



### MAIL COMMUNICATIE

Binnen Klubs is e-mail dé communicatie vorm naar de leden toe.

Voor het versturen van de mails vanuit Klubs werken we met een transactioneel mail systeem. Deze aparte service garandeert een hoge delivery en levert dan ook de informatie rond tracking en tracing.

Mail deliverability, ook wel bekend als mailbezorgbaarheid, verwijst naar het vermogen van een e-mailbericht om succesvol afgeleverd te worden in de inbox van de ontvanger, in plaats van in de spammap of helemaal niet aangekomen. Dit proces omvat verschillende factoren bij verschillende actoren

- Club
  - kwaliteit van de e-maillijst
  - mail set-up
  - opmaak van de mail (personalisatie)
  - Mail interactie
- Afzender - Klubs
  - opmaak van de mail
  - reputatie van de verzender
  - instellingen bij de sending mailserver
- Ontvanger
  - spam instellingen
  - eindgebruiker
  - mail handling server

### *Achtergrond info*

Hieronder een paar links rond deze problematiek:

- ▶ [GMail protections & Spam](#)
- ▶ [Yahoo email Standards](#)

## **CLUB**

### ***Kwaliteit van de e-maillijst***

Gezien ledenlijsten zou de maillijst vrij betrouwbaar moeten zijn qua mail vereisten. Check regelmatig de mail adressen van je leden en zeker van je prospect lijsten.

- ▶ Beperk Role Based mail adressen zoals info@, support@, admin@.  
Vraag je leden voor een herkenbaar mail adres, bij voorkeur met naam en voornaam.

### ***Mail set-up***

Spam filters letten ook op de mail set-up, dan wel het from en reply-to mail adres.

- ▶ Gebruik hier geen Role Based mail adressen en al zeker niet no-reply@.

### ***Opmaak van de mail***

Veel identieke mails zijn te vermijden. Personalisatie is dus aangewezen.

- ▶ Personalisatie van mails met shortcodes (#firstname), vooral het subject

En al helemaal te vermijden is het gebruik van de Klubs mail functie voor SPAM gevoelige mails en onderwerpen:

- Zaken die met geld of geld verdienen te maken hebben;
- Neem geen \*\* sterretjes op of € EURO tekens;
- Maak de onderwerp regel niet te lang

Voor de inhoud van de mail zijn te vermijden:

- "Click hier" of "Kijk snel hier";
- Zaken die met geld of geld verdienen te maken hebben;

Met de Klubs mail editor heb je vele mogelijkheden, hierbij toch volgende aandachtspunten:

- ▶ Zorg ervoor dat hyperlinks verwijzen naar betrouwbare websites
- ▶ Zet niet de hele URL in de e-mail, maar link deze in een stukje tekst
- ▶ Te vermijden !!!!! of ?????, woorden in HOOFDLETTERS, of afwijkende lettertypes
- ▶ Afbeeldingen: optimaal 600 px breed, en kleine bestanden (inladen mail op 4G)
- ▶ Gebruik geen ingewikkelde html code voor de opmaak

### ***Mail Interactie***

Voor de Mail Server Reputatie (zie ook hieronder) is het belangrijk wat er gebeurt met e-mails die ontvangen worden.

Is er veel interactie met mailtjes door de ontvangers, denk aan het openen van de e-mail en doorklikken op linkjes, dan verhoogt dit de reputatie van de e-mailserver. Omgekeerd gaat de reputatie omlaag wanneer er weinig interactie is. De reputatie verlaagt ook wanneer ontvangers van de e-mail deze aanmerken als SPAM.

Dit maakt dat aandacht voor de mailinglijst bij het versturen van een nieuwsbrief heel belangrijk is. Je wil een zo actief mogelijk bestand, de geadresseerden moeten echt geïnteresseerd zijn in de e-mails die je verstuurt. Dat zorgt voor zo veel mogelijk interactie en daarmee een positief effect op de reputatie.

Vanuit dat oogpunt is het meerdere keren versturen van een nieuwsbrief met dezelfde inhoud dan ook erg onwenselijk.

- ▶ Mail opmaken die resulteert in hoge interactie
- ▶ Repetitieve mails vermijden

## **AFZENDER - KLUBS**

### ***Opmaak van de mail***

Essentieel is dat iemand zich kan uitschrijven van een nieuwsbrief. Verstop je de mogelijkheid om je af te melden wat, dan hebben SPAM filters dat vaak door.

Standaard zorgt Klubs voor een Unsubscribe mogelijkheid.

### ***Reputatie van de verzender***

Dit gaat over de online betrouwbaarheid die de e-mailserver heeft, waar vandaan e-mails verstuurd worden. Ontvangende e-mail systemen (Google, Microsoft Hotmail/Outlook, Telenet, ...) houden de reputatie van e-mail- servers bij. Wanneer de reputatie hoog is, wordt e-mail gewoon afgeleverd in de inbox. Is deze laag dan kan het gebeuren dat e-mail in de SPAM box terecht komt.

Het kan er zelfs toe leiden dat een e-mailserver op een zwarte lijst terecht komt en dus überhaupt niet wordt afgeleverd.

De reputatie van een versturende e-mailserver wordt opgebouwd en verandert dus in de loop van de tijd.

Om de reputatie op te bouwen is het zaak het volume van e-mails dat verstuurd wordt vanuit een server stap voor stap te verhogen.

Binnen Klubs werken we met een externe, betrouwbare, mail handler, en blijven we continu deze reputatie beschermen.

### ***Instellingen bij de sending mailserver***

Enkel bij een specifiek club verzend adres, zoals president@yourclub.be

De onderdelen die een rol spelen

- SPF (Sender Policy Framework)  
Deze standaard geeft aan wie uit jullie naam e-mails mag versturen;
  - DKIM (Domain Keys Identified Mail)  
Verzorgt een echtheidstempel op je e-mail;
  - DMARC: (Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance)  
Hiermee vertel je wat er moet gebeuren wanneer je afwijkende e-mails ontvangt;
- Voor de set-up zijn dan wel aanpassingen nodig in de DNS  
<https://support.klubs.be/knowledge-base/mail-set-up/>

## **ONTVANGER**

### ***Spam instellingen***

Het niet aankomen van mails heeft veel te maken met de spam instellingen bij de ontvanger.

Outlook, Hotmail, bijna alle Microsoft mail accounts, hebben een zeer hoge spam gevoeligheid. Bijkomend ook de problematiek van controle bij company accounts of Providers met specifieke Anti-Spam filters.

Hieronder wat achtergrond info rond verschillende mail delivery issues:

- [Outlook Spam tools](#)
- [Telenet anti-spam](#)
- ▶ Overweeg om spam gevoelig mail adres te laten wijzigen naar een makkelijker @gmail versie

### ***Eindgebruiker***

Voor de oplossing van Mail Delivery issues enkele suggesties voor de eindgebruiker:

- ▶ Safe Sender  
zet het standaard klubs mail adres (zie ontvangen mail) als safe sender
- ▶ Klubs in Contacts  
zet het standaard klubs mail adres (zie ontvangen mail) in je contacten als safe sender
- ▶ Check Spam mailbox  
duidt de mail, in de Spam mailbox, aan als Safe Sender

### ***Mail handling server***

In uitzonderlijke gevallen is het nodig om het sender mail adres te white listen bij de server van de ontvanger. Indien u dit nodig acht, contacteer ons om te spreken met uw Domeinnaam verantwoordelijke

Hier wordt dan gelet op volgende standaarden:

- SPF (Sender Policy Framework)  
Deze standaard geeft aan wie uit jullie naam e-mails mag versturen;
- DKIM (Domain Keys Identified Mail)  
Verzorgt een echtheidsstempel op je e-mail;
- DMARC: (Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance)  
Hiermee vertel je wat er moet gebeuren wanneer je afwijkende e-mails ontvangt.