

WhatsApp-blokkades

Wat ze zijn, waar ze vandaan komen en hoe je ze voorkomt.

Ben je nu geblokkeerd en wil je weten wat je vandaag doet, lees dan eerst het andere document:

Geblokkeerd. Wat nu? Dit stuk gaat over hoe het werkt en hoe je het de volgende keer voorkomt.

IN HET KORT

Waar je je berichten verstuurt bepaalt je risico. Blokkades komen uit de WhatsApp Business App en van WhatsApp Web, niet uit de koppeling met Boomer. Verstuur je alles via Boomer, dan hebben wij het nog niet zien gebeuren.

Waar je verstuurt bepaalt je risico

Je nummer kan op twee plekken tegelijk leven: op het officiële WhatsApp Business Platform, waar Boomer op draait, en in de WhatsApp Business App op je telefoon. Dat heet coexistence, en het is precies de reden dat je je vertrouwde app kunt houden.

Die twee werelden hebben elk hun eigen regels. Het platform werkt met vooraf goedgekeurde templates, een geverifieerd bedrijf en een kwaliteitsscore die je kunt zien. De Business App heeft daarnaast een eigen, geautomatiseerde spamdetectie die naar je verzendgedrag in die app kijkt. Díe detectie deelt de blokkades uit.

HOE JE WERKT	WAT WIJ IN DE PRAKTIJK ZIEN
Alleen Boomer, de Business App gebruik je niet	geen blokkades
Coexistence, versturen doe je via Boomer	tot nu toe geen blokkades
Coexistence, versturen ook vanuit de app of WhatsApp Web	hier komt elke blokkade vandaan die wij zien

De middelste regel is de belangrijkste, want dat is waar de meeste klanten zitten. De app blijft gewoon op je telefoon staan en je kunt hem openen, lezen en spontaan iemand terugappen. Maar zodra het om aantallen gaat, om campagnes of om nieuwe contacten, doe je het vanuit Boomer. In die opzet hebben wij tot nu toe geen enkele blokkade gezien.

EERLIJK ERBIJ

Dat is wat wij tot nu toe zien, en het is geen garantie. Meta kan een nummer ook zonder aanwijsbare aanleiding op onderzoek zetten. In augustus 2026 zagen we een account dat binnen dezelfde minuut werd uitgeschakeld, bij laag volume en zonder enig signaal vooraf. Wat wél klopt: elke blokkade die wij bij een klant zagen, hing samen met versturen vanuit de app of vanaf WhatsApp Web.

Waarom de app het op een gegeven moment niet meer trekt

Het ligt niet alleen aan jou. Meta blijft sleutelen aan de algoritmes waarmee ze misbruik opsporen, en bij elke ronde vissen ze daar ook goedbedoelende bedrijven uit. In juli 2026 raakte zo'n ronde meer sectoren dan we gewend waren: naast uitzend en recruitment ook kredietmaatschappijen en incassobureaus.

Maar er is wel een patroon, en dat gaat over schaal. Sommige uitzendbureaus hebben zo'n 3.000 flexkrachten in hun pool zitten, en dan tellen de klanten, distributeurs en overige contacten nog niet eens mee. Bij de grotere kantoren tikt dat in een half jaar aan tot 11.000 unieke contacten.

Voor dat formaat is de Business App simpelweg niet gemaakt. Of in elk geval niet voor dát gebruik: groepsapps en grote wervingscampagnes vanuit die app zijn zo ongeveer een garantie op een blokkade. Daar is het officiële platform voor, en daarom draait Boomer erop.

Drie soorten blokkades

Ze lopen op in zwaarte. De eerste komt regelmatig voor, de laatste bijna nooit.

SOORT	HOE LANG	WAT JE NOG KUNT
cooldown	4 tot 6 uur	wel reageren, geen nieuw gesprek starten
account review	vaak ongeveer een dag	alleen terugkijken, niets versturen
permanent	definitief	niets meer op dit nummer

Cooldown

De lichtste vorm, en de vorm die je het vaakst tegenkomt. Je kunt de WhatsApp Business App gewoon openen en in bestaande gesprekken antwoorden, maar je kunt geen nieuw gesprek beginnen. Dat duurt meestal 4 tot 6 uur en gaat vanzelf over.

BELANGRIJK

Boomer blijft tijdens een cooldown gewoon werken. De beperking zit in de Business App, niet in de koppeling. Loop je hiertegenaan, dan is doorwerken vanuit Boomer de snelste oplossing.

Account review

Een stuk vervelender. Meta zet je account op onderzoek en je kunt de Business App in zijn geheel niet meer gebruiken. Op dat moment wordt ook de koppeling met Boomer stilgezet, en dat betekent dat je ook daar niets meer kunt versturen.

Je gespreksgeschiedenis in Boomer blijft wel gewoon zichtbaar. Je kunt dus nog terugzien wat er is afgesproken, alleen niet meer reageren.

Hoe lang het duurt bepaalt Meta, en ze zeggen het niet vooraf. De reviews die wij tot nu toe zagen waren na ongeveer een dag voorbij. Het enige dat een review oplost is tijd: wij kunnen hem niet versnellen en Meta neemt hem niet terug op verzoek.

ZET DAARNA METEEN EEN AUTOMATISCH ANTWOORD KLAAR

Tijdens een review kun je niets instellen, want de app gaat niet open. Zodra je er weer in kunt is dit het eerste dat je doet: een automatisch antwoord in de Business App dat doorverwijst naar een ander nummer of naar sms. Een review doorkomen is namelijk 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 wil je die route klaar hebben staan.

Permanente blokkade

Zeldzaam, maar hij bestaat. Je nummer wordt definitief geblokkeerd voor WhatsApp en dat is niet meer terug te draaien. Dit is de reden dat de rest van dit document de moeite waard is.

Vijf dingen die je zelf kunt doen

1. Koppel je nummer aan je bedrijfsportfolio en verifieer je bedrijf

Dit doe je in de Meta Business Suite. Met een geverifieerd bedrijf toon je aan dat je echt de eigenaar bent van de onderneming achter het nummer. Deze tip komt van Meta-support zelf, en het weegt mee in hoe ze naar je verkeer kijken. Het is ook de enige op deze lijst die je eenmalig regelt en daarna klaar bent.

WAT HET NIET DOET

Verificatie is geen bescherming tegen cooldowns. Wij hebben een klant met een geverifieerd bedrijfsportfolio daarna nog steeds cooldowns zien krijgen, omdat er vanaf WhatsApp Web werd gewerkt. Het is een fundament, geen slot op de deur. De vier maatregelen hieronder gaan over je gedrag, en die wegen zwaarder.

2. Zet een pincode op je nummer in de Business App

In de Business App stel je zelf een extra pincode in (tweestapsverificatie). Daarmee bescherm je je nummer tegen overname. Het gebeurt regelmatig dat buitenlandse partijen proberen een zakelijk nummer over te nemen, en zo'n poging kan zelf al een account review veroorzaken.

Krijg je verificatiecodes die je niet hebt aangevraagd, of word je ineens uitgelogd, dan is dat het signaal dat iemand het probeert. Dit is de goedkoopste maatregel op de lijst: vijf minuten werk, en hij haalt een hele categorie problemen weg.

3. Gebruik WhatsApp Web niet meer

WhatsApp is de laatste tijd extra streng op het gebruik van web.whatsapp.com. De reden is dat je daar in theorie automatiseringen op kunt bouwen die niet zijn toegestaan, en daar staat automatische spamdetectie op. Die detectie is niet foutloos: ze markeert soms gewoon gebruik als een overtreding van het handelsbeleid.

Wij zien dit terug bij klanten die veel via WhatsApp Web werken. Dagelijkse cooldowns zijn daar geen uitzondering. Werk je op een computer, gebruik dan Boomer in plaats van WhatsApp Web.

4. Zet geen grote groepen mensen ongevraagd in een groepsapp

Grote groepen aanmaken zonder dat mensen daar toestemming voor hebben gegeven is een van de sterkste signalen die er zijn. En het werkt door: een handvol mensen dat je meldt of blokkeert weegt bij Meta zwaar mee.

Maak je toch af en toe een groepsapp, gebruik dan de uitnodigingslink in plaats van mensen er zelf in te zetten. Dan accepteren mensen zelf, en dat verlaagt het risico aanzienlijk. Wil je regelmatig grote groepen bereiken, dan stuurt Meta je richting marketingtemplates via het officiële platform, en dat is precies wat Boomer voor je doet.

5. Stuur niet hetzelfde bericht naar veel mensen vanuit de app

De WhatsApp Business App is bedoeld voor klein, persoonlijk contact. Eén op één, of een handvol mensen. Stuur je vanuit die app regelmatig hetzelfde bericht naar veel mensen tegelijk, dan is dat precies het patroon waar de spamdetectie op zoekt. Datzelfde geldt voor veel uitgaande berichten waar weinig antwoord op komt, en voor honderden onbekende contacten kort achter elkaar aanschrijven.

Wil je veel mensen tegelijk bereiken, doe het dan via Boomer. Dan gaat het langs de route die Meta zelf heeft gebouwd, en die telt niet mee in de risicobeoordeling van de app.

Als het toch gebeurt

Stop meteen met versturen vanaf dat nummer. Doorgaan maakt het aantoonbaar erger, en elk bericht dat daarna nog uitgaat komt in het dossier terecht.

Verzamel daarna dit, het liefst binnen het uur:

- het telefoonnummer in internationale notatie (+31...)
- de datum en het tijdstip, zo precies mogelijk
- wat er precies gebeurde: cooldown, account review of blokkade
- de letterlijke tekst van het laatste bericht dat nog wél aankwam
- wat je daarvoor deed, inclusief eventuele grote verzendingen
- een schermafbeelding van je accountstatus, en je Business Portfolio ID

Die laatste twee vind je in Business Manager onder **Bedrijfsinstellingen › WhatsApp-accounts › je account › Summary**. Let daar op twee velden die vaak verward worden: bedrijfsverificatie en accountstatus. Je bedrijf kan gewoon geverifieerd zijn terwijl je account uitgeschakeld is. Het tweede veld bepaalt of je kunt versturen. Onder "Phone numbers" staat per nummer de status en de kwaliteitsscore.

Ben je klant van Boomer, dan kun je dit ook bij ons kwijt via comms.heyboomer.nl/settings/support/blokkade. Met die gegevens kunnen wij het bij Meta hard maken. Zonder tijdstip is het een verhaal, met tijdstip is het bewijs.

Overweeg je een nieuw nummer?

Het is een begrijpelijke reflex, en we hebben een klant het zelf zien doen. Weet dan twee dingen.

Een nieuw nummer is geen herkoppeling maar een nieuwe koppeling. Herkoppelen kun je zelf, maar alleen op hetzelfde nummer: een ander nummer weigeren we, anders lopen inkomend en uitgaand door elkaar. Bij een nieuw nummer beginnen je gesprekken, je geschiedenis en je templates dus opnieuw.

En de reputatie verhuist niet mee, maar de oorzaak wel. Blijf je op dezelfde manier werken, dan bouwt het nieuwe nummer dezelfde reputatie op. Meld het bij ons voordat je iets aanvraagt, dan zetten we het in één keer goed neer.

Vragen of je nummer een markering heeft

Meta houdt per telefoonnummer een eigen risico-inschatting bij. Sommige nummers staan daar gemarkeerd als "suspicious", en dat verklaart blokkades die je verder nergens aan kunt ophangen. Wij zien die markering niet, maar je kunt hem zelf navragen.

Vraag het aan Meta AI in de Business Suite. Rechtsonder in beeld staat het gekleurde icoon van de AI-assistent. Vraag daar of er een markering op je nummer staat. De assistent kan dat voor je opzoeken en noemt de status gewoon. Waar hij verder goed in is: uitleggen waar iets staat en wat wel en niet mag.

Klopt het niet, vraag dan om een medewerker. Vind je de markering onterecht, dan kun je in datzelfde gesprek vragen of je wordt doorgeschakeld. Soms krijg je een echte medewerker van Meta te spreken.

Reken er wel op dat ook een medewerker je vaak niet verder helpt. De assistent kan sowieso geen beslissing over je account terugdraaien, en in de praktijk word je alsnog doorverwezen naar de support van WhatsApp zelf. Blijven doorvragen levert vriendelijke antwoorden op en verder weinig.

Zelf een ticket aanmaken bij WhatsApp

whatsapp.com/contact

Eén ding om te weten voordat je begint: **het berichtveld kapt af op 1000 tekens.** Schrijf dus buiten het formulier en plak het erin. Deze volgorde werkt het best:

1. wat er gebeurde en wanneer, met het tijdstip erbij
2. wat je daarvoor deed, met de letterlijke tekst van je laatste berichten
3. je eigen gedrag, inclusief de verzendingen die je zelf twijfelachtig vindt
4. het expliciete verzoek om een beoordeling

Die derde stap voelt tegennatuurlijk en is juist de belangrijkste. Meta ziet je verzendgedrag toch, en een melding die er eerlijk over is wordt anders gelezen dan een die er omheen praat.

Eerlijk erbij: deze support lost in onze ervaring weinig op, en je moet rekenen op wachttijd. Toch is het het proberen waard. Jij kunt vragen over je eigen gebruik beantwoorden die wij niet kunnen, en elk antwoord dat je krijgt is er een meer dan we nu hebben. Stuur je door wat eruit komt? Dan leggen we het naast onze eigen gegevens.

Wat wij wel en niet zien

Eerlijk over de grens van wat wij kunnen: **een cooldown in de Business App of op WhatsApp Web is voor ons onzichtbaar.** Zo'n beperking geeft geen foutmelding en geen signaal in onze systemen. Als wij zeggen "ik zie niets bijzonders", dan betekent dat dus niet dat er niets speelt.

Wat wij wél zien zijn geweigerde berichten via de koppeling, met de foutcode erbij, en de status van je zakelijke account. De risico-inschatting per nummer zit daar niet bij; die staat alleen bij Meta zelf, en hoe je

hem opvraagt staat hierboven. Wij kunnen er ook naar vragen bij hun support, en dat doen we als er aanleiding voor is.

Daarom is jouw melding zo belangrijk. Jij merkt het als eerste, en pas daarna kunnen wij ernaar kijken.

Meer lezen

Op heyboomer.nl staan uitgebreidere artikelen over de onderwerpen hierboven:

ONDERWERP	WAAR
zien wat er precies speelt met je account	/blog/whatsapp-business-account-geblokkeerd
contact opnemen met WhatsApp-support	/blog/contact-opnemen-whatsapp-support
wat de Meta AI-support wel en niet kan	/blog/meta-ai-support-business-manager
een pincode instellen op je nummer	/blog/whatsapp-business-pincode-instellen
oorzaken van blokkades, en preventie	/blog/whatsapp-nummer-geblokkeerd
waarom je een template nodig hebt voor een nieuw gesprek	/help/nieuwe-whatsapp-chat-starten-template
Boomer en de Business App naast elkaar gebruiken	/help/boomer-comms-en-whatsapp-business-app-samen-gebruiken

KOM JE ER NIET UIT?

Meld het via comms.heyboomer.nl/settings/support/blokkade. Dat is de snelste route: je gegevens komen meteen bij je dossier terecht en wij kunnen kijken zonder eerst uit te vragen. Liever even iemand spreken? Bel of app **+31 85 250 21 94**, of mail support@heyboomer.nl.