

Geblokkeerd. Wat nu?

Wat je vandaag doet als je niets meer kunt versturen.

DOE DIT EERST

Stop met versturen vanaf dat nummer. Ook handmatig, ook één berichtje. Elk bericht dat nu nog uitgaat komt in je dossier bij Meta terecht en maakt het aantoonbaar erger.

Welke situatie is het?

WAT JE ZIET	WAT HET IS	HOE LANG
je kunt antwoorden, geen nieuw gesprek starten	cooldown	4 tot 6 uur
de app zit op slot, Boomer verstuurt ook niets	account review	ongeveer een dag
je nummer doet niets meer, je komt er niet in	permanent	definitief

Bij een cooldown: je kunt gewoon doorwerken

Een cooldown zit in de WhatsApp Business App, niet in de koppeling. **Boomer doet het gewoon.** Twee dingen om te weten:

- **Antwoorden gaat direct.** Heeft iemand jou de afgelopen 24 uur geappt, dan kun je vrij terugschrijven.
- **Een nieuw gesprek start je met een template.** Dat is een regel van het platform en staat los van je blokkade. Templates maak je zelf aan in Boomer. Heb je er nog geen die past, maak er dan nu een.

Gebruik in de tussentijd de Business App niet om te versturen, en WhatsApp Web al helemaal niet. Dat is waar de cooldown vandaan kwam.

Bij een account review: je kunt WhatsApp niet meer gebruiken

Nu ligt ook de koppeling met Boomer stil en kun je nergens meer iets versturen. Je gespreksgeschiedenis in Boomer blijft wel zichtbaar, dus je kunt terugzien wat er is afgesproken. Verder kun je op WhatsApp niets, ook niets instellen: de app gaat niet open.

Twee dingen die vandaag wel helpen:

1. **Bel de mensen die vandaag moeten werken.** Ga er niet vanuit dat een verstuurd bericht is aangekomen, en laat je bereikbaarheid over een ander kanaal open: telefoon, sms of mail.
2. **Meld het bij ons** met de gegevens hieronder, dan kunnen wij ernaar kijken en het zo nodig bij Meta aankaarten.

WACHTEN IS HET ENIGE DAT WERKT

Wij kunnen een review niet versnellen en Meta neemt hem niet terug op verzoek. Wat wij wél kunnen: kijken of we geweigerde berichten zien, de markering op je nummer opvragen bij Meta-support, en het aankaarten als er iets niet klopt.

Zodra je er weer in kunt: zet een automatisch antwoord klaar

Dit is het eerste dat je doet als de review voorbij is, en niet iets voor tijdens de blokkade. In de Business App zet je een automatisch antwoord dat doorverwijst naar een ander telefoonnummer of naar sms. Dan heeft iemand die jou appt altijd een route, ook als je opnieuw geraakt wordt.

Dat "opnieuw" is de reden. Een review doorkomen is geen garantie dat het niet terugkomt, en de reputatie van een nummer herstelt niet in een paar dagen. Gaat er een druk weekend of een piek aankomen, dan is dat automatische antwoord het verschil tussen onbereikbaar zijn en doorverwijzen.

Overweeg je een nieuw nummer?

Begrijpelijke reflex, maar meld het eerst bij ons. Twee redenen:

- **Het is geen herkoppeling maar een nieuwe koppeling.** Herkoppelen kan alleen op hetzelfde nummer. Bij een nieuw nummer beginnen je gesprekken, je geschiedenis en je templates opnieuw.
- **De reputatie verhuist niet mee, de oorzaak wel.** Blijf je op dezelfde manier werken, dan bouwt het nieuwe nummer dezelfde reputatie op.

Meld het bij ons: vier vragen

Dat doe je op comms.heyboomer.nl/settings/support/blokkade. Je beantwoordt daar vier vragen:

1. wat er aan de hand is: cooldown, account review of blokkade
2. wat je vlak daarvoor deed
3. wanneer je het merkte, zo precies mogelijk
4. wat er precies gebeurde

Meer hoeft je niet op te zoeken. Je telefoonnummer, je WhatsApp Business-account, het laatste bericht dat je verstuurd en je verzendvolume van de afgelopen dertig dagen gaan automatisch mee, want die kennen wij al. Weet je je Business Portfolio ID, dan kun je dat erbij zetten; weet je het niet, laat het leeg.

Op dat derde punt na kun je alles uit je hoofd invullen, en juist dat punt is het belangrijkste. Zonder tijdstip is je melding een verhaal, met tijdstip is het bewijs waarmee wij bij Meta terechtkunnen.

WIL JE ZELF KIJKEN WAT ER SPEELT?

In Business Manager staat je status onder **Bedrijfsinstellingen › WhatsApp-accounts › je account › Summary**. Let op twee velden die vaak verward worden: je bedrijf kan gewoon geverifieerd zijn terwijl je account uitgeschakeld is. Het veld "accountstatus" bepaalt of je kunt versturen.

Liever even iemand spreken? Bel of app **+31 85 250 21 94**.

En daarna

Een blokkade is bijna altijd een signaal over wáár je verstuurt, niet over wat je verstuurt. In het document **WhatsApp-blokkades** staat waar ze vandaan komen en welke vijf dingen het risico echt verkleinen. Lees dat als dit voorbij is, niet nu.