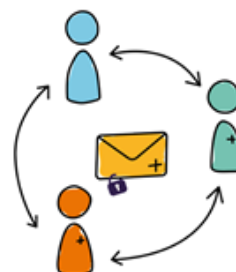
### 3.3.3 'Veiligheid als gemak' geïmplementeerd in ZorgMail Veilig verzenden plug-ins

Wanneer er een e-mail wordt gestuurd aan een of meerdere ontvangers buiten de ZorgMail Community, is 'Veiligheid als gemak' op de volgende manier geïmplementeerd in de ZorgMail Veilig Verzenden plug-ins:

- Bij het klikken op de standaard **Verzenden** knop in de lokaal geïnstalleerde Outlook of Outlook Online wordt u automatisch doorgeleid naar een Pop-up scherm met ook de **Veilig verzenden** knop. Met als doel zoveel mogelijk e-mails met vertrouwelijke informatie via de veilige route te laten verlopen.

**Weet!** Microsoft staat niet toe om de standaard **Verzenden** knop te verwijderen. Om die reden is 'Veiligheid als gemak' op deze wijze geïmplementeerd in de ZorgMail Veilig verzenden plug-ins.

**Weet!** Voor gebruikers van de lokaal geïnstalleerde Outlook geldt dat vanaf plug-in versie 2.11.3 het aantal registersleutels is uitgebreid waarmee Safe Relay beheerders een aantal instellingen kunnen 'pushen' naar eindgebruikers. Meer informatie vindt u in de *Handleiding ZorgMail Secure e-mail - Outlook*.



### 3.3.4 Voor Safe Relay gebruikers: Security by default voor notificatiemails naar Viewer ontvangers

- Maak als organisatie die communiceert via ZorgMail Safe Relay gebruik van een geanonimiseerde notificatiemail naar ZorgMail Viewer ontvangers
  - Heeft u in het verleden laten instellen dat het onderwerp van het originele bericht gebruikt wordt als onderwerp voor het ZorgMail Viewer bericht dan is het dringende advies deze optie door Enovation uit te (laten) zetten in M.Center; Hiermee voorkomt u het risico dat u privacygevoelige data meestuurt in de onderwerpregel naar een of meerdere ZorgMail Viewer ontvanger(s) en deze data mogelijk leesbaar zijn voor andere personen dan degene om wie het gaat.

## 3.4 Draag zorg voor een veilige TLS versie 1.2 verbinding

*Het uitgangspunt is dat de communicatiedienstenaanbieder en/of de professional een veilige TLS-verbinding (versie 1.2) op de transportlaag van het netwerkverkeer heeft geïmplementeerd voor de connectie met de ZorgMail Safe Relay server.*

*NTA 7516 - criterium 6.1.6 - Data-integriteit*

**NTA 7516 hanteert de volgende betekenis**

“De ontvangen inhoud moet gelijk zijn aan de verzonden inhoud.”

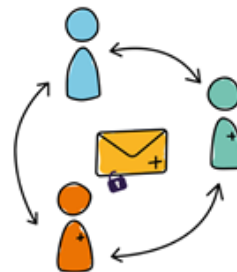
**NTA 7516 stelt de volgende grenswaarde**

“Wijziging van de inhoud van een ad-hoc bericht tussen verzending en ontvangst is niet toegestaan. Tussenliggende componenten noch eventueel betrokkenen personen/professionals mogen de inhoud van een bericht wijzigen.”

*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

| <b>NTA 7516 Veilige e-mail in de zorg<br/>6.1.6 Data-integriteit – Professional</b> | <b>Verantwoordelijkheid<br/>Professional</b> | <b>Verantwoordelijkheid<br/>Enovation</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| ZorgMail Safe Relay                                                                 | V                                            |                                           |
| ZorgMail Hosted Mail                                                                | V                                            | V                                         |
| ZorgMail Viewer                                                                     |                                              | V                                         |

**Weet!** Enovation ondersteunt sinds juni 2020 geen lagere TLS-verbindingen dan versie 1.2 voor het ZorgMail Secure e-mail berichtenverkeer.



## 4 EXTRA FUNCTIONALITEITEN VOOR ZORGMAIL

NTA: ZorgMail Secure e-mail

### 4.1 ZorgMail Secure e-mail Community

Over de afgelopen 30 jaar heeft ZorgMail een zeer omvangrijke Community opgebouwd, bestaande uit meer dan 22.000 deelnemende organisaties die jaarlijks meer dan 150 miljoen berichten veilig met elkaar uitwisselen.

Naast de eigen ZorgMail Community zijn er meerdere aan ZorgMail gekoppelde Safe Relay netwerken. Het maken van goede (beveiliging)afspraken met deze gekoppelde partijen maakt het mogelijk dat ZorgMail deelnemers toegang hebben tot een nog grotere groep ontvangers. ZorgMail is al in een eerder stadium, door VWS en de NEN, NTA 7516 interoperabel verklaard met de volgende gekoppelde Safe Relay partnernetwerken:

- E-Zorg
- Zorgring Noord-Holland Noord

**Weet!** Ook als u gebruikmaakt van de veilige mail oplossing van een partnernetwerk kunt u als professional voldoen aan de NTA 7516 eisen door:

1. Bij uw leverancier na te gaan of en zo ja wanneer deze gaat certificeren voor NTA 7516 (zie noot in paragraaf 1.6);
2. De Verklaring van In- en Uitsluitingen voor ZorgMail Secure e-mail erbij te pakken en de voor uw specifieke situatie eventuele openstaande actiepunten in te vullen.

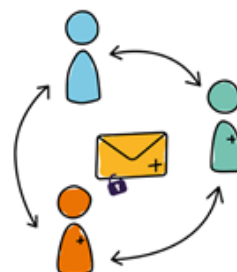
De ZorgMail Secure e-mail oplossingen zijn voor NTA 7516 gekoppeld met de Veilige mail oplossingen van de volgende leveranciers: Bastion 365, SecuMailer, Smartlockr en Zivver. Zie *paragraaf 5.1.1.2 Berichtenstroom* vanaf 1 augustus 2020.

#### 4.1.1 ZorgMail Adresboek

Het gebruik van een centraal adresboek vermindert de kans dat een verkeerd geadresseerd bericht wordt verzonden.

ZorgMail beschikt over een centraal adresboek met alle deelnemers dat dagelijks wordt bijgewerkt. Naast het [Online ZorgMail Adresboek](#) wordt het ZorgMail Adresboek vaak geïntegreerd met informatiesystemen om het gebruikersgemak te vergroten. Afhankelijk van de gebruikte toepassing, worden de voor die context relevante deelnemers getoond. Het ZorgMail Adresboek is ook te koppelen aan e-mail clients, zoals bijvoorbeeld Microsoft Outlook.

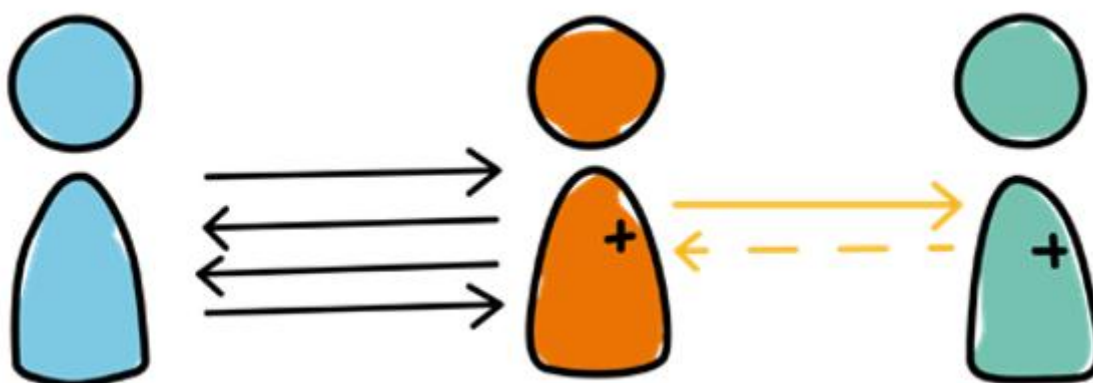
**Tip!** In de [Installatie handleiding ZorgMail Secure e-mail](#) leest u hoe u het ZorgMail Adresboek koppelt aan uw e-mail client via de LDAP-koppeling.



## 5 COMMUNICATIE MET COLLEGA PROFESSIONALS

NTA: ZorgMail Secure e-mail

### 5.1 Professional neemt contact op met collega professional



Het uitgangspunt is dat beide professionals beschikken over een Veilige e-mail oplossing van een leverancier die gecertificeerd is tegen NTA 7516 én waarbij de professionals een getekende 'NTA 7516 zelfverklaring' overlegd hebben aan hun Veilige mail leverancier. Communicatie tussen professionals valt binnen de scope van NTA 7516 en moet dus op een veilige manier gebeuren. Als zowel ontvanger als verzender 'NTA 7516 ready' zijn kunnen zij direct met elkaar communiceren, zonder dat extra handelingen nodig zijn om de e-mail te openen, te lezen en/of te beantwoorden. In de norm wordt dit interoperabiliteit of multikanaalcommunicatie genoemd. Voor de communicatie tussen deelnemers binnen het ZorgMail Safe Relay partnernetwerk geldt dat deze besloten community al voldoet aan de technische interoperabiliteit eisen van NTA 7516. Binnen dit partnernetwerk worden de veilige mails dus zonder extra handelingen uitgewisseld.

**Noot!** Met het intrekken van het NTA 7516 certificaat van alle communicatiedienstenaanbieders in mei 2022 is er op dit moment geen actueel NEN certificatieschema beschikbaar waartegen leveranciers opnieuw getoetst kunt worden.

#### 5.1.1 Professional verstuurt e-mail naar collega professional

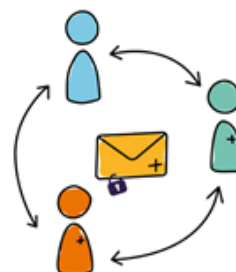
NTA 7516 - criterium 7.2 - Multikanaalcommunicatie

**NTA 7516 hanteert de volgende betekenis**

"De mogelijkheid om ad-hocberichten die van een andere communicatiedienstenaanbieder afkomstig zijn, verder te verwerken en vice versa."

**NTA 7516 stelt de volgende grenswaarde**

"Interoperabiliteit met diensten van andere communicatiedienstenaanbieders die voldoen aan NTA 7516, moet mogelijk zijn binnen dezelfde functionaliteit."



#### Of zoals de technische handreiking het omschrijft

“Hierbij is de ontvangende communicatiedienst verantwoordelijk voor adequate en goed beschermde aflevering in de mailbox van de ontvanger. Indien de mailbox van de ontvanger voldoet aan NTA 7516 dan kan de ontvangende communicatiedienst een bericht in de mailbox afleveren zonder dat de ontvanger extra handelingen heeft te verrichten voor het lezen van de inhoud. De ontvangende communicatiedienst neemt dan de verantwoordelijkheid van de verzendende communicatiedienst over conform de eisen in NTA 7516 en deze technische handreiking.”

Om aan de Multikanaalcommunicatie eis te voldoen zijn de criteria 6.1.9 Gegevensvertrouwelijkheid en 6.1.7 Onweerlegbaarheid verzender (deels) ook verplicht.

#### NTA 7516 - criterium 6.1.9 - Gegevensvertrouwelijkheid

##### NTA 7516 hanteert de volgende betekenis

“Door professionals opgeslagen ad-hocberichten mogen niet in handen van onbevoegden komen. Dat geldt zowel voor opgeslagen ad-hoc berichten in de technische infrastructuur als die in de client-software, voor zover deze onder (contractueel) bewind staan van de professional.”

##### NTA 7516 stelt de volgende grenswaarde

“Toegang tot de opgeslagen ad-hocberichten door partijen die daartoe geen geldige grond hebben, moet onmogelijk zijn. De opgeslagen berichtgegevens moeten in het geval ze onverhoopt in handen van onbevoegden komen, onleesbaar zijn.”

#### Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:

De ad-hoc berichten bij Enovation worden opgeslagen op versleutelde schijven met verantwoord sleutelbeheer.

**Belangrijk!** Maakt u gebruik van ZorgMail Safe Relay en/of ZorgMail Hosted Mail via uw eigen mail client in combinatie met een eigen mailserver, controleer dan bij uw beheerder of uw mailserver aan deze eisen voldoet. Zo niet, dan dient u(w beheerder) actie te ondernemen.

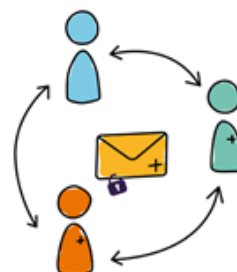
| NTA 7516 Veilige e-mail in de zorg<br>6.1.9 Gegevensvertrouwelijkheid | Verantwoordelijkheid<br>Professional | Verantwoordelijkheid<br>Enovation |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| ZorgMail Safe Relay & ZorgMail Hosted Mail via eigen mail client      | V                                    | V                                 |
| ZorgMail Hosted Mail via ZIMBRA Webmail client                        |                                      | V                                 |
| ZorgMail Viewer                                                       |                                      | V                                 |

#### NTA 7516 - criterium 6.1.7 - Onweerlegbaarheid verzender

##### NTA 7516 hanteert de volgende betekenis voor

“De garantie dat verzending van een ad-hocbericht niet kan worden ontkend door de verzender.”

##### NTA 7516 stelt de volgende grenswaarde voor



“De herkomst van een ad-hocbericht kan niet door de verzender worden ontkend. Het daarbij behorende betrouwbaarheidsniveau conform UeIDAS en haar bijlagen is minimaal ‘substantieel’.”

*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

#### 5.1.1.1 Interoperabiliteit Safe Relay partnernetwerk

- NTA 7516 interoperabiliteit is geregeld in het Safe Relay netwerk tussen de Veilige mail oplossingen van:
  - Enovation
  - E-Zorg
  - Zorgring Noord-Holland Noord

**Belangrijk om te weten!** Zie paragraaf 4.1 voor de voorwaarden om als professional te kunnen voldoen aan de NTA 7516 criteria via het gekoppelde Safe Relay netwerk.

#### 5.1.1.2 Berichtenstroom vanaf 1 augustus 2020

*Uitgangspunt is dat een ZorgMail Secure e-mail professional beschikt over ZorgMail Viewer rechten.* In onderstaande scenario's wordt gesproken over 'NTA ready' en 'NTA not ready', met de volgende betekenissen:

- NTA ready: betreft een professional die beschikt over een Veilige mailoplossing van een leverancier die gecertificeerd is tegen NTA 7516 (zie noot in paragraaf 1.6) én waarbij de professional een ondertekende 'NTA 7516 zelfverklaring' aan haar Veilige mail leverancier heeft overlegd;
- NTA not ready: indien niet aan bovenstaande twee voorwaarden is voldaan

Vanaf 1 augustus 2020 ziet de berichtenstroom er als volgt uit:

#### *Uitgaand, waarbij ZorgMail verzender NTA 7516 'ready' is*

- |                                                                   |                               |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ZorgMail --> ZorgMail oplossing                                | Rechtstreekse aflevering      |
| 2. ZorgMail --> Safe Relay partner oplossing                      | Rechtstreekse aflevering      |
| 3. ZorgMail --> NTA 7516 'ready' oplossing 3 <sup>e</sup> partij  | Rechtstreekse aflevering      |
| 4. ZorgMail --> NTA 7516 'not ready' oplos. 3 <sup>e</sup> partij | Aflevering in ZorgMail Viewer |

#### *Uitgaand, waarbij ZorgMail verzender NTA 7516 'not ready' is*

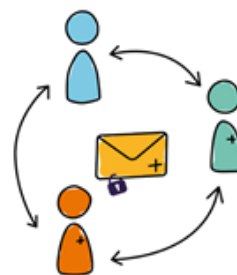
- |                                                                   |                               |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ZorgMail --> ZorgMail oplossing                                | Rechtstreekse aflevering      |
| 2. ZorgMail --> Safe Relay partner oplossing                      | Rechtstreekse aflevering      |
| 3. ZorgMail --> NTA 7516 'ready' oplossing 3 <sup>e</sup> partij  | Aflevering in ZorgMail Viewer |
| 4. ZorgMail --> NTA 7516 'not ready' oplos. 3 <sup>e</sup> partij | Aflevering in ZorgMail Viewer |

#### *Inkomend, waarbij ZorgMail ontvanger NTA 7516 'ready' is*

- |                                                                   |                                                    |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1. NTA 7516 'ready' oplossing 3 <sup>e</sup> partij --> ZorgMail  | Rechtstreekse aflevering                           |
| 2. NTA 7516 'not ready' oplos. 3 <sup>e</sup> partij --> ZorgMail | Aflevering in viewer/portaal 3 <sup>e</sup> partij |
| 3. ZorgMail --> ZorgMail oplossing                                | Rechtstreekse aflevering                           |
| 4. Safe Relay partner oplossing --> ZorgMail                      | Rechtstreekse aflevering                           |

#### *Inkomend, waarbij ZorgMail ontvanger NTA 7516 'not ready' is*

- |                                                                   |                                                    |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1. NTA 7516 'ready' oplossing 3 <sup>e</sup> partij --> ZorgMail  | Aflevering in viewer/portaal 3 <sup>e</sup> partij |
| 2. NTA 7516 'not ready' oplos. 3 <sup>e</sup> partij --> ZorgMail | Aflevering in viewer/portaal 3 <sup>e</sup> partij |
| 3. ZorgMail --> ZorgMail oplossing                                | Rechtstreekse aflevering                           |

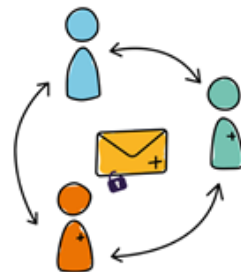


#### 4. Safe Relay partner oplossing --> ZorgMail

#### Rechtstreekse aflevering

| NTA 7516 <i>Veilige e-mail in de zorg</i><br>7.2 Multikanaalcommunicatie - Professional<br>6.1.9 Gegevensvertrouwelijkheid<br>6.1.7 Onweerlegbaarheid verzender                                | Verantwoordelijkheid<br>Professional | Verantwoordelijkheid<br>Enovation |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Indien verzender en ontvanger beschikken over een ZorgMail Secure e-mail oplossing wordt een ad-hocbericht rechtstreeks afgeleverd bij de ontvanger                                            | V                                    | V                                 |
| Indien verzender en ontvanger behoren tot de ZorgMail Safe Relay community met gekoppelde partners wordt een ad-hocbericht rechtstreeks afgeleverd bij de ontvanger                            | V                                    | V                                 |
| Indien verzender en ontvanger beschikken over een verschillende veilige e-mail oplossing en voldoen aan NTA 7516 kunnen e-mails zonder extra handelingen worden geopend, gelezen en beantwoord | V                                    | V                                 |
| De berichten dienen versleuteld opgeslagen te worden op de servers van de (verzendende en ontvangende) communicatiedienstenaanbieder én van de professional (bij gebruik eigen mail client)    | V                                    | V                                 |
| De ontvanger moet visueel kunnen vaststellen welke professional de afzender is van een ad-hocbericht                                                                                           | V                                    | V                                 |

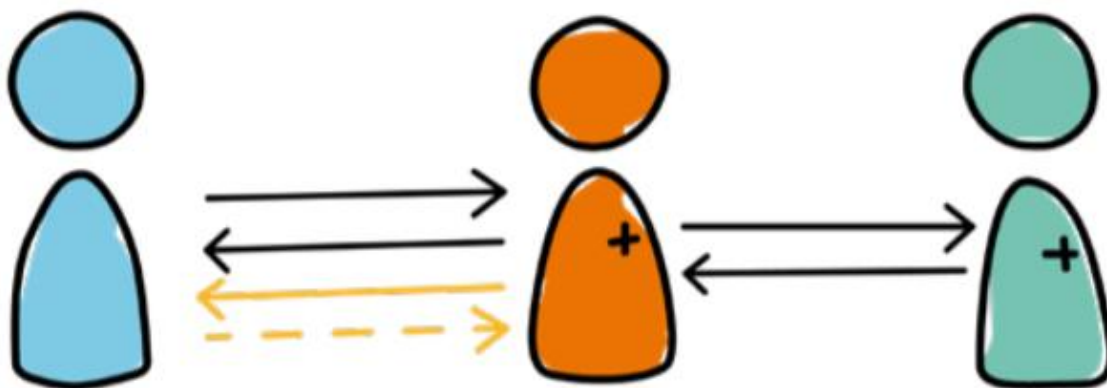




## 6 COMMUNICATIE MET PERSONEN

### NTA 7516: ZorgMail Secure e-mail

#### 6.1 Professional legt contact met persoon



Het uitgangspunt is dat een professional beschikt over een veilige e-mail oplossing die gecertificeerd is tegen NTA 7516.

**Noot!** Met het intrekken van het NTA 7516 certificaat van alle communicatiedienstenaanbieders in mei 2022 is er op dit moment geen actueel NEN certificatieschema beschikbaar waartegen leveranciers opnieuw getoetst kunt worden.

##### 6.1.1 Professional verstuurt een veilige e-mail naar een persoon

#### NTA 7516 - criterium 6.1.10 - Toegangsvertrouwelijkheid

##### NTA 7516 hanteert de volgende betekenis

“Inhoud van ad-hocberichten kan uitsluitend door de beoogde ontvanger worden gelezen en/of verwerkt na het toepassen van een authenticatiemiddel van het eIDAS-betrouwbaarheidsniveau ‘substantieel’ voor personen.”

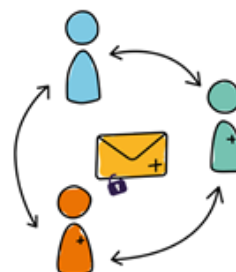
##### NTA 7516 stelt de volgende grenswaarde

“Toegang tot ad-hocberichten is niet toegestaan met authenticatiemiddelen lager dan ‘substantieel’ voor personen.”

De verordening eIDAS regelt (o.a.) de Europese acceptatie van nationale elektronische identificatiemiddelen. eIDAS kent drie betrouwbaarheidsniveaus:

1. Hoog
2. Substantieel
3. Laag





Voor personen is betrouwbaarheidsniveau 'substantieel' van toepassing:

- Als type middel is tweefactorauthenticatie vereist;
- Daarnaast moet er sprake zijn van dynamische authenticatie: de gegevens voor de authenticatie veranderen bij ieder gebruik.

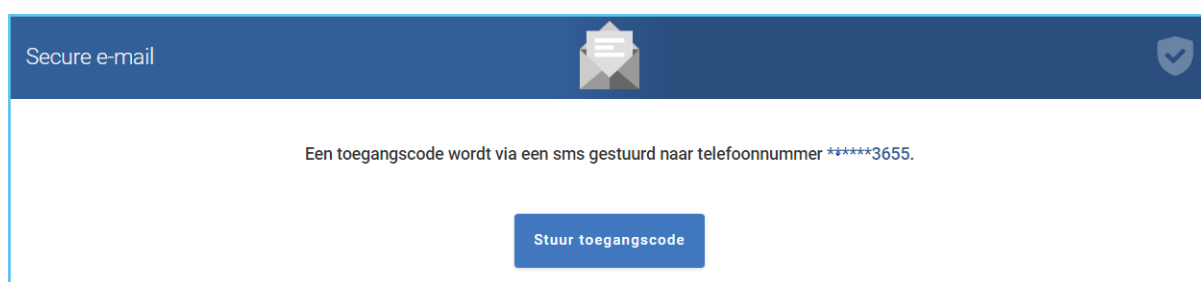
*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

Omdat de omgeving van een persoon in NTA-termen per definitie als onveilig wordt beschouwd, zal een veilige e-mail vanuit een professional naar een persoon altijd worden afgeleverd in de veilige ZorgMail Viewer. Een persoon ontvangt een notificatie e-mail dat er een veilig bericht voor hem/haar klaarstaat in de ZorgMail Viewer. Vervolgens kan een persoon met een verificatiecode toegang krijgen tot het bericht en het bericht lezen, beantwoorden en doorsturen.

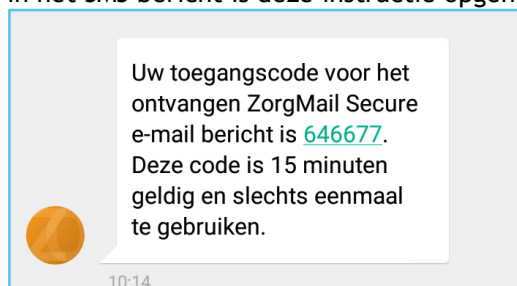
**Belangrijk!** Zie ook paragraaf 3.2 over de Veiligheidsinstellingen waarbij wordt geadviseerd om altijd gebruik te maken van een Veilig verzenden plug-in of van een Viewer trigger en zoveel mogelijk telefoonnummers van personen te achterhalen om de verificatiecode via SMS te kunnen versturen.

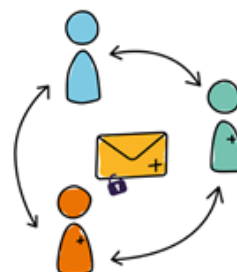
Een persoon moet:

- Een bericht met een toegangscode via een tweede factor kunnen ontvangen: zie onderstaand voorbeeld



- Een toegangscode slechts eenmaal kunnen gebruiken; in het SMS bericht is deze instructie opgenomen





- Het gebruik van het twee-factor-authenticatie middel eenvoudig kunnen begrijpen; zie onderstaand voorbeeld met een deel van het mobiele nummer, de knop [Stuur toegangscode](#) en de mogelijkheid om een onjuist telefoonnummer bij de verzender te melden.

Secure e-mail 

Een toegangscode wordt via een sms gestuurd naar telefoonnummer \*\*\*\*\*3655.

[Stuur toegangscode](#)

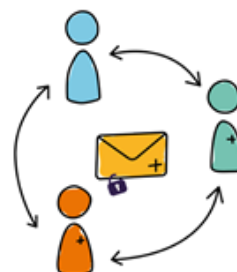
Is het telefoonnummer onjuist?  
[Meld onjuist telefoonnummer bij de verzender](#)

| NTA 7516 <i>Veilige e-mail in de zorg</i><br>6.1.10 Toegangsvertrouwelijkheid – Persoon<br>6.1.17 Leesbaarheid                              | Verantwoordelijkheid<br>Professional/Persoon | Verantwoordelijkheid<br>Enovation |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|
| Te lezen/verwerken na het toepassen van een authenticatiemiddel van het eIDAS-betrouwbaarheidsniveau 'substantieel'                         | V - Professional                             | V                                 |
| Van belang dat ergens in de keten van veilige e-mail het eIDAS-betrouwbaarheidsniveau 'substantieel' wordt gehaald                          | V - Professional                             | V                                 |
| Gebruik van een 'one-time password'                                                                                                         | V - Persoon                                  | V                                 |
| Werkwijze voor een persoon is duidelijk leesbaar                                                                                            | V - Persoon                                  | V                                 |
| Extra! De mogelijkheid om als ontvanger een onjuist mobiel telefoonnummer aan de verzender te melden                                        | V - Persoon                                  | V                                 |
| Extra! Door het gebruik van een webbrowser is de ZorgMail Viewer ook goed te gebruiken op een mobiel device, zoals een tablet of smartphone |                                              | V                                 |

#### Meer informatie?

Voor personen is de ZorgMail Viewer handleiding beschikbaar in het:

- Nederlands: [ZorgMail Viewer handleiding ontvangers](#)
- Engels: [ZorgMail Viewer manual recipients](#)



## 6.1.2 Persoon antwoordt veilig naar een professional

*NTA 7516 - criterium 6.1.14 - Continuïteit van ad-hocberichtenverkeer - beantwoorden*

### NTA 7516 hanteert de volgende betekenis

“Ad-hocberichtenverkeer dat is gestart door een professional, moet door een ontvangende persoon kunnen worden beantwoord.”

### NTA 7516 stelt de volgende grenswaarde

- “Een ontvanger moet visueel kunnen vaststellen of een ad-hocbericht veilig is verzonden of niet. Beantwoorden door een persoon van een ad-hocbericht dat eerder door een professional is toegestuurd, moet veilig kunnen plaatsvinden.”

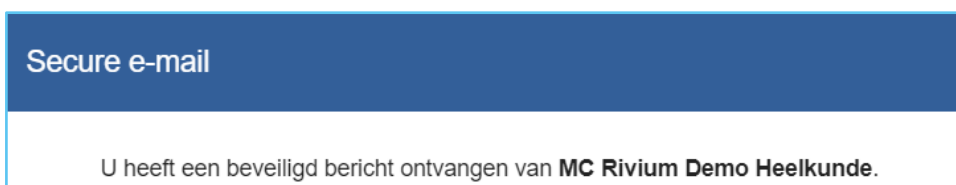
*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

Een persoon moet:

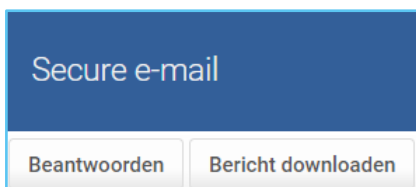
- Visueel kunnen vaststellen dat een bericht veilig is verzonden of niet: dit is zichtbaar in de notificatie e-mail voor de persoon

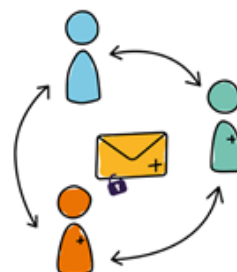
ZorgMail Secure e-mail - Nieuw bericht van MC Rivium Demo Heelkunde - Secure e-mail U heeft een beveiligd bericht ontvangen

- Duidelijk de afzender van een bericht kunnen herkennen: de afzender is duidelijk herkenbaar in de ‘weergavenaam’



- Veilig en eenvoudig op het bericht van een professional kunnen reageren: dit kan in de ZorgMail Viewer met de knop **Beantwoorden**

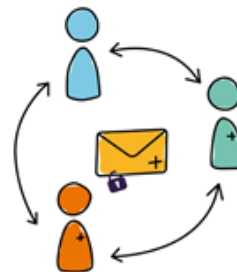




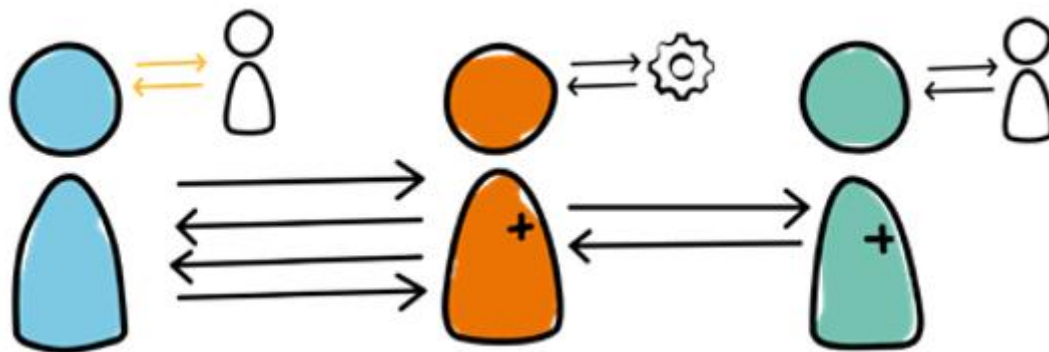
| NTA 7516 Veilige e-mail in de zorg<br>6.1.14 Continuïteit van ad-hocberichtenverkeer - beantwoorden<br>6.1.17 Leesbaarheid<br>6.1.7 Onweerlegbaarheid verzender | Verantwoordelijkheid Persoon | Verantwoordelijkheid Enovation |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| Visueel vaststellen dat een bericht veilig is verzonden of niet                                                                                                 | V                            | V                              |
| De afzender van een bericht is duidelijk zichtbaar                                                                                                              |                              | V                              |
| Bericht lezen met behulp van reguliere client-software                                                                                                          |                              | V                              |
| Bericht lezen zonder een account te hoeven aanmaken                                                                                                             |                              | V                              |
| Bericht veilig beantwoorden                                                                                                                                     |                              | V                              |
| Extra! Meertaligheid ZorgMail Viewer:<br>Nederlands, Engels, Spaans en Duits                                                                                    |                              | V                              |

#### Meer informatie?

- Voor personen is de ZorgMail Viewer handleiding beschikbaar in het:
  - Nederlands: [ZorgMail Viewer handleiding ontvangers](#)
  - Engels: [ZorgMail Viewer manual recipients](#)



## 6.2 Persoon mailt met mantelzorger/eigen netwerk



Het uitgangspunt is dat een persoon niet beschikt over een veilige e-mail omgeving. Het is aan een persoon om te besluiten wat hij/zij wil doen met het e-mail bericht en/of bijlage(n) uit de beveiligde omgeving.

### 6.2.1 Persoon maakt eigen kopie van een bericht in de beveiligde omgeving

*NTA 7516 - criterium 6.1.18 - Eigen kopie*

**NTA 7516 hanteert de volgende betekenis**

“De ontvanger van een ad-hocbericht moet het veilig en eenvoudig kunnen opslaan op een zelfgekozen locatie in een formaat dat met reguliere client-software leesbaar is.”

**NTA 7516 stelt de volgende grenswaarde**

“Met minimale inspanning van de ontvanger kan een ad-hoc bericht worden opgeslagen op een zelf gekozen locatie.”

*NTA 7516 - criterium 6.1.17 - Leesbaarheid*

**NTA 7516 hanteert de opmerking**

“Waar mogelijk wordt een bijlage in JPEG, PDF of andere gangbare open standaard aangeboden.”

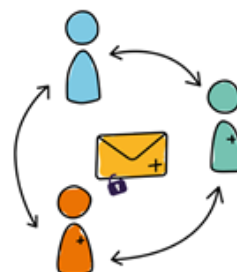
*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

Een persoon moet:

- Kunnen zien dat het bericht veilig is verzonden

**Dit vertrouwelijke bericht is veilig verzonden**

- Een bericht kunnen downloaden;  
van het bericht wordt een PDF-download gemaakt



Bericht downloaden

- Een of meerdere bijlagen kunnen downloaden;  
bijlagen kunnen per stuk of in één keer worden gedownload

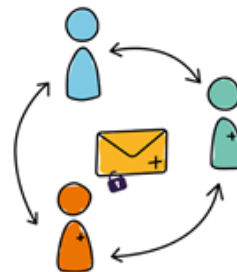
2 bijlagen (38.1 kB)
Alle bijlagen downloaden

Screenshot\_toeg....p...  
37.7 kB

NTA\_Enovation.txt  
345 bytes

- Bericht en bijlage(n) kunnen hergebruiken;  
voorbeelden zijn:
  - Doorsturen vanuit een onveilige mailapplicatie van een persoon;
  - Download bericht en/of bijlagen koppelen aan een PGO door een persoon.

| NTA 7516 <i>Veilige e-mail in de zorg</i><br>6.1.18 Eigen kopie<br>6.1.17 Leesbaarheid | Verantwoordelijkheid<br>Persoon | Verantwoordelijkheid<br>Enovation |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Bericht lezen zonder account                                                           |                                 | V                                 |
| Bericht lezen zonder additionele viewer                                                |                                 | V                                 |
| Bericht downloaden in gangbaar formaat                                                 |                                 | V                                 |
| Bericht opslaan op eigen locatie                                                       | V                               |                                   |
| Bijlage(n) downloaden                                                                  | V                               | V                                 |
| Bijlage(n) opslaan op eigen locatie                                                    | V                               |                                   |
| Bericht en bijlage(n) hergebruiken                                                     | V                               |                                   |
| Zichtbaar dat e-mail veilig is verstuurd                                               |                                 | V                                 |



## 6.2.2 Persoon stuurt bericht en/of bijlagen door vanuit de beveiligde omgeving

*NTA 7516 - criterium 6.1.15 - Continuïteit van ad-hocberichtenverkeer - doorsturen*

### NTA 7516 hanteert de volgende betekenis

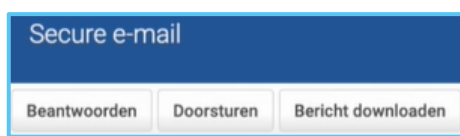
“Ad-hocberichtenverkeer dat is gestart door een professional of door hem wordt voortgezet, moet door een ontvangende persoon kunnen worden doorgestuurd.”

### NTA 7516 stelt de volgende grenswaarde

“Doorsturen door een persoon van een ad-hocbericht dat eerder door een professional is toegestuurd, is voor verantwoordelijkheid van de betreffende persoon.”

*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

- Dat het mogelijk moet zijn om als persoon een ontvangen ad-hocbericht in de ZorgMail Viewer veilig door te sturen naar een andere persoon;

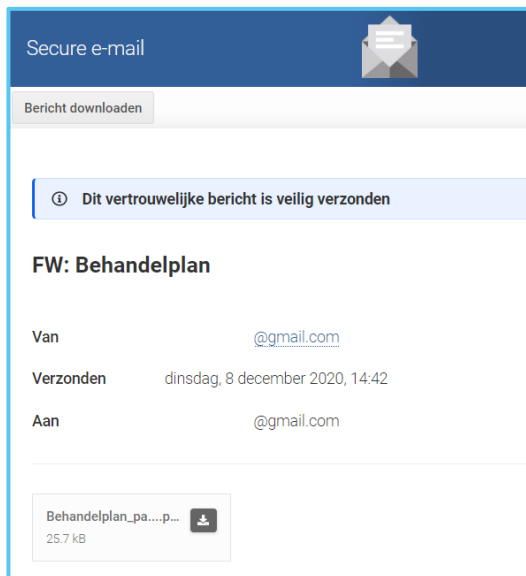
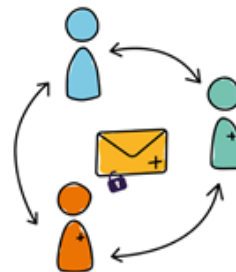


- Dat het mogelijk moet zijn voor de ontvanger van een doorgestuurd ad-hocbericht om deze veilig te openen;

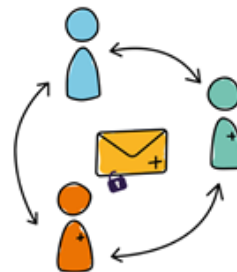


- Dat het mogelijk moet zijn voor de ontvanger van een doorgestuurd ad-hocbericht om het bericht en de bijlage(n) in een gangbaar formaat te downloaden.

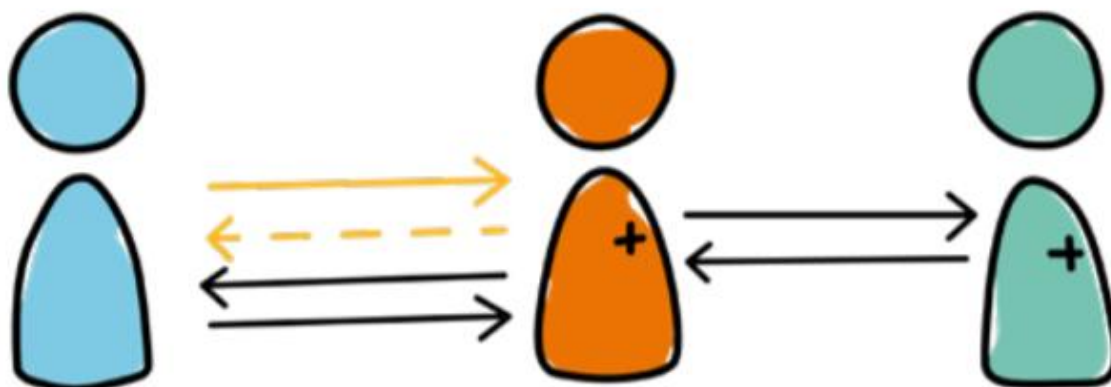




| NTA 7516 <i>Veilige e-mail in de zorg</i><br>6.1.15 Continuïteit van ad-hocberichtenverkeer -<br>doorsturen<br>6.1.17 Leesbaarheid<br>6.1.19 Eigen kopie | Verantwoordelijkheid<br>Persoon | Verantwoordelijkheid<br>Enovation |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Als ontvanger van een veilig bericht in de<br>ZorgMail Viewer het bericht veilig kunnen<br>doorsturen naar een andere persoon                            | V                               | V                                 |
| Als ontvanger van een doorgestuurd bericht zien<br>dat het bericht veilig is doorgestuurd                                                                |                                 | V                                 |
| Als ontvanger van een doorgestuurd bericht het<br>bericht veilig openen                                                                                  |                                 | V                                 |
| Als ontvanger van een doorgestuurd bericht het<br>bericht en/of de bijlagen kunnen downloaden                                                            |                                 | V                                 |



### 6.3 Persoon legt contact met professional (optioneel criterium)



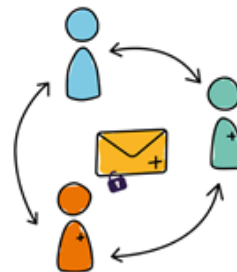
*Het uitgangspunt is dat een persoon niet beschikt over een veilige e-mail omgeving. Om die reden stelt NTA 7516 dat een professional haar patiënten/cliënten/burgers een veilig communicatie middel moet bieden om zelf een conversatie te kunnen starten.*

#### *NTA 7516 - criterium 6.5 - Door personen geïnitieerd ad-hocberichtenverkeer*

##### **NTA 7516 omschrijft het als volgt**

“De professional moet aan personen een mogelijkheid bieden waarmee personen op eigen initiatief ad-hocberichten kunnen versturen aan de professional. De aangeboden methode voor veilig ad-hocberichtenverkeer moet voor iedereen met voor particulieren gebruikelijke internetvoorzieningen toepasbaar en eenvoudige te gebruiken zijn. De aangeboden methode moet aan dezelfde eisen voldoen als die voor professionals gelden.”

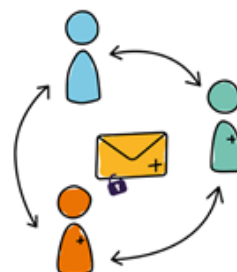
“Een veilige oplossing voor initiële verzending door een persoon kan bestaan uit het door een professional aanbieden van een beveiligd webformulier. De processen van de professional om ingevulde formulieren te verwerken behoren met een mate van vertrouwelijkheid plaats te vinden die past bij het potentieel zeer gevoelige karakter van het ad-hocberichtenverkeer.”



*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

- Indien een persoon u als professional via een onveilige weg mailt, dient u de persoon via een veilige weg te antwoorden. Gebruik hiervoor uw ZorgMail Secure e-mail oplossing.
  - Actie: *Neem deze werkwijze op in uw beleidsafspraken.*
  - Actie: *Voeg in uw handtekening een zinsnede op in de trant van: Wij maken gebruik van ZorgMail Secure e-mail om persoonlijke gezondheidsinformatie met u te delen.*
- Beschikt u als professional over een patiëntenportaal met een beveiligde e-consult optie waarbij een persoon een conversatie kan starten, dan dient u uw patiënten hierop te attenderen.
  - Actie: *Vermeld op uw website dat u beschikt over een patiëntenportaal inclusief e-consult.*
- Beschikt u als professional die gebruikmaakt van de ZorgMail Secure e-mail oplossing over een website voor uw organisatie? Dan kunt u door uw websitebouwer een beveiligd webformulier met een vraag & bijlage(n) upload faciliteit laten inbouwen waarmee een persoon zelf een veilige communicatie kan starten. Hierbij wordt een nieuw ZorgMail Hosted Mail account gekoppeld aan het webformulier voor de veilige verzending naar uw organisatie. Desgewenst kan de professional ervoor kiezen om de persoon die de veilige communicatie is gestart een kopie van het verzonden bericht te laten ontvangen.

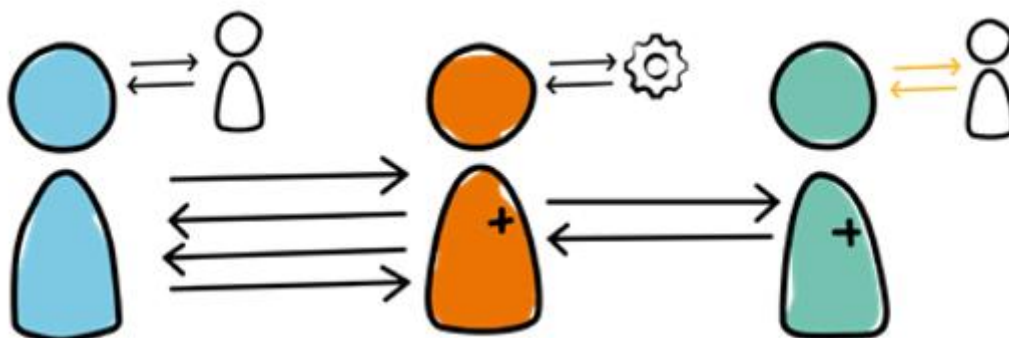
**Meer informatie?** U kunt hiervoor contact opnemen met Enovation.



## 7 COMMUNICATIE MET UW INFORMATIESYSTEEM

### NTA 7516: ZorgMail Secure e-mail

#### 7.1 ZorgMail Secure e-mail - Dossier koppeling (optioneel criterium)



Het uitgangspunt is dat u als professional graag informatie met vertrouwelijke patiëntgegevens bij voorkeur vanuit uw informatiesysteem wil versturen of wil ontvangen in uw informatiesysteem. Niet specifiek voor gestructureerde berichten, maar juist ook voor ad-hocberichten, om uw patiëntendossiers zo compleet en up-to-date mogelijk te houden.

#### NTA 7516 - criterium 6.1.19 - Dossierkoppeling

##### NTA 7516 hanteert de volgende grenswaarde

“Met minimale inspanning van de professional kan een ad-hocbericht geschikt worden gemaakt voor koppeling en veilig worden gekoppeld aan het juiste dossier.”

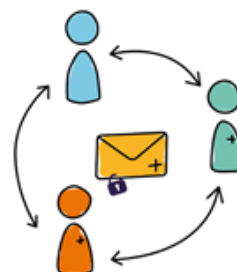
##### NTA 7516 hanteert de opmerking

“Een zekere mate van afstemming tussen de communicatiedienstenaanbieder en de leverancier van het dossier is nodig om de koppeling tot stand te brengen.”

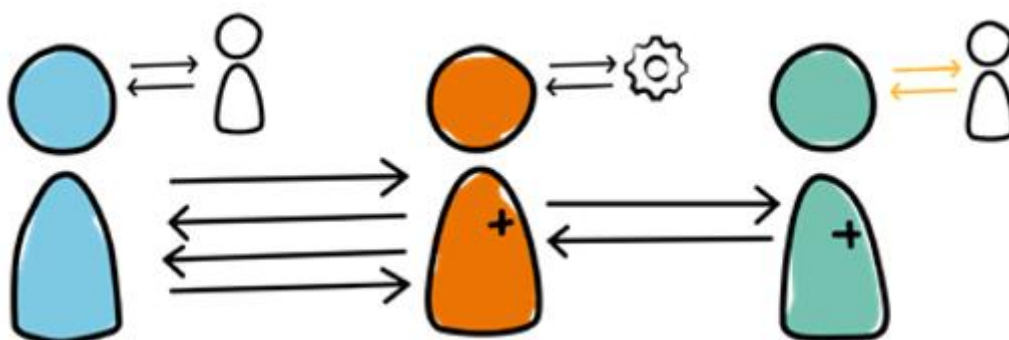
*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

Naast de jarenlange ervaring in het realiseren van geautomatiseerde gestructureerde berichtkoppelingen met informatiesystemen, realiseert Enovation in toenemende mate geautomatiseerde ad-hoc berichtenkoppelingen met informatiesystemen. Deze koppelingen zijn veelal SOAP en SMTP gebaseerd in combinatie met ZorgMail Hosted Mail en/of ZorgMail Safe Relay.

**Weet!** Enovation begeleidt graag leveranciers van informatiesystemen bij het inbouwen van ZorgMail Secure e-mail koppelingen en stelt hen hiertoe een ZorgMail Koppelkit beschikbaar. Laat het ons weten als uw informatiesysteem leverancier interesse heeft in een veilige mail koppeling.



## 7.2 ZorgMail Secure e-mail - Khonraad koppeling voor gemeenten



De Khonraad applicatie - die vrijwel alle gemeenten gebruiken voor de Bopz processen - is aangepast met een complete workflow voor de volgende vier processen: crisismaatregel, verkennend onderzoek, inbewaringstelling en tijdelijk huisverbod in het kader van de twee nieuwe wetten. Het verschil tussen de Wvggz en de Wzd is in de Khonraad applicatie altijd duidelijk. Voor bestuurders zal er dan ook geen twijfel bestaan voor welke wet een beslissing wordt genomen.

De Khonraad applicatie is sinds begin 2020 uitgebreid met een Berichtenbox om onder meer veilige e-mails te kunnen uitwisselen. Gewone, lees reguliere, e-mail was voor de uitwisseling van persoonlijke gezondheidsinformatie in deze keten niet langer toegestaan. Enovation heeft met Khonraad afspraken gemaakt over de inzet van Veilige communicatie voor gemeenten met een ZorgMail abonnement.

*Vertaald naar ZorgMail Secure e-mail betekent dit:*

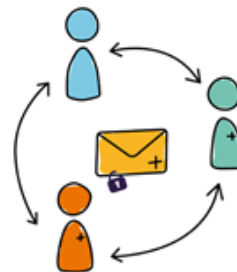
Voor de veilige e-mail communicatie vanuit de Khonraad applicatie krijgen alle gemeenten de beschikking over vier specifieke ZorgMail mailboxen die gekoppeld worden aan het inlogaccount van de bijbehorende gemeente in de Khonraad applicatie, ongeacht de type ZorgMail Secure e-mail oplossing die gebruikt wordt. De gemeenten hebben hiertoe een offerte ontvangen, die door veel gemeenten inmiddels is geretourneerd.

**Weet!** De 4 ZorgMail mailboxen worden gebruikt voor de Wvggz, Wzd, Wth werkprocessen en een Algemene mailbox voor incidentele communicatie vanuit Khonraad met de gemeenten.

**Belangrijk!** U kunt maximaal 10 ZorgMail mailboxen koppelen aan uw Passage ID account & maximaal 20 Passage ID accounts kunnen worden gekoppeld aan één ZorgMail mailbox.

**Kort stappenplan voor het operationaliseren van de ZorgMail mailboxen op medewerkerniveau**

1. Maak op organisatieniveau afspraken welke medewerkers toegang moeten krijgen tot welke Khonraad ZorgMail mailboxen
2. Check bij deze medewerkers of zij al over een Passage ID beschikken
  - a. Zo ja, dan door naar Stap 3
  - b. Zo nee, laat deze medewerkers eerst een Passage ID aanmaken inclusief het verplicht aanzetten van twee-factor-authenticatie
3. Op medewerkerniveau
  - a. Klik op de link Mailbox beheer in het [Enovation portaal](#)



- b. Log in met uw Passage ID
- c. Klik op de knop **Koppel nieuwe mailbox**
  - i. Voer het ZorgMail Klantnummer & de Activatiecode in om een van de 4 Khonraad ZorgMail mailboxen te koppelen aan uw Passage ID account
  - ii. Herhaal deze stap als u toegang nodig heeft tot meerdere Khonraad ZorgMail mailboxen
- d. Keer terug naar het Passage ID overzichtsscherm
- e. Klik op de link ZorgMail Webmail
  - i. Wanneer u inlogt op ZorgMail Webmail en u heeft één mailbox gekoppeld, dan gaat u automatisch door naar deze mailbox;
  - ii. Wanneer u meer dan één mailbox aan uw Passage ID heeft gekoppeld, komt u in het selectiescherm terecht van ZorgMail Mijn Hosted Mail;
  - iii. Klik op de knop **Open mailbox** van de mailbox waarmee u wilt mailen;
  - iv. U bevindt zich nu in de Zimbra Web client en heeft toegang tot de e-mails.
- f. Werkt u normaal gesproken met een andere mailclient, bijvoorbeeld Outlook, dan kunt ervoor kiezen om een notificatie in te stellen in Zimbra naar uw reguliere mail client
- g. Desgewenst kunt u ervoor kiezen om ook het ZorgMail Adresboek te koppelen aan uw reguliere mail client

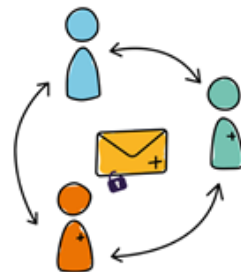
De volgende handleidingen kunnen worden geraadpleegd voor uitgebreidere ondersteuning bij bovenstaand stappenplan:

- Handleiding Passage ID: [Handleiding Passage ID](#)
- Stappenplan aanmaken Passage ID en koppelen ZorgMail mailbox: [Stappenplan aanmaken Passage ID en mailbox koppelen](#)
- Installatie handleiding ZorgMail Secure e-mail: [Installatie handleiding ZorgMail Secure e-mail](#).

Khonraad koppelt deze mailboxen aan de Khonraad applicatie en stelt waar nodig een specifiek 'reply' adres in voor een gemeente. Meer informatie over de Berichtenbox werking in combinatie met de ZorgMail mailboxen is bij Khonraad te verkrijgen.

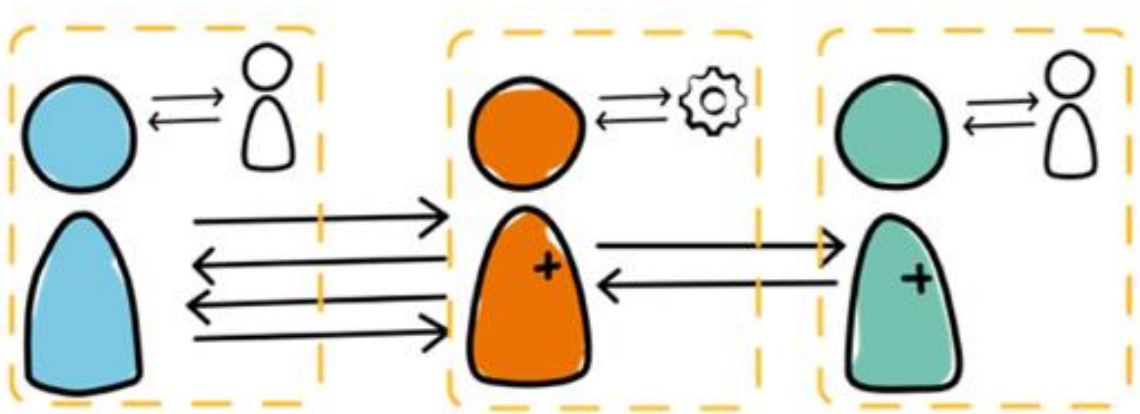
In 3 factsheets uitgegeven door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) is veel concrete informatie te vinden over de veranderingen in de Khonraad applicatie:

- [Factsheet 1 - informatievoorziening Wvggz](#)
- [Factsheet 2 - informatievoorziening Wvggz](#)
- [Factsheet 3 - informatievoorziening Wvggz](#)



## 8 VOOR ORGANISATIES: VIJF-STAPPEN-PLAN

NTA 7516: ZorgMail Secure e-mail



*Uitgangspunt is dat de professional moet kunnen aantonen dat:*

1. aan alle voor uw organisatie verplichte criteria uit hoofdstuk 6 uit de NTA 7516 veldnorm is voldaan;
2. beleidsregels zijn opgesteld en gecommuniceerd zijn naar de collega's (paragraaf 8.1);
3. passende technische maatregelen zijn geïmplementeerd (paragraaf 8.2);
4. passende functionele instellingen zijn ingericht (paragraaf 8.3);
5. de 'NTA 7516 zelfverklaring' is ondertekend waarna Enovation over kan gaan tot opname in haar register en de professional haar DNSSEC NTA 7516 TXT record kan publiceren (paragraaf 8.4).

### 8.1 Beleidsafspraken opstellen: vereist voor criteria 6.1.1, 6.1.8, 6.1.12, 6.3 en 6.4.1

Veilig mailen heeft effect op de bedrijfsvoering. Het is belangrijk om in een organisatie onderlinge afspraken - praktijkregels - te maken over hoe om te gaan met veilig mailen. Zoals verwoord in de veldnorm:

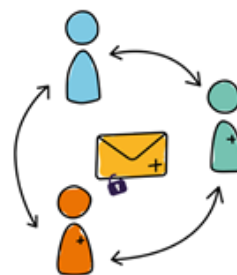
“6.3 - Gebruik

- De professional moet regels vaststellen (beleid) over hoe hij en degenen die voor hem werken, gebruik mogen maken van geïmplementeerde communicatiemogelijkheden.”

Voor de volgende onderdelen moet beleid worden opgesteld:

- Waarneming tijdens afwezigheid;
- Mandatering en delegatie van toegang tot gegevens;
- Toegang zonder een directe behandelrelatie;
- Toegang tot functionele mailboxen;
- Gebruik van een adresboek;
- Intrekken of wijzigen van e-mailberichten;
- Gebruikmaken van geautomatiseerde functies (zoals e-mailregels);
- Bewaren en vernietigen van e-mailberichten;
- Omgang met cryptografische sleutels;
- Verantwoordelijkheden;





- Verzendingsgronden;
- Continuïteit bij uitval van e-mailprovider;
- Informeren van personen over veilige e-mail.

Een vereiste van NTA 7516 is dat u het opgestelde beleid regelmatig evalueert. De veldnorm verwoordt het als volgt:

“6.4.1 - Toezicht/naleving - Algemeen

- De professional moet een programma vaststellen waarmee
  - Continu de naleving van de gebruiksregels wordt gemonitord;
  - Jaarlijks de geschiktheid van de geselecteerde en geïmplementeerde communicatiemogelijkheden worden vergeleken met de criteria die daarvoor zijn vastgelegd;
  - Tweejaarlijks de vastgelegde criteria worden beoordeeld op geschiktheid en passendheid.”

## 8.2 Technische beheeracties introductie

Afhankelijk van welke ZorgMail Secure e-mail oplossing u gebruikt, zijn wel/geen acties nodig:

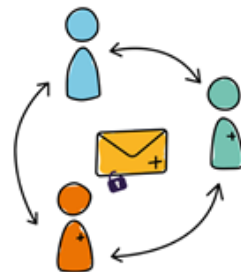
### 1. ZorgMail Hosted Mail

- U verstuurt en ontvangt e-mail vanuit het e-maildomein: @zorgmail.nl
  - Maakt uw organisatie uitsluitend gebruik van ZorgMail Hosted Mail via Webmail/Zimbra, dan hoeft u geen technische actie te ondernemen. U dient wel te werken met een computer waarop een operating systeem, browser en mail programma zijn geïnstalleerd die ondersteund worden door de aanbieders van deze producten. Als u gebruik maakt van verouderde versies van deze componenten is het mogelijk dat u geen verbinding kunt maken met ZorgMail. De minimaal benodigde versie voor een veilige verbinding is TLS versie 1.2.
  - Maakt uw organisatie gebruik van ZorgMail Hosted Mail via een eigen mail client, zoals Outlook, of via een koppeling met een EPD, dan dient de toegang tot uw werkplek/mail client dan wel de toegang tot uw EPD van een 2<sup>e</sup> factor te zijn voorzien. Raadpleeg hiervoor uw systeembeheerder of uw EPD-leverancier.

### 2. ZorgMail Safe Relay

- U verstuurt en ontvangt e-mail vanuit het e-maildomein van uw organisatie: bijvoorbeeld @organisatie.nl Uw e-mailserver heeft een koppeling met de ZorgMail Safe Relay mailserver: relay.zorgmail.nl.
  - Maakt uw organisatie gebruik van ZorgMail Safe Relay, dan zijn alleen voor domeinen die berichten (gaan) uitwisselen met NTA 7516 domeinen buiten de ZorgMail Community, een aantal technische aanpassingen nodig. In dat geval adviseren wij u om deze informatie te delen met de beheerder van uw mailserver





## 8.2.1 Overzicht technische standaarden en instellingen gerelateerd aan NTA 7516 criteria

| Criterium nr. | Criterium omschrijving                 | MSP | CSP | 2FA | Trigger | CADES | DANE | DKIM | DMARC | DNSSEC | IMAP | SMTP | SPF | STARTTLS | TLS | Actie klant | Actie klant           |
|---------------|----------------------------------------|-----|-----|-----|---------|-------|------|------|-------|--------|------|------|-----|----------|-----|-------------|-----------------------|
| 6.1.1         | Minimale eisen vastleggen              | -   | -   | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Ja          | H6                    |
| 6.1.2         | Minimale beschikbaarheid               | Ja  | Ja  | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Nee         | -                     |
| 6.1.3         | Maximale uitvalduur                    | Ja  | Ja  | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Nee         | -                     |
| 6.1.4         | Maximaal gegevensverlies               | Ja  | -   | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Nee         | -                     |
| 6.1.5         | Herkomstbevestiging                    | Ja  | Ja  | Ja  | -       | Ntb   | -    | Ja   | Ja    | -      | -    | -    | -   | -        | Ja  | Ja          | DKIM, DMARC, 2FA      |
| 6.1.6         | Data-integriteit                       | Ja  | Ja  | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | Ja  | Ja          | TLS                   |
| 6.1.7         | Onweerlegbaarheid verzender            | Ja  | Ja  | Ja  | -       | Ntb   | -    | Ja   | Ja    | -      | -    | -    | Ja  | -        | -   | Ja          | DKIM, DMARC, SPF, 2FA |
| 6.1.8         | Autorisatie verzender                  | -   | -   | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Ja          | H6                    |
| 6.1.9         | Gegevensvertrouwelijkheid              | Ja  | Ja  | -   | -       | -     | Ja   | -    | -     | -      | Ja   | Ja   | -   | Ja       | Ja  | Ja          | TLS                   |
| 6.1.10        | Toegangsvertrouwelijkheid              | -   | Ja  | Ja  | Ja      | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Ja          | 2 FA, trigger         |
| 6.1.11        | Communicatievertrouwelijkheid          | Ja  | Ja  | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | Ja   | Ja   | -   | -        | Ja  | Ja          | TLS                   |
| 6.1.12        | Verzendingsgrond                       | -   | -   | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Ja          | H6                    |
| 6.1.13        | Internationaal ad-hoc berichtenverkeer | Ja  | -   | -   | -       | -     | -    | Ja   | -     | -      | -    | -    | Ja  | Ja       | -   | Ja          | DKIM, SPF             |
| 6.1.14        | Persoon - beantwoorden                 | -   | Ja  | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Nee         | -                     |
| 6.1.15        | Persoon - doorsturen                   | -   | Ja  | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Nee         | -                     |
| 6.1.16        | Veiligheid als gemak                   | Ja  | Ja  | Ja  | Ja      | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | Ja  | Ja          | TLS, 2FA, trigger     |
| 6.1.17        | Leesbaarheid                           | -   | Ja  | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Nee         | -                     |
| 6.1.18        | Eigen kopie                            | -   | Ja  | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Nee         | -                     |
| 6.1.19        | Dossierkoppeling (optioneel)           | -   | Ja  | -   | -       | -     | -    | -    | -     | -      | -    | -    | -   | -        | -   | Ja          | Ja                    |
| 7.2           | Multikanaalcommunicatie                | Ja  | -   | -   | -       | -     | Ja   | -    | -     | Ja     | -    | -    | -   | -        | Ja  | Ja          | DNSSEC                |

### 8.2.1.1 Technische standaarden die Enovation voor u heeft geïmplementeerd en géén actie van u vragen

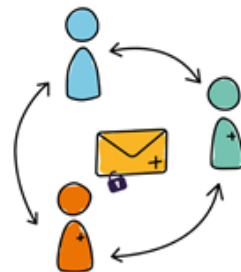
Enovation heeft de volgende technische standaarden geïmplementeerd: DANE, IMAP, SMTP en STARTTLS.

## 8.2.2 Technische beheeracties voor uitgaand mailverkeer voor Safe Relay

Voor uitgaand mailverkeer dient u als organisatie die gebruik maakt van de ZorgMail Safe Relay oplossing de volgende acties te ondernemen:

**Noot!** Mailt uw organisatie met meerdere e-maildomeinen die berichten (gaan) uitwisselen met NTA 7516 domeinen buiten de ZorgMail Community, dan dient u onderstaande acties uit te voeren voor ieder van deze domeinen.

**Weet!** Onderstaande acties horen bij elkaar als benodigde maatregelen voor het realiseren van NTA 7516 interoperabiliteit tussen klanten van Veilige e-mailoplossingen van gecertificeerde leveranciers én de door de professional aangeleverde ondertekende NTA 7516 zelfverklaring bij diens leverancier(s). Met het intrekken van het NTA 7516 certificaat van alle communicatiedienstenaanbieders in mei 2022 is er op dit moment geen actueel NEN certificatieschema beschikbaar waartegen leveranciers opnieuw getoetst kunnen worden.)



#### 8.2.2.1 Voorzie al uw NTA 7516 e-maildomeinen van een SPF-record: vereist voor criteria 6.1.7 en 6.1.13

- Algemene informatie over SPF is na te slaan op [spfwizard.net/](https://spfwizard.net/)
- Het gebruik van SPF verkleint de kans op misbruik van e-mailadressen doordat ontvangers betrouwbaar echte e-mails van phishing mails of spam kunnen onderscheiden. SPF is een techniek waarmee een domeinhouder de IP-adressen van verzendende mailservers kan publiceren in de DNS. Een ontvangende mailserver kan deze IP-adressen gebruiken om te controleren of een verzendende mailserver daadwerkelijk is geautoriseerd door de domeinhouder van de afzender
- U kunt op de volgende manier eenvoudig checken of uw e-maildomein(en) beveiligd zijn met SPF: [mxtoolbox.com/spf.aspx](https://mxtoolbox.com/spf.aspx)

- Voer in het invulveld 'Domain Name' uw domeinnaam in
- Klik op de knop **SPF Record Lookup**
- Bij de aanwezigheid van een geldig SPF-record, krijgt u als resultaat: 'Pass'

| Prefix | Type     | Value            | PrefixDesc | Description                                           |
|--------|----------|------------------|------------|-------------------------------------------------------|
|        | v        | spf1             |            | The SPF record version                                |
| +      | redirect | _spf.zorgmail.nl | Pass       | The SPF record for Value replaces the current record. |

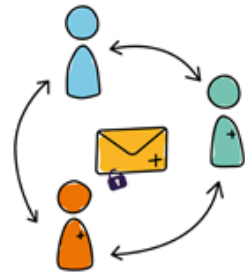
- Bij de afwezigheid van een geldig SPF-record, krijgt u als resultaat: 'Fail'
- Alle e-maildomeinen waarmee u via ZorgMail Safe Relay communiceert dienen over een geldig SPF-record te beschikken waarin zijn opgenomen: de mailservers van ZorgMail Safe Relay én de mailserver van uw organisatie

**Actie!** Per e-maildomein voegt u het volgende TXT record toe in het DNS, bijv.:

"v=spf1 ip4:1.2.3.4/32 include:\_spf.zorgmail.nl -all"

#### 8.2.2.2 Onderteken de uitgaande e-mails met DKIM vanuit uw organisatiedomein(en): vereist voor criteria 6.1.5, 6.1.7 en 6.1.13

- DKIM maakt het mogelijk om het afzenderadres van een e-mail te koppelen aan een maildomein van een organisatie met behulp van een digitale handtekening. Die is te valideren door de ontvanger van de e-mail door middel van een publieke sleutel die in het DNS van de verzender staat. Door deze ondertekening kan de ontvanger tevens zien dat het bericht onderweg niet is gewijzigd. DKIM wordt toegepast op de domeinen van alle verzendende en ontvangende mailservers die via ZorgMail berichten versturen;
- **Noot!** Op dit moment worden alle e-mail berichten die via ZorgMail worden verstuurd ondertekend door ZorgMail. Om aan NTA 7516 te kunnen voldoen, dient u uw e-mails te ondertekenen vanuit uw eigen organisatiedomein(en);
- U kunt op twee manieren regelen dat uw berichten worden ondertekend met een DKIM certificaat behorende bij het domein van de verzender:
  - Door dit zelf te doen. U genereert zelf een certificaat, plaatst het publieke deel in het dns van het domein en voorziet alle berichten van een DKIM header met behulp van het private deel van het certificaat;
  - Door gebruik te maken van de 'ZorgMail DKIM Self Service' van Enovation dat vanaf mei 2021 onderdeel is van myEnovation (<https://www.enovation.me/>) en tevens te bereiken is via het Enovation Platform. In dit portaal kan een technisch beheerder van een organisatie op domeinniveau een DKIM certificaat genereren. De publieke sleutel van dit certificaat dient aansluitend opgenomen te worden in uw DNS. Alle berichten vanaf dit maildomein (en die u niet zelf heeft ondertekend) worden daarmee voortaan ondertekend met dit certificaat;
- **Let wel!** Als u óók gebruik maakt van de ZorgMail Viewer dan dient u een DKIM certificaat te genereren via het ZorgMail DKIM Self Service Portaal. ZorgMail stuurt namens uw organisatie



een notificatie e-mail aan een ontvanger en heeft uw certificaat nodig voor het ondertekenen van deze notificatie;

- Kortom: u kunt meerdere DKIM records in uw DNS plaatsen, bijvoorbeeld één waarmee u zelf uw berichten ondertekent en één waarmee via de 'ZorgMail DKIM Self Service' de Viewer notificaties worden ondertekend. Bij de verificatie zal er gezocht worden naar één match;
- Nadat u hebt geregeld dat de berichten ondertekend worden met het DKIM certificaat van uw organisatie (door uzelf of via de 'ZorgMail DKIM Self Service') dient u de DMARC policy in het DNS in te stellen op 'reject' of 'quarantaine';
- Om gebruik te kunnen van het 'ZorgMail DKIM Self Service portaal' kunt u zich aanmelden bij: [zorgmailproductteam@novationgroup.com](mailto:zorgmailproductteam@novationgroup.com).

### 8.2.3 Technische beheeracties voor inkomend mailverkeer voor Safe Relay

**Weet!** Onderstaande acties horen bij elkaar als benodigde maatregelen voor het realiseren van NTA 7516 interoperabiliteit tussen klanten van Veilige e-mailoplossingen van gecertificeerde leveranciers én de door de professional aangeleverde ondertekende NTA 7516 zelfverklaring bij diens leverancier(s).

Met het intrekken van het NTA 7516 certificaat van alle communicatiedienstenaanbieders in mei 2022 is er op dit moment geen actueel NEN certificatieschema beschikbaar waartegen leveranciers opnieuw getoetst kunnen worden.

Voor inkomend mailverkeer dient u als organisatie die gebruik maakt van de ZorgMail Safe Relay oplossing de volgende acties ondernemen:

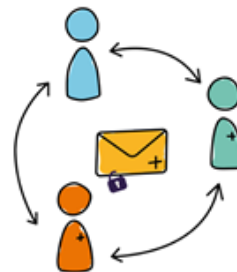
**Noot!** Mailt uw organisatie met meerdere e-maildomeinen die berichten (gaan) uitwisselen met NTA 7516 domeinen buiten de ZorgMail Community, dan dient u onderstaande acties uit te voeren voor ieder van deze domeinen.

#### 8.2.3.1 *Whitelist de e-mailserver van ZorgMail Safe Relay ten behoeve van SPF: vereist voor criteria 6.1.7 en 6.1.13*

- Om het open karakter van NTA 7516 te kunnen waarborgen is afgesproken dat de leveranciers die aan NTA 7516 willen gaan voldoen, elkaar niet opnemen in de SPF-records. Zo kan uw organisatie e-mails gaan ontvangen van bijvoorbeeld Bastion 365, SecuMailer, Smartlockr en Zivver waarbij de e-mailserver van ZorgMail Safe Relay 'relay.zorgmail.nl' zal ontbreken in die SPF-records
  - **Actie!** Whitelist de e-mailserver van ZorgMail Safe Relay "relay.zorgmail.nl" ten behoeve van SPF voor inkomende e-mail op uw mailserver.

#### 8.2.3.2 *Verifieer de inkomende e-mails met DKIM: vereist voor criteria 6.1.5, 6.1.7 en 6.1.13*

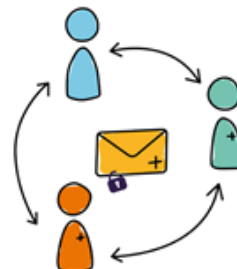
- Met behulp van DKIM kan geverifieerd worden of het bericht daadwerkelijk van de verzender afkomstig is en niet is gewijzigd na verzending;
- De DMARC policy in het DNS van de verzender bepaalt hoe omgegaan moet worden met berichten die niet door de verificatie komen;
- ZorgMail zal de inkomende berichten van verzenders buiten de ZorgMail community verifiëren voordat deze worden afgeleverd aan uw mailserver;
- U kunt deze verificatie zelf desgewenst ook inrichten met behulp van een spamfilter.



#### 8.2.3.3 Beveilig uw e-maildomein met DNSSEC: vereist voor criterium 7.2

- Algemene informatie over DNSSEC is na te slaan op: [sidn.nl/dnssec](https://sidn.nl/dnssec)
- Implementatie informatie over DNSSEC is te vinden in hoofdstuk 2 Handreiking multikanaalcommunicatie-eisen in de Technische handreiking
- U kunt op de volgende manier eenvoudig checken of uw e-maildomein(en) beschik(t/en) over DNSSEC
  - Ga naar [sidn.nl/whois](https://sidn.nl/whois)
  - Type uw domeinnaam in
  - Klik op de knop **Check**
  - Bij een actieve domeinnaam, ziet u dat deze domeinnaam al geregistreerd is
  - Klik op de link **toon mij de gegevens**

- 
- Klik in het aanvinkvakje voor 'Ik ga akkoord met de voorwaarden' en klik op de knop **Toon gegevens**



- De domeinnaamgegevens worden getoond

| Domeinnaamgegevens                                                                                              |                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| De houdergegevens kunnen afgeschermd zijn. Meer informatie hierover vind je via <a href="#">SIDN en privacy</a> |                                                                               |
| Domeinnaam ⓘ                                                                                                    | zorgmail.nl                                                                   |
| Status ⓘ                                                                                                        | <a href="#">actief</a>                                                        |
| Houder ⓘ                                                                                                        | ENOVATION B.V.                                                                |
| Administratieve contactpersoon ⓘ                                                                                | operations@novationgroup.com                                                  |
| Registrar ⓘ                                                                                                     | ENOVATION B.V. Rivium Westlaan 1 2909LD CAPELLE AAN DEN IJSSEL<br>Netherlands |
| Technische contactpersoon ⓘ                                                                                     | operations@novationgroup.com                                                  |
| DNSSEC ⓘ                                                                                                        | ja                                                                            |
| Domeinnaamservers ⓘ                                                                                             | dns1.oper.novation.net<br>dns2.oper.novation.net<br>dns3.oper.novation.net    |
| Registratiedatum ⓘ                                                                                              | 2000-09-26                                                                    |
| Datum laatste wijziging ⓘ                                                                                       | 2018-09-05                                                                    |
| Administratie door ⓘ                                                                                            | NL Domain Registry                                                            |

- Ziet u bij DNSSEC 'ja' staan, dan is DNSSEC aanwezig en kunt u dit onderdeel afvinken ✓

DNSSEC ⓘ ja

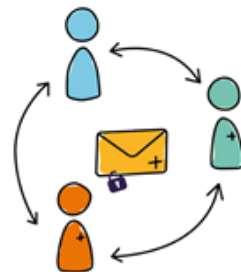
- Ziet u bij DNSSEC 'nee' staan, dan is er geen DNSSEC aanwezig

DNSSEC ⓘ nee

- Actie!** Laat uw domeinaanbieder (registrar) DNSSEC aanzetten voor uw maildomeinen(en). In het resultaat dat getoond wordt op bovenstaande website kunt u zien wie uw 'registrar' is. In bovenstaand voorbeeld is dit: Enovation.
  - ◆ Ondersteunt uw registrar DNSSEC, dan dient u uw domeinaanbieder DNSSEC te laten aanzetten
  - ◆ Ondersteunt uw registrar geen DNSSEC, dan beschrijft bijlage B van de [Technische handreiking](#) een tijdelijk alternatief voor beveiliging met DNSSEC. U kunt ook uw domeinna(am/men) verhuizen naar een andere registrar om voor het onderdeel interoperabiliteit te kunnen voldoen aan NTA 7516

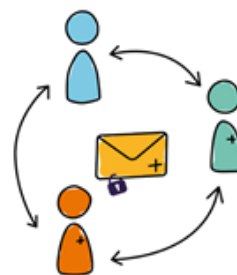
#### 8.2.3.4 Zorg dat uw inkomende mailserver in ieder geval TLS versie 1.2 ondersteunt voor berichtuitwisseling met de ZorgMail Safe Relay server: vereist voor criteria 6.1.6, 6.1.9, 6.1.11, 6.1.16 en 7.2

- Zie paragraaf 3.4 Draag zorg voor een veilige TLS versie 1.2 verbinding: van toepassing voor ZorgMail Safe Relay klanten en een zeer beperkte groep ZorgMail Hosted Mail klanten.



### 8.3 Functionele instellingen

| Instellingen                                                                                           | Hosted Mail / Webmail                      | Hosted Mail / Eigen mail client                                 | Safe Relay                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Twee-factor-authenticatie bij inloggen                                                                 | Via Enovation                              | Zelf in te regelen                                              | Zelf in te regelen                                                    |
| Hosted Mail Key aanmaken                                                                               | N.v.t.                                     | <a href="#">Zelf in te regelen</a>                              | N.v.t.                                                                |
| Gebruikers lokaal geïnstalleerde Outlook: installatie, incl. SMS                                       | <a href="#">Zelf in te regelen</a>         | <a href="#">Zelf in te regelen</a>                              | <a href="#">Zelf in te regelen</a>                                    |
| Gebruikers Outlook Online: installatie door Enovation, incl. SMS                                       | Aanvraag bij Enovation                     | Aanvraag bij Enovation                                          | Aanvraag bij Enovation                                                |
| Viewer triggers incl. SMS, indien juist geconfigureerd door uw systeembeheerder                        | SMS gevolgd door tel.nr. in onderwerpregel | Indien géén Outlook: SMS gevolgd door tel.nr. in onderwerpregel | Indien géén Outlook: SMS gevolgd door tel.nr. in onderwerpregel       |
| Gebruikers lokaal geïnstalleerde Outlook: tel.nr. Viewer ontvanger handmatig opslaan in contactenlijst | N.v.t.                                     | Mailadres en tel.nr. eenmalig opslaan in contactenlijst         | Mailadres en tel.nr. eenmalig opslaan in contactenlijst               |
| Gebruikers Outlook Online: tel.nr. Viewer ontvanger automatisch opslaan                                | N.v.t.                                     | Mailadres en tel.nr. worden automatisch opgeslagen in API       | Mailadres en tel.nr. worden automatisch opgeslagen in API             |
| Koppel het ZorgMail Adresboek aan uw mail client                                                       | Reeds gekoppeld                            | Handmatig te koppelen                                           | Handmatig te koppelen                                                 |
| Anonimiseer notificatiemail naar Viewer ontvangers                                                     | N.v.t.                                     | N.v.t.                                                          | Indien u bewust had gekozen voor niet-geanonimiseerde notificatiemail |
| Nog geen Premium (buiten de Community) abonnement?                                                     | N.v.t.                                     | Informeer bij Sales naar overstap opties                        | Informeer bij Sales naar overstap opties                              |



**Weet!** Bij het versturen van een e-mail kan momenteel aan de clientzijde niet worden gecontroleerd of een e-mail in het kader van interoperabiliteit direct afgeleverd kan worden. Deze controle vindt daarom nu plaats aan de serverzijde. Dit betekent dat bij het versturen nog een 06-nummer opgegeven moet worden. Binnen de technische werkgroep is dit onderdeel onderwerp van verdere uitwerking, zodat bij een toekomstige implementatie de controle standaard aan de clientzijde kan plaatsvinden.

#### 8.4 NTA 7516 zelfverklaring ondertekenen, publicatie in het register van Enovation én van het ZorgMail DNSSEC NTA 7516 TXT record

**Weet!** Onderstaande acties horen bij elkaar als benodigde maatregelen voor het realiseren van NTA 7516 interoperabiliteit tussen Veilige e-mailoplossingen van certificerende leveranciers én de door de professional aangeleverde ondertekende NTA 7516 zelfverklaring bij diens leverancier(s). Met het intrekken van het NTA 7516 certificaat van alle communicatiedienstenaanbieders in mei 2022 is er op dit moment geen actueel NEN certificatieschema beschikbaar waartegen leveranciers opnieuw getoetst kunnen worden.

##### 8.4.1.1 *Ondertekende 'NTA 7516 zelfverklaring' is nodig om in het register van Enovation opgenomen te kunnen worden: vereist voor criterium 7.2*

*Het uitgangspunt is dat u als professional voldoet aan alle voor u verplichte criteria, m.u.v. het optionele criterium Dossierkoppeling, en alle beleidsmaatregelen, technische beheeracties en functionele instellingen heeft geïmplementeerd, zoals vermeld in deze handleiding. Dit formaliseert u door een 'NTA 7516 zelfverklaring' te ondertekenen waarmee u Enovation B.V. vrijwaart voor alle gevolgen welke mogelijkerwijs voortvloeien indien u niet of niet volledig voldoet aan alle voor u geldende verplichtingen zoals gesteld in NTA 7516.*

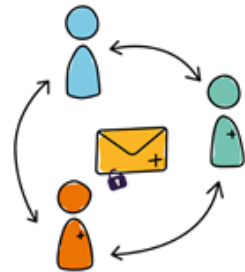
**Weet!** Deze verplichting geldt voor ZorgMail Safe Relay én voor ZorgMail Hosted Mail gebruikers op organisatieniveau.

**Weet!** Zolang u de 'NTA 7516 zelfverklaring' niet heeft ingevuld, ondertekend en ingediend bij Enovation kunt u nog geen gebruik maken van de interoperabiliteit functionaliteit buiten het ZorgMail Safe Relay partner netwerk. Dit geldt voor ZorgMail Hosted Mail én voor ZorgMail Safe Relay gebruikers.

##### 8.4.1.2 *Voeg een DNSSEC NTA 7516 TXT record toe op het hoofd-domein in de DNS instellingen van uw domeinna(am/men): vereist voor criterium 7.2 - voor Safe Relay*

- Een TXT record waarin de professional verklaart te voldoen aan NTA 7516 en van de ZorgMail Safe Relay oplossing gebruikmaakt. Dit TXT record heeft een geldigheid van 3 jaar.
  - Voor al uw e-mail domeinen voegt u op het hoofd-domein het volgende record toe:
    - Vanaf 1 september 2020 dient u de volgende nieuwe syntax te gebruiken:

`v=NTA7516-1;startdate=2023-03;enddate=2026-03;provider=zorgmail;ntamx=10  
relay.zorgmail.nl`



Bovenstaand TXT record bevat twee waarden die u dient te vervangen voordat u het TXT record plaatst:

- startdate=2023-03- gebruik het jaar en de maand van het plaatsen van het TXT-record
- enddate=2026-03- voor de enddate geldt maximaal: "startdate + 3 jaar"

Dit is dezelfde plek waar nu al het SPF record en een Microsoft activeringscode staan. Op deze plek moet nu ook het nieuwe TXT record voor de NTA komen te staan. Ter vergelijking kunt u ons @zorgmail.nl domein bekijken:

[mxtoolbox.com/SuperTool.aspx?action=txt;zorgmail.nl](https://mxtoolbox.com/SuperTool.aspx?action=txt;zorgmail.nl).

- Contactpersoon NTA 7516: bij elke organisatie die voldoet aan NTA 7516 moet er een contactpersoon zijn die te bereiken is via het mailadres NTA7516@domeinnaam van de organisatie. Het gaat om een contactpersoon voor technische vragen.

**Weet!** ZorgMail voegt zelf de X-NTA7516 header toe. U hoeft deze actie dus niet uit te voeren.

**Noot!** Voor ZorgMail Hosted Mail gebruikers heeft Enovation het DNSSEC NTA 7516 TXT record al toegevoegd.