

## Anti-spam beleid WebGenerator ProMail

Het in grote aantallen verzenden van e-mails is in Nederland en Europa aan strenge wettelijke regels gebonden. Daarom gelden ook voor het gebruik van WebGenerator ProMail strikte gebruiksregels en worden controlemaatregelen uitgeoefend ter voorkoming van misbruik.

In dit document vindt u een overzicht van die gebruiksregels en controlemaatregelen. Alle gebruikers van WebGenerator ProMail dienen zich akkoord te verklaren met deze gebruiksregels en deze na te leven. WebGenerator behoudt zich het recht voor om zonder restitutie van kosten de toegang tot WebGenerator ProMail te ontzeggen bij overtreding van deze regels.

### Waarom zo 'streng'?





Onze gebruiksregels dienen maar één doel: ervoor zorgen dat uw e-mailings de ontvanger bereiken. Met deze gebruiksregels voorkomen wij namelijk 'blacklisting' van de mailservers die uw e-mailings versturen en dat het gedrag van één gebruiker schade toebrengt aan andere gebruikers. Los van wet- en regelgeving is het bovendien gewoon een kwestie van gezond verstand om alleen e-mailings te verzenden op basis van permissie. Het verzenden van ongewenste e-mail werkt averrechts en wordt ervaren als spam.

Wij adviseren en ondersteunen u graag bij het opbouwen van gezonde, permissie-gebaseerde e-mail bestanden, bijvoorbeeld met onze Mailinglist Screening Service: aan het eind van dit document vindt u daarover meer informatie.

### Opt-in verplicht: alleen mailen met permissie

Als hoofdregel geldt voor commerciële, ideële en charitatieve communicatie per e-mail het "opt-in" principe. Dit betekent dat de ontvanger expliciet zijn of haar permissie moet hebben verstrekt voor het toezenden van dergelijke communicatie per e-mail.

### Naar welke e-mail adressen kunt u **wel** mailings versturen?

-  Iemand heeft zich aangemeld via een **speciaal aanmeldformulier** op uw website.
-  Iemand heeft in een ander formulier (bijvoorbeeld een algemeen contactformulier) op uw website **bewust aangegeven** uw nieuwsbrief te willen ontvangen, bijvoorbeeld door het aanvinken van een speciale checkbox hiervoor. De checkbox mag dus niet vooraf al aangevinkt staan.
-  U heeft offline **schriftelijke toestemming** verkregen, bijvoorbeeld via een formulier of enquête.
-  Uw bedrijf heeft een aantoonbare, actuele en actieve klantrelatie met de ontvanger: deze heeft **in het laatste jaar** een product of dienst bij u afgenomen. In dat geval kunt u de ontvanger per e-mail informatie toezenden over gelijksoortige producten of diensten.

Naar welke e-mail adressen kunt u **geen** mailings versturen?

- ✘ Adressen die u heeft verkregen **zonder expliciete, aantoonbare permissie** om er e-mailings naar te versturen. Dat u e-mail adressen in uw adresboek of relatiedatabase heeft staan wil niet zeggen dat u permissie heeft e-mailings naar deze adressen te versturen.
- ✘ E-mail adressen die u heeft gekocht, geleend, gehuurd of op andere manier heeft verkregen van een **derde partij**, ook al beweert deze partij dat het om "opt-in" adressen gaat. U dient de permissie zelf en direct te hebben verkregen.
- ✘ U heeft **langer dan twee jaar** geen e-mailings verzonden naar het e-mail adres in kwestie. Permissie heeft een beperkte houdbaarheidsdatum: na twee jaar is het onwaarschijnlijk dat de persoon in kwestie zich nog herinnert permissie te hebben verstrekt en stijgt de kans op spam-meldingen.
- ✘ U heeft het e-mail adres **van een website afgehaald**. Dat een e-mail adres openbaar op een website staat wil niet zeggen dat u er e-mailings naartoe kunt sturen.

## Welke informatie dient minimaal in een mailing te zijn opgenomen?

### De afmeldlink

Elke e-mailing die u verzendt dient een duidelijke, ondubbelzinnige mogelijkheid te bevatten waarmee de ontvanger zich snel en eenvoudig kan afmelden voor toekomstige e-mailings, de zogeheten "opt-out link". WebGenerator bouwt een dergelijke link in in alle nieuwsbriefsjablonen. Het is niet mogelijk om een nieuwsbriefsjabloon zonder afmeldlink te gebruiken.

### Uw contactinformatie

In elke e-mailing dient uw (bedrijfs)naam en contactinformatie te zijn opgenomen (tenminste een telefoonnummer of fysiek vestigingsadres).

## Goedkeuringsprocedure bij een eerste grotere mailing

Wanneer u voor de eerste keer een grotere mailing (de grens ligt rond 4.000 ontvangers) gaat versturen, wordt u gevraagd om een verklaring over de legitieme herkomst van deze adressen. U ontvangt dan **binnen 24 uur bericht** of de mailing wordt goedgekeurd. Houdt u daar rekening mee bij de planning van uw mailing.

Nadat u deze goedkeuringsprocedure eenmaal heeft doorlopen en uw mailing is goedgekeurd, is de kans klein dat u de procedure nogmaals moet doorlopen bij het importeren van soortgelijke aantallen adressen.

Omdat WebGenerator ProMail niet door WebGenerator zelf is ontwikkeld, wordt de beoordeling en goedkeuring wordt niet door WebGenerator zelf uitgevoerd. U dient de verantwoording in het Engels te formuleren. Heeft u daarover vragen of wilt u daarbij ondersteuning, dan helpen wij u graag (hieraan zijn geen kosten verbonden).

## Controle en maatregelen bij misbruik

Grote e-mail providers zoals onder meer G-mail en Outlook.com bieden hun gebruikers de mogelijkheid binnengekomen mails met één klik als spam te rapporteren. Deze meldingen hebben een directe, negatieve impact op u als afzender: hoe meer ontvangers van uw e-mailings u als "spammer" aanmelden, hoe groter de kans dat e-mails van uw bedrijf (niet alleen nieuwsbrieven maar ook gewone e-mails) in spam-filters terecht gaan komen. De meldingen kunnen echter ook hun weerslag hebben op de mailservers waarmee de mailings van ProMail-gebruikers worden verzonden. Daardoor kunnen ProMail-gebruikers die zich keurig aan de wet houden schade ondervinden van andere gebruikers die ongewenste e-mail verzenden. Deze meldingen worden daarom in WebGenerator ProMail geregistreerd. Wanneer het meldingspercentage groter dan 0,25% is, dan zal het betreffende account zonder restitutie van kosten worden afgesloten.

## Zaken waarmee wij u kunnen helpen

### Advies over het vergaren van e-mail adressen met permissie

WebGenerator heeft veel ervaring met tot stand brengen van verzendlijsten gebaseerd op permissie. Wij kunnen u diverse creatieve en goed werkende adviezen geven hoe u snel een permissie-gebaseerd e-mail bestand opbouwt. Neemt u gerust contact met ons op: we adviseren u graag.

### Opschonen van oude bestanden: Mailinglist Screening Service

Als u over een klantenbestand beschikt, is de verleiding groot om uw eerste e-mailing te versturen naar alle e-mail adressen in dat klantenbestand. Maar als dit bestand al wat ouder is, is de kans zeer groot dat uw mailing door veel ontvangers als spam wordt gemeld. Bovendien zullen veel e-mail adressen niet meer werken en maakt u dus onnodige kosten door een mailing naar die e-mail adressen te versturen. Daarom biedt WebGenerator de speciale **Mailinglist Screening Service**. Hierbij versturen wij een eerste, eenmalige e-mailing naar alle adressen in uw bestand. Deze mailing heeft geen commercieel karakter en wordt slechts met één doel verstuurd: het verkrijgen van permissie tot het sturen van volgende mailings in de toekomst. De ontvangers dienen daarbij op een speciale webpagina expliciet toestemming te geven. De Mailinglist Screening Service maakt het ook mogelijk om ontvangers hun gegevens aan te laten vullen of te corrigeren.

Het resultaat van de Mailinglist Screening Service is een opgeschoond en eventueel verrijkt bestand, waarin alleen de ontvangers overblijven die ook daadwerkelijk door u per e-mail op de hoogte willen worden gehouden. Hoewel het bestand dus kleiner is geworden, zullen uw toekomstige e-mailings een veel grotere impact hebben. Bovendien maakt u geen onnodige kosten door te mailen naar mensen die geen interesse hebben in uw informatie of naar niet-werkende e-mail adressen. De kosten van de Mailinglist Screening Service bedragen € 180,00 plus 5 eurocent per e-mail adres.

## Vragen? Neem contact met ons op!

Heeft u vragen over de richtlijnen op het gebied van e-mail marketing of over goede manieren voor het verkrijgen van permissie tot het versturen van e-mail naar uw doelgroepen? Neemt u dan gerust contact met ons op: wij adviseren u graag. U bereikt ons per e-mail via [info@webgenerator.nl](mailto:info@webgenerator.nl) of kunt natuurlijk gewoon bellen: +31 (0)36 30 200 15.