

Soms wil je groepen scouts tegelijkertijd bereiken, bijvoorbeeld om een activiteit onder de aandacht te brengen of om leden te voorzien van belangrijke informatie. Alle vormen van massacommunicatie om de doelgroep te bereiken noemen we **'bulkmail'**. Het kan hierbij gaan om bijvoorbeeld een zending per e-mail, post, telemarketing, sms of social messaging diensten zoals Facebook Messenger of WhatsApp. Alle vormen van bulkmail zijn doeltreffende middelen om doelgroepen binnen Scouting op een directe manier te bereiken. Om leden van Scouting te beschermen tegen grote hoeveelheden zendingen vanuit verschillende organisatieonderdelen én om te zorgen dat scouts de voor hen waardevolle informatie ontvangen waarvan ze bereid zijn die daadwerkelijk te lezen, is het protocol bulkmail opgesteld.

Dit bulkmailprotocol is van toepassing op de volgende organisatieonderdelen: landelijke teams en projecten, het landelijk servicecentrum, steunpunten en regio's.

1. E-mail en e-mailmarketing

Een e-mailbericht naar meer dan 25 adressen wordt aangemerkt als bulkmail. Ook gepersonaliseerde e-mail verzonden doormiddel van een e-mailmarketingtool (vanaf 1 ontvanger) is bulkmail.

Is een bulkmail nodig?

Wil je een doelgroep voorzien van informatie? Ga dan altijd na of een bestaand medium niet beter past. Zo ontvangt ieder kaderlid tweewekelijks de @-scout in z'n mailbox, kan een bericht gedeeld worden via social media of wellicht past een publicatie in het magazine beter.

Hoe verstuur ik een bulkmail?

Om bulkmail te versturen maak je gebruik van de speciale mailtool op nieuwsbrieven.scouting.nl. Door met de tool te werken, voldoe je aan de wettelijke eisen rondom e-mail(marketing) en aan de richtlijnen die we binnen Scouting hebben gesteld. Via het systeem kan een e-mail opgemaakt worden in de huisstijl van Scouting Nederland en/of jouw organisatieonderdeel.

Verstuur je **incidenteel** een bulkmail? Dan kan je je **bulkmailverzoek** sturen aan bulkmail@scouting.nl. De e-mail wordt dan voor je verzonden en zelf inloggen op nieuwsbrieven.scouting.nl is niet nodig. Geef in je bulkmailverzoek aan:

- De datum en het tijdstip waarop het bericht uiterlijk verzonden moet worden
- Een retour e-mailadres (bijvoorbeeld hrm@scouting.nl, nooit een persoonlijk adres)
- Voor wie (welke functie(s)) het bericht bestemd is ('Dit bericht is verzonden aan alle ...')
- Van wie het bericht afkomstig is ('Team ... van Scouting Nederland')
- Het onderwerp van de e-mail
- De tekst van het bericht
- Eventueel een bijlage als PDF, maar niet groter dan 1MB

De meeste selecties kunnen direct bemaïld worden. Stem dit af met de communicatieadviseur die gekoppeld is aan je team. Voeg bij een bulkmailverzoek waar dat niet kan, een *.xlsx bestand (Excel) met één kolom: *lidnummer*. Voeg in het bestand dan ook je eigen lidnummer ter controle toe.

Onderaan iedere e-mail staat een afmeldlink (OPT-Out). Dit is wettelijk verplicht; iemand moet zich in alle gevallen kunnen afmelden. Een uitzondering is een functionele e-mail, zoals een e-ticket voor een evenement.

Verstuur je **regelmatig** bulkmail? Stuur dan een bericht aan bulkmail@scouting.nl zodat we je van een log-in voor nieuwsbrieven.scouting.nl kunnen voorzien. In overleg kan een template worden ingericht waarin veel van bovengenoemde punten al standaard zijn ingevuld, zoals de afzender, het onderwerp, het antwoordadres etcetera. **Vanuit het nieuwsbriefstelsel is het mogelijk om bulkmail zelf in te plannen voor verzending.** In het systeem kun je daarvoor zelf een verzendlijst toevoegen en beheren. Wil je mailings zelf versturen? Houd dan rekening met het volgende:

- Check of aan alle bovengenoemde voorwaarden voor het opstellen van de mail is voldaan;
- Zorg voor een actuele verzendlijst (op basis van e-mailadressen);
- Verstuur geen mail tegelijk met de verzending van @-scout (donderdag in oneven weken);
- Probeer niet meer dan één mailing per dag te versturen vanuit je team of regio, indien een doelgroep overeenkomstige ontvangers bevat: ontvangers zullen dit als vervelend ervaren;
- Ga altijd na of een ander medium niet beter geschikt is;
- Verstuur mail bij voorkeur op werkdagen tussen 08.00 – 21.00 uur;
- Mailings **groter dan 3.000 ontvangers** moeten vooraf altijd door het bulkmailteam gecheckt en ingepland worden. Neem hiervoor minimaal 48 uur voor verzending contact op met bulkmail@scouting.nl. Het is niet toegestaan mailings met verzendlijsten van deze omvang zelf in te plannen;
- Promotie-mailings van landelijke ledenactiviteiten en landelijke teams moeten altijd door het bulkmailteam gecheckt en ingepland worden.

Mocht je de bulkmail niet zelf kunnen / willen inplannen, stuur dan een **verzendverzoek** naar bulkmail@scouting.nl met in de bijlage de verzendlijst volgens de hiervoor genoemde condities. In het verzendverzoek geef je het gewenste moment van verzenden aan.

Team communicatie houdt bulkmails tegen wanneer:

- a. Het aantal ontvangers te gering is
- b. De selectie niet correct is / niet correct is aangeleverd
- c. De ontvangers onnodig 'gespamd' worden / er een ander communicatiemiddel beter geschikt is
- d. Berichten / bijlagen / documenten te groot zijn

Je ontvangt altijd een bericht als je e-mail niet verzonden wordt. De medewerker van Team communicatie kijkt dan samen met jou wat de beste oplossing is om je bericht toch bij de (juiste) doelgroep te krijgen.

Doorlooptijd

Een bulkmail kan in zeer korte tijd verstuurd worden, maar houd rekening met een doorlooptijd van 24 uur. Op weekend- en feestdagen worden verzendverzoeken niet behandeld.

Checklist e-mailniewsbrieven

In de bijlage vind je een handige checklist voor het versturen van e-mailniewsbrieven.

2. Postzendingen

Een postzending of Direct Mail naar meer dan 25 adressen wordt aangemerkt als bulkmail. Als je een bulkmail wilt versturen dan mail je dit verzoek aan team communicatie via bulkmail@scouting.nl. In het verzoek staan de volgende gegevens:

- De datum waarop het bericht uiterlijk moet zijn ontvangen door de doelgroep (matdatum)
- Een bestaand retour postadres, indien anders dan het landelijk servicecentrum
- Voor wie (welke functie(s)) het bericht bestemd is
- Van wie het bericht afkomstig is
- De inhoud van de postzending (wat ga je versturen)
- Een adresselectie in Excel met lidnummer, volledige naam, adres, postcode, woonplaats

Doorlooptijd en kosten

Een bulkmail kan in zeer korte tijd verstuurd worden, maar houd rekening met een doorlooptijd van 2 weken, afhankelijk van de gekozen postbezorger; niet alle partijen bezorgen dagelijks post. De kosten voor het verzendklaar maken en de porto, worden doorbelast aan het organisatieonderdeel.

Beoordeling van de bulkmail

Team communicatie beoordeelt de tekst en corrigeert deze indien nodig op spel- en stijlfouten. Ook wordt bekeken of de zending voldoende aansluit bij de huisstijl van Scouting Nederland en/of het organisatieonderdeel (herkenbaarheid). Vervolgens wordt nagegaan of het bericht met andere aanvragen te combineren is of in één van de overige communicatie-uitingen past, bijvoorbeeld de tweewekelijkse @-scout, (een bijlage bij) het magazine, social media of op de website.

Team communicatie houdt bulkmails tegen wanneer:

- a. Het aantal ontvangers te gering is
- b. De selectie niet correct is
- c. De ontvangers onnodig 'gespamd' worden / er een ander communicatiemiddel beter geschikt is

Je ontvangt altijd een bericht als de bulkmail niet verzonden kan worden. De medewerker van Team communicatie kijkt dan samen met jou wat de beste oplossing is om je bericht toch bij de (juiste) doelgroep te krijgen.

3. Marketing via SMS of Social Messaging

Een actie via SMS of Social Messaging platforms zoals WhatsApp of Facebook Messenger wordt aangemerkt als bulkmail, wanneer er gebruik gemaakt wordt van de ledengegevens zoals geregistreerd bij Scouting Nederland. Wil je een bericht versturen via deze kanalen, stuur je een verzoek aan bulkmail@scouting.nl met daarin:

- De datum en het tijdstip waarop het bericht uiterlijk verzonden moet worden
- Voor wie (welke functie(s)) het bericht bestemd is
- Van wie het bericht afkomstig is
- De tekst van het bericht
- Een adresselectie in Excel met voornaam, achternaam en telefoonnummer. Voeg ook je eigen telefoonnummer ter controle toe.

Doorlooptijd en kosten

Een bulkmail per SMS of Social Messaging kan in zeer korte tijd verstuurd worden, maar houd rekening met een doorlooptijd van 48 uur. De kosten voor het verzenden van SMS-berichten worden doorbelast aan het organisatieonderdeel.

Beoordeling van de bulkmail

Team communicatie beoordeelt de tekst en corrigeert deze indien nodig op spel- en stijlfouten. Vervolgens wordt nagegaan of het bericht met andere aanvragen te combineren is of in één van de overige communicatie-uitingen past, bijvoorbeeld de tweewekelijkse @-scout, (een bijlage bij) het magazine, social media of op de website.

Team communicatie houdt bulkmails tegen wanneer:

- a. Het aantal ontvangers te gering is
- b. De ontvangers niet hebben aangegeven SMS-berichten te willen ontvangen
- c. De selectie niet correct is
- d. De ontvangers onnodig 'gespamd' worden / er een ander communicatiemiddel beter geschikt is

Je ontvangt altijd een bericht als de bulkmail niet verzonden kan worden. Team communicatie kijkt dan samen met jou wat de beste oplossing is om je bericht toch bij de (juiste) doelgroep te krijgen.

Juridisch

Je kan en mag alleen maar een SMS versturen naar ontvangers die expliciet hebben aangegeven dat zij SMS-berichten van de organisatie willen ontvangen. In het inschrijfformulier van een evenement kan bijvoorbeeld opgenomen worden:

“Ik wil incidenteel SMS-berichten ontvangen van de organisatie van X over het evenement, in aanloop naar, en tijdens het evenement”

Het verzenden van SMS-berichten gaat altijd via de SMS-server van Scouting Nederland. Op deze manier kan nagegaan worden of iedereen het bericht op juiste wijze ontvangen heeft en daarnaast wordt gefilterd met het 'bel-me-niet'-register.

4. Telemarketing

Een Telemarketingactie waarbij gebruik wordt gemaakt van de bij Scouting Nederland geregistreerde gegevens van leden wordt aangemerkt als bulkmail. Wil je een Telemarketingactie doen, dan stuur je een verzoek aan bulkmail@scouting.nl met daarin:

- De datum en het tijdstip waarop je de actie wilt gaan houden
- Welke doelgroep je wilt bereiken
- Van wie het bericht afkomstig is
- Het onderwerp en doel van de actie
- Een eerste aanzet voor een zogenaamd 'belscript'
- Een adreselectie in Excel met voornaam, achternaam en telefoonnummer (vast en/of mobiel). Voeg ook je eigen telefoonnummer ter controle toe.

De kosten voor de actie worden doorbelast aan het organisatieonderdeel. Er kan gekozen worden voor het zelf bellen van leden vanaf het landelijk servicecentrum in Leusden, of het inzetten van een callcenter.

Juridisch

Je kan en mag leden telefonisch benaderen, mits zij niet expliciet hebben aangegeven bij Scouting Nederland en/of in het 'bel-me-niet'-register dat men niet gebeld wilt worden. Deze filtering vindt plaats bij het inplannen van de actie door Team communicatie van Scouting Nederland.

Team communicatie beoordeelt het verzoek en draagt zorg voor een correctie van de tekst en eventuele doelgroep indien nodig. Vervolgens wordt nagegaan of het bericht met andere aanvragen te combineren is of in één van de overige communicatie-uitingen past, bijvoorbeeld de tweewekelijkse @-scout, het magazine, social media of op de website. Indien de actie doorgang kan vinden wordt er in samenwerking met de aanvrager, een definitief script opgesteld. Let op: SMS, Social Messaging en telemarketing worden met uiterste terughoudendheid ingezet!

Team communicatie houdt een actie tegen wanneer:

- a. Het aantal ontvangers te gering is
- b. Het moment niet geschikt is
- c. De selectie niet correct is
- d. De ontvangers onnodig 'gespamd' worden / er een ander communicatiemiddel beter geschikt is

Je ontvangt altijd een bericht als de actie niet door kan gaan. De medewerker van Team communicatie kijkt dan samen met jou wat de beste oplossing is om je bericht toch bij de (juiste) doelgroep te krijgen.

Heb je vragen over het bulkmailprotocol? Stuur dan een e-mail aan team communicatie via communicatie@scouting.nl of bel met 033-4960911.

Bijlage I: Checklist verzenden van nieuwsbrieven

Adressenbestand

- De selectie uit Scouts Online is compleet (juiste selectie, juiste doelgroep)
- De selectie uit Scouts Online is actueel

Wettelijk

Intern:

- Permissie voor alle ontvangers: je stuurt een functionele nieuwsbrief voor een specifiek geselecteerde doelgroep bestaande uit leden van Scouting Nederland
- Afmeldlink aanwezig en functioneert
- Contactgegevens van de organisatie (Scouting Nederland) opgenomen

Extern:

- Permissie voor alle ontvangers: je stuurt een functionele nieuwsbrief voor een specifiek geselecteerde doelgroep of men heeft zich zelf aangemeld voor de nieuwsbrief
- Afmeldlink aanwezig en functioneert
- Contactgegevens van de organisatie (Scouting Nederland) opgenomen

Inhoud

- Personalisatie is OK:
 - Onderwerpregel, aanhef, teksten
- Consequent gebruik van u/jij
- "Landingspagina" content sluit aan op vormgeving en teksten
- Links in de teksten werken en zijn relevant
- Huisstijl Scouting Nederland
- Redactie (contact-)adres in nieuwsbrief opgenomen
- Uitlegging foto's en tekst (opmaak) is netjes

Verzending

- Afzenderadres ('Van:') is OK (altijd: noreply@scoutingnederland.nl)
- Retour e-mailadres ('Antwoord aan:') is OK
- Onderwerpregel is OK (zie ook personalisatie inhoud)
- Leesvenster:
 - Inhoud wordt goed weergegeven (opmaak)
 - Niet te smal, niet te breed

Aflevering

- E-mail wordt correct weergegeven
- E-mail wordt correct weergegeven op mobiele telefoon / smartphones (responsive)
- E-mail komt aan op belangrijkste clients

Tekstversie / Webversie

- Tekstversie aanwezig
- Opmaak tekstversie OK
- Links tekstversie werken correct

Organisatorisch

- Is de interne organisatie op de hoogte (indien nodig)?