



jouw partner in verbinding

SMS Gateway

Zakelijke sms via portal en REST API v3

Inhoud

01	Inleiding en dienstenoverzicht	03
	Zakelijke sms, toepassingen en opbouw van de dienst	
02	Berichten verzenden	04
	Portal, API, enkele ontvanger en bulkverzending	
03	Afzender en bestemming	05
	Afzendernaam, nummerformaat, landen en antwoorden	
04	Berichtlengte en codering	06
	GSM 7-bit, Unicode, samengestelde berichten en links	
05	Portal en verzendlijsten	07
	Handmatig verzenden, lijsten en verzonden berichten	
06	REST API v3	08
	Authenticatie, SMS-endpoints, tokens en rate limiting	
07	Afleverstatus en webhooks	09
	Acceptatie, aflevering, foutstatus en callbacks	
08	E-mail naar sms en integraties	10
	Maatwerkkoppelingen, monitoring en automatisering	
09	Rechtmatig en veilig gebruik	11
	Toestemming, afmelden, 2FA, privacy en misbruik	
10	Verbruik en facturatie	12
	Berichtdelen, bestemmingen, volumes en prijzen	
11	Service en verantwoordelijkheden	13
	Beschikbaarheid, taakverdeling en wijzigingen	
12	Problemen onderzoeken	14
	Nummer, afzender, inhoud, status en ticketinformatie	
13	Hulp nodig?	15
	Procedure voor vragen, wijzigingen en storingen	

Inleiding en dienstenoverzicht

Sms versturen vanuit uw organisatie, applicatie of bedrijfsproces.

De Maxitel SMS Gateway is een zakelijke dienst voor het verzenden van sms-berichten naar mobiele nummers. U kunt berichten handmatig via het Maxitel-portal versturen of de dienst via REST API v3 in uw CRM, website, monitoring of andere applicatie integreren.

Onderdeel	Wat de dienst biedt
Enkele sms	Een tekstbericht vanuit het portal of een eigen applicatie naar één ondersteunde mobiele bestemming.
Bulk-sms	Hetzelfde bericht naar een verzendlijst of meerdere ontvangers sturen, binnen de overeengekomen capaciteit en bestemmingen.
Eigen afzender	Een toegestaan mobiel nummer of een alfanumerieke afzendernaam van maximaal 11 tekens.
Afleverinformatie	Inzicht in acceptatie en, waar het bestemmingsnetwerk dit terugmeldt, de verdere afleverstatus via portal of webhook.
Integratie	REST API v3, webhooks en op aanvraag een e-mail-naar-sms- of andere maatwerkkoppeling.

Voorbeelden

De dienst kan worden gebruikt voor afspraak- en bezorgbevestigingen, servicemeldingen, betaalverzoeken, herinneringen, monitoring, eenmalige codes en zakelijke campagnes. De klant bepaalt het doel, de ontvangers, inhoud, verzendtijd en toepasselijke wettelijke grondslag.

Sms is geen gegarandeerd realtime kanaal. De meeste berichten worden snel verwerkt, maar aflevering kan worden vertraagd of geweigerd door bestemming, toestel, mobiele operator, nummerstatus, filtering of lokale regels.

Berichten verzenden

Kies de verzendmethode die bij uw proces en volume past.

Methode	Werking
Maxitel-portal	Vul afzender, ontvanger en bericht in. Kies voor één ontvanger of een vooraf beheerde verzendlijst en bevestig de verzending.
REST API v3	Uw applicatie biedt afzender, bestemming en bericht via HTTPS aan de SMS-endpointgroep aan. De API retourneert een resultaat en een identificatie voor verdere verwerking.
E-mail naar sms	Op aanvraag kan een afgesproken mailbox of formaat e-mail omzetten naar één of meer sms-berichten. Deze koppeling is geen standaard open mailrelay.
Maatwerkintegratie	Voor specifieke monitoring-, alarm- of bedrijfsprocessen kan een afzonderlijke koppeling worden ontworpen en aangeboden.

Verwerking

- 1 Aanbieden**
Het portal of uw applicatie levert afzender, bestemming en bericht aan.
- 2 Valideren**
Maxitel controleert verplichte velden, rechten, berichtlengte, bestemming en beschikbare route.
- 3 Routeren**
Een geaccepteerd bericht wordt via een beschikbare sms-route naar het bestemmingsnetwerk aangeboden.
- 4 Status verwerken**
De eerste acceptatie en latere afleverinformatie worden vastgelegd voor zover deze beschikbaar zijn.

Geen minimale afname

De dienst kan voor enkele berichten en voor bulkverkeer worden gebruikt. Capaciteit, landen, routes, volumekorting en eventuele minimumafspraken volgen de offerte en prijslijst.

Afzender en bestemming

De gekozen afzender bepaalt herkenbaarheid en antwoordmogelijkheden.

Afzendertype	Werking en beperking
Alfanumerieke naam	Alleen een vooraf door Maxitel goedgekeurde afzendernaam mag worden gebruikt. De naam is maximaal 11 tekens. De toegestane tekens en weergave kunnen per land en operator verschillen. De ontvanger kan niet rechtstreeks naar een tekstnaam antwoorden.
Numerieke afzender	Alleen een eigen telefoonnummer dat vooraf door Maxitel als afzender is toegestaan mag worden gebruikt. Het nummer wordt in internationaal formaat aangeboden. Gebruik geeft niet automatisch recht op ontvangst of verwerking van antwoorden via de SMS Gateway.
Vaste systeemafzender	Voor bepaalde routes, landen of toepassingen kan een vaste afzender, shortcode of lokale registratie verplicht zijn.

Bestemmingsnummer

Gebruik het internationale nummerformaat met landcode, zonder spaties of leestekens, bijvoorbeeld **31612345678**. De API-documentatie bepaalt of een plusteken wordt geaccepteerd. Valideer nummers vóór verzending en neem geen vaste nummerlengte aan voor alle landen.

Landen en netwerken

De actuele prijslijst en bestemmingslijst bepalen naar welke landen en nummertypen kan worden verzonden. Operators kunnen alfanumerieke afzenders wijzigen, preregistratie verlangen of verkeer filteren. Een route die technisch beschikbaar is, maakt ongevraagde of lokaal verboden berichten niet toegestaan.

Antwoorden

De standaarddienst is gericht op uitgaande zakelijke sms. Wilt u antwoorden ontvangen of verwerken, spreek dan vooraf een geschikt nummer, webhook, mobiele aansluiting of andere retourroute af. Test de volledige dialoog per land en operator.

Berichtlengte en codering

Tekenset en lengte bepalen uit hoeveel sms-delen een bericht bestaat.

Codering	Capaciteit en aandachtspunt
GSM 7-bit	Tot 160 standaardtekens in één sms. Bij een samengesteld bericht zijn doorgaans 153 tekens per deel beschikbaar door informatie voor het samenvoegen.
Uitgebreide GSM-tekens	Sommige tekens, waaronder bepaalde accolades en het euroteken, gebruiken twee posities. Daardoor kan een bericht eerder uit meerdere delen bestaan.
Unicode / UCS-2	Voor tekens buiten het GSM-alfabet. Doorgaans maximaal 70 tekens in één sms en 67 tekens per deel van een samengesteld bericht.
Binair of 8-bit	Alleen gebruiken als API, route en ontvangend apparaat dit ondersteunen. Niet bedoeld als gewone tekst-sms.

Samengestelde berichten

Een lang bericht wordt in meerdere sms-delen verzonden en per deel berekend. Het ontvangende toestel probeert deze delen samen te voegen. Delen kunnen vertraagd, in een andere volgorde of niet allemaal aankomen. Houd transactionele berichten daarom kort en zelfstandig begrijpelijk.

Links en dynamische inhoud

Gebruik alleen herkenbare domeinen en controleer de uiteindelijke lengte na het invoegen van naam, code, datum of URL. Verkorte of onbekende links kunnen door ontvangers en filters als verdacht worden gezien. Verstuur geen wachtwoorden, volledige betaalgegevens of andere gevoelige informatie per gewone sms.

Test de werkelijke tekst. Eén afwijkend Unicode-teken kan het hele bericht naar UCS-2 omzetten en het aantal berekende sms-delen verhogen.

Portal en verzendlijsten

Handmatig verzenden en eerdere berichten controleren.

Portalonderdeel	Werking
SMS versturen	Kies een afzender, één ontvanger of een verzendlijst en voer het bericht in. Controleer inhoud, bestemming en verwachte berichtdelen vóór bevestiging.
Verzendlijsten	Beheer lijsten met mobiele nummers voor bulkverzending. De klant houdt de lijst actueel en verwerkt afmeldingen, ongeldige nummers en wijzigingen.
Verzonden berichten	Selecteer een periode en bekijk datum en tijd, afzender, bestemming, bericht, SMS ID en beschikbare status.
API en webhook	Beheer de beschikbare toegang en een webhook-URL voor afleverberichten volgens de inrichting van uw account.

Bulkverzending

Bij bulkverzending wordt voor iedere ontvanger afzonderlijk een bericht aangeboden en berekend. Een lijstselectie is geen garantie dat elk nummer geldig, mobiel of bereikbaar is. Verdeel zeer grote campagnes volgens de overeengekomen capaciteit en bewaak foutpercentages.

Gegevens in het portal

Berichtinhoud en bestemmingsgegevens kunnen zichtbaar zijn voor bevoegde portalgebruikers. Beperk toegang, gebruik persoonlijke accounts en deel exports alleen met personen die deze voor hun taak nodig hebben. De zichtbare periode in het portal is niet automatisch een contractuele bewaartermijn.

Wijzigingen

Een verzonden bericht kan niet betrouwbaar worden ingetrokken. Controleer daarom afzender, lijst en tekst vooraf, bij voorkeur met een test naar een beperkt aantal interne nummers.

REST API v3

Integreer sms in uw eigen applicatie met JSON over HTTPS.

De Portal API v3 biedt een SMS-endpointgroep voor programmatische verzending en beschikbare statusfuncties. De volledige en actuele OpenAPI/Swagger-specificatie staat op **v3.api.wlsp.net/docs**. Die specificatie is leidend voor endpointnamen, velden, validatie en responses.

Onderdeel	Werking
Basis-URL	<i>https://v3.api.wlsp.net</i> . Gebruik uitsluitend HTTPS en JSON volgens de actuele specificatie.
API-sleutel	Een sleutel wordt voor uw omgeving aangemaakt. De sleutel is geheim en mag niet in browsercode, mobiele apps, openbare repositories of logs worden opgenomen.
Aanmelden	<i>POST /Session/login</i> met de API-sleutel levert een JWT <i>access_token</i> dat 3600 seconden geldig is.
Autorisatie	Stuur bij overige aanroepen <i>Authorization: Bearer <token></i> . Vernieuwen kan via <i>POST /Session/refresh</i> .
Rate limiting	Standaard gelden 100 verzoeken per minuut per IP-adres en token. Bij overschrijding volgt HTTP 429. Rate-limitheaders tonen limiet, resterende ruimte en resetmoment.
SMS-endpoints	Gebruik de SMS-endpointgroep voor verzending en beschikbare statusfuncties. De actuele OpenAPI/Swagger-specificatie is leidend voor paden, velden en responses.

Betrouwbare integratie

- Gebruik een eigen unieke referentie per opdracht en bewaar de geretourneerde SMS-identificatie.
- Behandel een time-out niet automatisch als niet verzonden. Controleer status voordat u opnieuw aanbiedt om dubbele sms te voorkomen.
- Pas beperkte retries met oplopende wachttijd toe bij tijdelijke fouten en HTTP 429.
- Valideer afzender, nummerformaat, lengte en tekenset vóór de API-aanroep.
- Controleer HTTP-status, responsebody en webhookhandtekening of andere verificatie volgens de actuele specificatie.

Swagger is leidend. API v3 kan nieuwe velden toevoegen. Zorg dat uw integratie onbekende velden veilig negeert en test wijzigingen eerst buiten kritieke campagnes.

Afleverstatus en webhooks

API-acceptatie is niet hetzelfde als aflevering op het toestel.

Fase	Betekenis
Geweigerd	De opdracht is niet geaccepteerd, bijvoorbeeld door ontbrekende velden, ongeldige autorisatie, niet-ondersteunde bestemming, afzender of lengte.
Geaccepteerd	Maxitel heeft de opdracht aangenomen en een SMS ID of andere referentie toegekend. Dit bewijst nog geen aflevering.
Aangeboden	Het bericht is aan een volgende sms-route of bestemmingsoperator aangeboden.
Afgeleverd	Een netwerk heeft aflevering gerapporteerd. Dit bewijst niet dat de bedoelde persoon de tekst heeft gelezen of dat het nummer nog bij die persoon hoort.
Niet afgeleverd of verlopen	Aflevering is mislukt of niet binnen de bewaartermijn bevestigd, bijvoorbeeld door een ongeldig nummer, toestel uit, onvoldoende bereik, filtering of routeringsprobleem.

Webhook voor afleverberichten

Maxitel kan beschikbare afleverinformatie naar de ingestelde webhook-URL sturen. Uw endpoint moet via HTTPS bereikbaar zijn, snel antwoorden en dubbele of niet-chronologische callbacks veilig verwerken. Controleer de berichtreferentie en verifieer callbacks volgens de actuele API-documentatie.

Geen statusgarantie

Niet ieder land of netwerk levert dezelfde detailstatus of levert deze even snel. Een ontbrekende status betekent niet altijd dat het bericht niet is aangekomen. Gebruik sms voor kritieke processen alleen met een passende terugvalroute en applicatielogica.

E-mail naar sms en integraties

Verbind bestaande meldingsprocessen met de SMS Gateway.

E-mail naar sms

Een e-mail-naar-sms-koppeling kan op aanvraag e-mail uit een afgesproken bron omzetten naar sms. Maxitel en de klant leggen vooraf afzendercontrole, mailbox, bestemming, onderwerp- of berichtformaat, maximale lengte en foutafhandeling vast. Bijlagen worden niet automatisch als sms-inhoud verwerkt.

Onderdeel	Aandachtspunt
Authenticatie	Accepteer alleen afgesproken afzenders en gebruik waar mogelijk een sterkere verificatie dan alleen het zichtbare From-adres.
Opmaak	HTML, handtekeningen, doorgestuurde tekst en automatische disclaimers kunnen de sms verlengen. Gebruik een vast, eenvoudig tekstformaat.
Fouten	Leg vast waar meldingen over ongeldige bestemmingen, te lange tekst of tijdelijke verwerking worden afgeleverd.
Dubbele meldingen	E-mailsystemen kunnen opnieuw aanbieden. Gebruik een unieke referentie of deduplicatie wanneer dubbele sms ongewenst is.

Monitoring en alarmen

Monitoringsoftware kan via API of een afgesproken e-mailkoppeling een sms versturen. Voorkom een berichtenstorm met drempels, wachttijden, groepering en escalatieregels. Gebruik niet één sms-route als enige waarschuwing voor een storing die diezelfde route kan raken.

Overige integraties

CRM-, plannings-, betaal- en authenticatiesystemen kunnen de REST API v3 gebruiken. De klant beheert de functionele workflow, ontvangers en inhoud. Maxitel levert uitsluitend de overeengekomen transport- en statusfuncties.

Rechtmatig en veilig gebruik

De klant blijft verantwoordelijk voor doelgroep, inhoud en verzendmoment.

Onderwerp	Verantwoordelijkheid
Toestemming en grondslag	Verstuur commerciële of andere berichten alleen met een geldige grondslag en voldoe aan regels voor elektronische communicatie, reclame en persoonsgegevens.
Afmelden	Bied waar vereist een duidelijke afmeldmogelijkheid en verwerk een afmelding in alle relevante lijsten voordat opnieuw wordt verzonden.
Afzenderidentiteit	Gebruik alleen nummers en namen waarvoor u bevoegd bent. Misleiding, spoofing en het nabootsen van derden zijn niet toegestaan.
Tijdstip en frequentie	Beperk herhaling en kies een passend verzendmoment. Houd rekening met tijdzones en lokale regels.
Inhoud	Verstuur geen verboden, frauduleuze, schadelijke of onrechtmatige inhoud en geen links naar dergelijke inhoud.

Eenmalige codes en 2FA

Sms kan als onderdeel van tweestapsverificatie worden gebruikt, maar is gevoelig voor nummerovername, simswap, malware, omleiding en vertraagde aflevering. Gebruik korte geldigheid, eenmalig gebruik, poginglimieten en aanvullende risicocontroles. Voor hoog risico kan een sterkere authenticatiemethode nodig zijn.

Privacy

Telefoonnummers, berichtinhoud en afleverinformatie kunnen persoonsgegevens zijn. Beperk inhoud en bewaartermijn, beveilig exports en API-logs en sluit passende afspraken met partijen die gegevens verwerken. Verstuur geen bijzondere of gevoelige gegevens als gewone sms wanneer een veiliger kanaal nodig is.

Voorkom phishing. Gebruik een herkenbare afzender, een vast domein en consistente tekst. Vraag ontvangers nooit per sms om wachtwoorden, pincodes of volledige betaalgegevens.

Verbruik en facturatie

Ieder sms-deel per ontvanger telt afzonderlijk mee.

Onderdeel	Facturatiegrondslag
Enkele sms	Een geaccepteerd berichtdeel naar één ontvanger wordt als één sms geteld, ook als latere aflevering niet slaagt.
Lang bericht	Een samengesteld bericht wordt per afzonderlijk sms-deel berekend. Tekenset en lengte bepalen het aantal delen.
Bulk	Het aantal ontvangers wordt vermenigvuldigd met het aantal delen per bericht. Eén tekst van twee delen naar 100 ontvangers kan dus als 200 sms-delen worden verwerkt.
Bestemming	Beschikbaarheid en tarief kunnen per land, nummerreeks of route verschillen volgens de actuele prijslijst en offerte.
Volume	Eventuele volumekorting, bundels of maatwerk tarieven gelden uitsluitend zoals overeengekomen.

Acceptatie en aflevering

De kosten ontstaan bij verwerking en routing van een geaccepteerde opdracht, niet pas wanneer een persoon het bericht leest. Een fout vóór acceptatie wordt niet als verzonden sms verwerkt; de exacte facturatiestatus volgt uit de dienstregistratie.

Controle

Gebruik het portal en uw eigen SMS ID om verzendingen te controleren. Meld een betwiste verzending met periode, afzender, bestemming, referentie en status. Deel berichtinhoud alleen wanneer dit voor onderzoek noodzakelijk en toegestaan is.

Controleer Unicode en bulk. Een onverwachte tekenset of verkeerde verzendlijst kan het aantal berekende sms-delen sterk verhogen.

Service en verantwoordelijkheden

Aflevering is afhankelijk van Maxitel, routes, operators, toestellen en klantrinrichting.

Maxitel	Klant
Beschikbaar stellen van het overeengekomen portal, de SMS Gateway en REST API v3.	Juiste afzenders, ontvangers, inhoud, grondslag, verzendlijsten en afmeldingen.
Routeren van geaccepteerde berichten naar beschikbare bestemmingsroutes.	Veilige integratie, bescherming van API-sleutels, validatie en voorkomen van dubbele opdrachten.
Vastleggen en beschikbaar stellen van statusinformatie voor zover ontvangen.	Monitoren van responses en webhooks en tijdig reageren op fouten of afwijkend volume.
Onderzoeken van gemelde problemen met beschikbare technische gegevens.	Aanleveren van SMS ID, tijdstip, afzender, bestemming, status en representatieve voorbeelden.

Best effort

De SMS Gateway en aflevering zijn best effort, tenzij een afzonderlijke SLA anders bepaalt. Mobiele operators en internationale routes kunnen berichten vertragen, filteren, wijzigen of weigeren. Onderhoud, storingen, nummerportering, roaming en toestelstatus kunnen de uitkomst beïnvloeden.

Wijzigingen

Operators en toezichthouders kunnen regels voor afzenders, registratie, inhoud, capaciteit en bestemmingen aanpassen. Maxitel kan routes of validatie wijzigen om kwaliteit, veiligheid en naleving te beschermen. De klant past zijn integratie en campagnes tijdig aan.

Misbruik

Maxitel kan bij fraude, spam, phishing, excessief of onrechtmatig gebruik verzending beperken of blokkeren volgens de overeenkomst. De klant blijft verantwoordelijk voor zijn accounts, gebruikers, API-sleutels en aangesloten systemen.

Problemen onderzoeken

Bepaal eerst of de opdracht is geweigerd, geaccepteerd of later niet afgeleverd.

Probleem	Controle
API-aanroep geweigerd	Controleer HTTPS, token, rechten, endpoint, JSON, verplichte velden, rate limit en de volledige response volgens Swagger.
Ongeldige bestemming	Controleer landcode, nummerformaat, ondersteunde nummerreeks en actuele bestemmingstabel.
Afzender gewijzigd of geweigerd	Controleer maximale lengte, toegestane tekens en registratievereisten van land en operator.
Meer delen dan verwacht	Controleer aantal tekens, uitgebreide GSM-tekens, Unicode, dynamische velden en ingevoegde URL.
Geen webhook	Controleer URL, TLS-certificaat, firewall, responstijd, HTTP-status, verificatie en eigen applicatielogs.
Niet ontvangen	Controleer SMS ID en status, mobiel nummer, toestel, bereik, blokkades, nummerportering en of andere sms wel aankomt.

Informatie voor een ticket

Vermeld klantnaam, tijdstip met tijdzone, verzendmethode, SMS ID, afzender, bestemming, aantal delen, API- of portalstatus en webhookresultaat. Stuur bij meerdere problemen enkele representatieve voorbeelden. Deel geen API-sleutel, JWT-token, wachtwoord of onnodige persoonsgegevens.

Dubbele sms

Controleer of uw applicatie na een time-out dezelfde opdracht opnieuw heeft aangeboden. Gebruik een eigen unieke referentie, bewaar responses en maak retries idempotent voor zover de actuele API dit ondersteunt.

Test klein. Test een nieuwe afzender, bestemming, tekenset of integratie eerst met interne nummers voordat u een grote verzendlijst gebruikt.

Hulp nodig?

Procedure vraag of storing melden

- 1 Stuur altijd eerst een e-mail naar support@maxitel.nl**
 Dit opent een ticket. Vermeld zoveel mogelijk details: wat is er aan de hand, sinds wanneer, welke nummers, toestellen of medewerkers zijn betrokken en wat heeft u al geprobeerd? Binnen kantoor tijden (ma t/m vr 09:00 - 17:00) pakken we dit snel op.
- 2 Spoed? Bel na om de prioriteit te verhogen**
 Bel **+31 (0)88 629 48 35** om de urgentie van uw ticket te verhogen. Dit nummer is 24/7 bereikbaar; buiten kantoor uren uitsluitend voor urgente storingen waarbij uw bedrijf niet kan bellen of gebeld worden.
- 3 Grote storing en niet bereikbaar?**
 Is de storing groter en zijn wij niet bereikbaar via het normale nummer, dan kunt u opschalen naar de storingsdienst op **+31 (0)172 787 545**. Controleer ook **maxitelstatus.nl** voor bekende storingen en gepland onderhoud.

Bij een SMS Gateway-storing: vermeld SMS ID, tijdstip met tijdzone, verzendmethode, afzender, bestemming, status en impact. Stuur geen API-sleutels, tokens of wachtwoorden mee.

Support

support@maxitel.nl

Eerste stap bij vragen of storingen (ticket).
Ma t/m vr 09:00 - 17:00.

Storingsdienst (spoed)

+31 (0)88 629 48 35

24/7 voor urgente storingen. Escalatie bij onbereikbaarheid:
+31 (0)172 787 545.

Verkoop, administratie en bestellingen

info@maxitel.nl

Offertes, uitbreidingen, toestellen, nummeraansvragen en facturen.

Online

portal.maxitel.nl

Klantportal en handleidingen • v3.api.wlsp.net/docs/vpbx • maxitelstatus.nl

Melding door uw beheerder



Planned maintenance en storingen: maxitelstatus.nl. Reactietijden en prioriteiten staan in de SLA.

Bij spoed meldt u eerst per e-mail zodat een ticketnummer beschikbaar is. Bel daarna met het ticketnummer en de impact.



jouw partner in verbinding

Zakelijke sms vanuit uw portal, applicatie of bedrijfsproces

Voor enkele berichten, bulkverzending en integratie met REST API v3.