

## Inleiding

Waarschijnlijk leest u dit document, omdat u een email heeft verstuurd die niet is aangekomen bij de ontvanger. In dit document leggen wij uit hoe dit komt en hoe dit kan worden opgelost. Komt u er niet uit? U kan altijd contact opnemen met ons!

## Wat is SPF?

Wanneer u een email verstuurt, wordt deze verwerkt en afgeleverd bij de ontvanger door een mailserver. De mailserver van uw provider levert de email af bij de emailserver van de ontvanger. De ontvangende mailserver voert verschillende controles uit om te bepalen of een email wel of niet SPAM is. Een SPF-check is één van die controles.

SPF staat voor Sender Policy Framework. Hiermee wordt gekeken of de versturende mailserver wel écht email mag versturen van de afzender.

Een voorbeeld SPF-waarde:

*politie.nl TXT "v=spf1 include:spf.protection.outlook.com -all"*

### Begin voorbeeld

De politie heeft de domeinnaam politie.nl. Er zijn verschillende emailadressen, bijvoorbeeld [hoofdcommissaris@politie.nl](mailto:hoofdcommissaris@politie.nl). Het is niet gewenst dat iedereen met het emailadres [hoofdcommissaris@politie.nl](mailto:hoofdcommissaris@politie.nl) als afzender een email kan sturen. De politie wil graag dat alleen zij emails kunnen sturen met emailadressen van politie.nl.

### Einde voorbeeld

Om die reden is er SPF in het leven geroepen. Voor een domeinnaam wordt een SPF-waarde ingesteld. Hierin staat vermeld welke emailservers email mogen versturen namens de domeinnaam. Daarnaast kan er worden aangegeven of emails van mailservers die niet in deze SPF waarde staan, moeten worden geblokkeerd, extra strafpunten moeten krijgen, of dat het als een normale veilige email moet worden behandeld.

Zie ook: [https://nl.wikipedia.org/wiki/Sender\\_Policy\\_Framework](https://nl.wikipedia.org/wiki/Sender_Policy_Framework)

## Ontbrekende/foutieve/dubbele SPF-waarde

Wanneer een SPF-waarde ontbreekt of foutief is, wordt een email vaak volledig geblokkeerd. De afzender wordt dan op de hoogte gebracht van deze blokkade door middel van een email. De ontvanger krijgt hier geen bericht van. Ook wanneer er een dubbele SPF-waarde is, kan het misgaan. Dit is niet enkel bij WebhostNow, maar ook bij andere providers/hosters.

## Ik heb Office 365 en mijn emails komen niet aan

Het gebeurt vaak dat een bedrijf/organisatie overgaat op Office 365, maar dat dit niet volledig wordt geïmplementeerd. De SPF-waarde wordt dan vaak vergeten, waardoor emails niet of niet goed aankomen. Het komt ook vaak voor dat er dubbele SPF-waarden zijn. Ook dan gaat het mis.

## Hoe weet ik dat mijn SPF-waarde foutief is of ontbreekt?

Er zijn diverse websites om dit te controleren:

- <http://www.kitterman.com/spf/validate.html>
- <https://mxtoolbox.com/spf.aspx>
- <https://dmarcian.com/spf-survey/>
- <http://www.spf-record.de/spf-lookup>
- <https://www.mail-tester.com/spf-dkim-check>

## Hoe los ik dit op?

1. Mijn automatiseerder/hoster/een bedrijf regelt mijn website- en/of emailzaken.

Neem contact op met degene die uw website- en/of emailzaken beheert en overhandig dit document. Hij/zij weet dan direct wat de oorzaak van het probleem is en hoe hij/zij dit kan oplossen.

2. Ik beheer zelf mijn website- en/of emailzaken.

Wanneer u zelf uw website- en/of emailzaken beheert, dient u de volgende stappen te volgen om het probleem op te lossen:

1. Neem contact op met uw hoster/emailprovider en vraag de SPF-waarde op. Hieronder ziet u een overzicht van de SPF-waarden van de meest bekende providers.
  - a. Office 365: **include:spf.protection.outlook.com**
  - b. Google Apps/Mail/for work: **include:\_spf.google.com**
2. Voeg de waarde toe aan uw SPF-record. Let erop dat u maximaal één SPF-record kan hebben.
3. Het probleem zou binnen 24 uur opgelost moeten zijn.

## Help! Ik kom er niet uit/ik snap het niet!

Geen probleem! Neemt u alstublieft contact op met ons via [support@webhostnow.nl](mailto:support@webhostnow.nl). Geef uw domeinnaam/website aan ons door en uw emailprovider. Wij zullen u dan helpen bij dit probleem.