Software by Design
Nextcloud-apps

Klanten · Deals · Chase & coaching

CustomerCheck

Gebruikershandleiding

Eindgebruikersdocumentatie van de webapp

Vandaag, pipeline, inbox, verlengingen en teamcoaching.

App-versie	Taal	Datum
1.6.191	**Nederlands**	**3 november 2026**

Commit 28b8854 · Web AGPL

Inhoudsopgave

Introductie i

1 Rollen en rechten 1

2 Eerste stappen 2

3 Vandaag — de dagelijkse wachtrij 3

4 Overzicht en Deze week 4

5 Ondernemingen — het gedeelde register 5

6 De ondernemingspagina — de 360°-view 6

7 Deals en de pipeline 8

8 Licenties, verlengingen en geld 9

9 Taken, Mijn klanten en Plannen 10

10 Inbox — mailtriage die het boek bereikt 11

11 Team-bord en conflicten 12

12 Importeren — het boek binnenhalen 13

13 Werkruimte-instellingen 14

14 App-instellingen — de adminlaag 15

15 Toegang — de app-deur 17

16 De companion-app (CUC2) 18

17 Toegankelijkheid 19

18 Probleemoplossing en FAQ 20

19 Woordenlijst 21

20 Catalogus — elk vlak in één oogopslag 23

Over Software by Design 23

Support & meedoen 24

Index 24

Introductie

CustomerCheck is de Nextcloud-app voor klantwerk op uw instantie: een gedeelde ondernemingenboek, een deal-pipeline, licenties en verlengingen, een toewijsbare inbox, dagelijkse en wekelijkse rituelen en team-coaching — zonder Salesforce en zonder de boekhouding te vervangen. De boekingen blijven in ProjectCheck, InvoiceCheck en TicketCheck; CustomerCheck koppelt die bronnen op één record en toont wat nu vervalt. De web-app is gratis onder de AGPL; de Android- companion vereist een CUC2-licentiezetel (hoofdstuk 16).

Deze handleiding is georganiseerd naar wat u probeert te doen, niet naar menu-items. Lees hoofdstuk 1 eenmaal om uw rol te kennen, doorloop de eerste ronde van hoofdstuk 2, en spring daarna direct naar het taakhoofdstuk dat u nodig heeft — elke procedure staat op zichzelf. De catalogus in hoofdstuk 20 beeldt elk scherm af op zijn hoofdstuk, en de “hoe doe ik”-index in hoofdstuk 18 lost de vragen op die support het vaakst hoort.

Status: app-versie **1.6.191** (commit `28b8854`), 3 november 2026, Nederlands (professionele toon). Atlas Docs POLICY 3.5.15; productfarm `exit_met`.
Doelgroep: **Alleen kijken** · **Mag bewerken** · **Mag team beheren** · app-beheerders.
Wat u nodig heeft: CustomerCheck-toegang · een browser met JavaScript · app-adminrechten voor **App-instellingen**.
Hoofdstukken: 1 Rollen · 2–9 Dagelijks werk · 10 Inbox · 11–12 Team & import · 13–14 Instellingen · 15–16 Toegang & companion · 17–20 Referentie.
Register: de lopende tekst gebruikt u-form. Geciteerde UI-labels volgen de NL-locale, ongewijzigd.
Snelstart: aanmelden → **Vandaag** afwerken → onderneming en deal bijhouden → mail toewijzen → optioneel **Deze week**.

1 Rollen en rechten

CustomerCheck houdt twee verschillende vragen uit elkaar, en bijna elke supportvraag over “ontbrekende knoppen” blijkt een verwarring tussen die twee. De eerste is de *app-deur*: mag u CustomerCheck wel openen? De deur wordt beheerd door de app-beheerder onder **App-instellingen** → **Toegang** en wordt in detail uitgelegd in hoofdstuk 15. De tweede is uw *werkruimterol*: wat mag u eenmaal binnen zien en wijzigen? Die rol wordt per persoon toegekend onder **Team en mailbox** en is het onderwerp van dit hoofdstuk.

Deze versie draait **één** organisatiewerkruimte per instantie. Er is geen werkruimte-wisselaar en geen tweede boek; iedereen met deurtoegang werkt in hetzelfde register, en alleen uw rol bepaalt hoe veel ervan u mag aanraken.

1.1 De drie werkruimterollen

Alleen kijken
: Leestoegang tot het gedeelde boek: ondernemingen, deals, overzicht, toegewezen inbox. Nergens verschijnen schrijfknoppen, er is geen **Importeren** en geen **Team**-bord, en persoonlijke beloften blijven buiten bereik. De rol voor auditors, directie en iedereen die de pipeline mag zien maar niet mag bewegen.

Mag bewerken
: De werkende verkooprol. U maakt en wijzigt ondernemingen, personen, deals, overeenkomsten en taken, u importeert records, u wijst inboxmail toe en beantwoordt die, en u doet uw eigen weekbeloften. Op het **Team**-bord ziet en bewerkt u alleen uw eigen rij.

Mag team beheren
: Alles van **Mag bewerken** plus de coördinatielaag: ledenlijst en rollen, team-mailbox, controlelijstsjablonen, conflictoplossing, GDPR-wissing, hertoewijzingen, OOO-dekking en de coachingviews op het **Team**-bord. De meeste teams geven dit aan één of twee leads — niet aan de hele ploeg.

1.2 Capaciteitenmatrix

Capaciteit	Alleen kijken	Mag bewerken	Team beheren
Ondernemingen, deals, overzicht, inbox lezen	ja	ja	ja
Ondernemingen, personen, deals, taken wijzigen	nee	ja	ja
Records importeren	nee	ja	ja
Inboxmail lezen / toewijzen	ja	ja	ja
Verzenden vanuit team-mailbox	nee	ja*	ja
Weekbeloften (**Deze week**)	nee	eigen	ja
Team-bord, OOO, hertoewijzing, coaching	nee	eigen rij	ja
Onderneming wissen (GDPR) / conflicten	nee	nee	ja
Werkruimte-instellingen (**Team en mailbox**)	nee	nee	ja
App-instellingen (deur, licentie, feeds)	nee	nee	nee†

* Wanneer de leiding het lid verzendrechten geeft op de gedeelde mailbox. † Alleen app-beheerder of Nextcloud-systeembeheerder — een instantierol, geen werkruimterol.

1.3 Twee rollen die verward raken

De *app-beheerder* is geen vierde werkruimterol. Het is een vlag op de toegangspagina die bepaalt wie **App-instellingen** mag openen — deurmodus, toelatingslijst, licentiezetels, herinneringsjobs en feed-tokens. Een app-admin die niet ook werkruimtelid is, kan toch geen enkele deal bewerken; een teamleider zonder admin-vlag ziet elk scherm behalve **App-instellingen**. In kleine installaties houdt één persoon meestal beide — precies daarom raken ze verward.

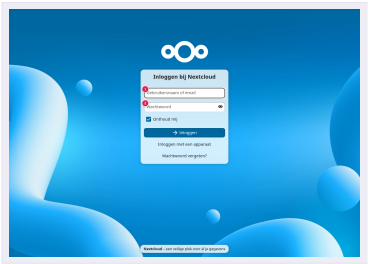
Niet verwarren: een weekbelofte op **Deze week** is intern werk-in-uitvoering, geen *klantbelofte* op een onderneming; OOO-dekking toont het werk van de back-up zonder ooit eigendom te verschuiven; en **Voorspelling** op een deal is een verwachting, geen geboekt geld.

2 Eerste stappen

Dit hoofdstuk leidt u van de inlogpagina naar een afgeronde eerste ronde: één onderneming, één persoon, één deal — en morgen wacht de wachtrij op u. Niets hiervan vereist adminrechten — een account met **Mag bewerken** is genoeg.

2.1 Aanmelden

1. Open uw Nextcloud-adres in de browser en voer gebruikersnaam (marker 1) en wachtwoord (marker 2) in. CustomerCheck leeft in Nextcloud, dus het is hetzelfde account als voor bestanden en agenda — er is geen apart CRM-wachtwoord.
2. Open **CustomerCheck** vanuit het app-menu in de bovenbalk. Ontbreekt het item helemaal, dan is de deur voor u dicht — zie hoofdstuk 15.

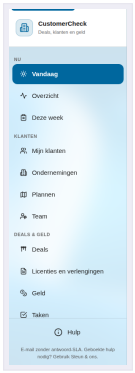


Marker 1: gebruikersnaam — marker 2: wachtwoord. Hetzelfde Nextcloud-account dekt elke Check-app op de instantie.

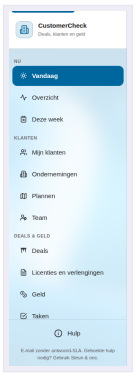
Staat de deur op beperkt en ontbreekt uw naam op de toelatingslijst, dan krijgt u geen grijs menu maar een eigen pagina **Toegang geweigerd** die u vertelt wie u moet vragen (hoofdstuk 15).

2.2 De weg vinden

De zijbalk groepeert alles naar het moment waarop u het nodig heeft, niet naar datatype. **Nu** houdt de dagelijkse routine — **Vandaag**, **Overzicht** en **Deze week**. **Klanten** leidt naar **Mijn klanten**, **Ondernemingen**, **Plannen** en, voor leiding, **Team**. **Deals & geld** verzamelt **Deals**, **Licenties en verlengingen**, **Geld** en **Taken**. Alles operationele — **Inbox**, **Mijn e-mail**, **Conflicten**, **Importeren**, **Team en mailbox**, **App-instellingen**, **App downloaden** en **Steun & ons** — zit onder **Hulpmiddelen**.



Leidings-zijbalk: **Team** en **Team en mailbox** verschijnen.



Leden-zijbalk: de werkset zonder admin-items.

De zijbalk is eerlijk over uw rol: items die u niet mag gebruiken worden simpelweg niet getekend. Een account **Alleen kijken** ziet alleen leesviews, en er is geen URL-truc — een schrijfadres direct openen ontmoet dezelfde slagboom als het menu.

2.3 Uw eerste ronde

Doorloop dit één keer en u heeft elk centraal object aangeraakt:

1. Open **Ondernemingen** en kies **Onderneming toevoegen**. Typ de naam precies zoals de klant hem schrijft — bijvoorbeeld *Brandt & Söhne Maschinenbau*. De voorgestelde slug wordt permanent, dus kijk er even naar voor u opslaat (hoofdstuk 5).
2. Open op de nieuwe ondernemingspagina de tab **Mensen** en voeg de persoon toe met wie u echt praat — *Miriam Lohse, officetoezicht* — en markeer haar **Primair contact** (hoofdstuk 6).
3. Open **Deals**, kies **Nieuwe deal** en maak *Onderhoudscontract 2027* op die onderneming met een globale waarde en een verwachte sluitdatum (hoofdstuk 7).
4. Noteer de volgende stap op de onderneming: een **Taken**-item als *Introductiegesprek — onderhoudsbehoeften*, vervallend over drie dagen (hoofdstuk 9).
5. Open morgen **Vandaag**. Uw oproep ligt in de wachtrij met **Open** en **Klaar** — dat is de dagelijkse routine die u herhaalt (hoofdstuk 3).

Leiding doet dag één één extra ronde: leden en gedeelde mailbox controleren onder **Team en mailbox** (hoofdstuk 13), dan een keer naar het **Team**-bord kijken zodat de eerste maandagreview geen verrassing is (hoofdstuk 11).

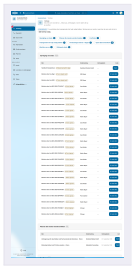
3 Vandaag — de dagelijkse wachtrij

3.1 Waarvoor Vandaag dient

Vandaag is het antwoord op “wat heeft mij nu nodig?”. In plaats van u door ondernemingen en deals te laten zoeken, verzamelt de app alles met een vervalrand in één pagina van wachtrijen: deals om na te jagen, beloften die u deed, klanten die op contact wachten, deal-taken, stagnerende plannen,

gedeelde mail zonder eigenaar, open bewerkingsconflicten en aankomende verlengingen. Leiding ziet bovendien teamleden die vast lijken te zitten — de pagina doet zo dienst als stand-up-bord.

De regel van de pagina is simpel: een rij bestaat omdat iets een datum draagt. Afgerond werk leegt de wachtrij, en een lege wachtrij eindigt met **Alles veilig.** — niet met een verborgen achterstand.



Marker 1: **Vandaag** in de zijbalk — de pagina die u elke ochtend eerst opent. Elke wachtrijrij draagt inhoud, onderneming, vervaldag en haar actieknoppen.

3.2 Een wachtrijrij afwerken

Elke rij vertelt u in één oogopslag vier dingen: waarover het gaat, bij welke onderneming het hoort, wanneer het vervalt en wat u er nu mee kunt. De acties verschillen per wachtrij maar volgen één patroon — **Open** brengt u naar het record, **Klaar** markeert het onderliggende item als afgerond, **Ik neem het.** claimt een eigenaarloze deal, en **Toewijzingsmail** leidt een inboxbericht naar een persoon of onderneming.

1. Open **Vandaag** en pak de eerste niet-lege wachtrij. Dringend sorteert zich bovenaan — vertrouw de volgorde.
2. Lees de rij: *Vervolg op verlengingsofferte — Nordwind Media GmbH — vervalt vandaag*. Vertelt de rij al genoeg, handel dan direct; anders druk op **Open** en werk verder op de ondernemingspagina.
3. Rond af met **Klaar** of de eigen actie van de rij. De rij verdwijnt meteen — er is geen aparte “opslaan”-stap voor wachtrijwerk.
4. Ga naar de volgende niet-lege wachtrij en herhaal tot de pagina **Alles veilig.** antwoordt.

3.3 Randgevallen om te kennen

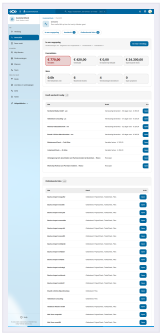
- **Deal claimen.** Een eigenaarloze deal in de chase-wachtrij toont **Ik neem het.**. Eén klik maakt u in hetzelfde moment eigenaar; was een teamlid sneller, dan meldt de app dat de deal net is geclaimd — herlaad en pak een andere rij in plaats van blind opnieuw te proberen.
- **Vervallen verdwijnt niet.** Rijen scrollen om middernacht niet weg. Een vervallen oproep zit morgen gewoon hoger — de wachtrij blijft eerlijk over de leeftijd.
- **Mail vraagt een beslissing, geen verwijdering.** Team-mailrijen verlaten de wachtrij wanneer het bericht is toegewezen of bewust als behandeld is gemarkeerd — hoofdstuk 10 dekt de triageflow.
- **Lezersaccounts** zien dezelfde wachtrijen maar geen actieknoppen; de pagina is nog steeds de snelste blik op wat er brandt.

4 Overzicht en Deze week

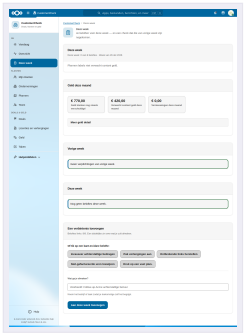
4.1 Overzicht — hoe het met de klanten gaat

Overzicht is de dertig-seconden gezondheidscheck van het boek: dekking per account, deals die bewogen of vastliepen, verlengingen aan de horizon en de klanten die weken niemand heeft aangeraakt. Het beantwoordt de ochtendvraag “is het boek gezond?” voordat **Vandaag** antwoordt “wat doe ik eraan?”. Dekking betekent hier contactversheid — een onderneming met een recent genoteerde

oproep telt als gedekt, een weken onaangeroerde drijft in een gat, en gaten zichtbaar maken is waar de pagina voor bestaat.



Overzicht: de gezondheidsblik op het hele boek.



Deze week: eigen beloften voor de lopende week.

Lees het als een dashboard, gebruik het als een lijst: elk blok linkt naar de onderneming, deal of wachtrij erachter — van “dat ziet er verkeerd uit” naar het echte record is één klik.

4.2 Deze week — beloften die u kunt houden

Deze week is waar u zich vastlegt op een kleine, eerlijke set weekbeloften — de oproepen, mails en verlengingen die u voor vrijdag wilt afronden. U voegt een belofte toe met titel en onderneming, de week verzamelt ze per lid, en leiding ziet het hele teambord voor de maandagreview.

Een belofte heeft precies drie eerlijke eindes: klaar (met de notitie of het bestand dat het bewijst), bewust overgeheveld, of gemist zodat het team het kan zien. Dat is de zin van het ritueel — de pagina maakt toezeggingen zichtbaar in plaats van ze in een notitieboek te laten verdampen.

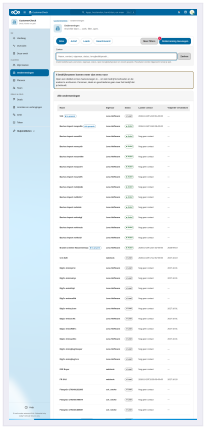
1. Open maandag **Deze week** en voeg het handjevol beloften toe dat u echt kunt houden — bijvoorbeeld *verlengingsofferte naar Nordwind Media sturen*.
2. Sluit elke belofte in de week af met **Klaar** en een korte bewijsnotitie; de app vraagt bewust om bewijs, want een belofte zonder spoor is een wens.
3. In de review wordt wat overblijft openlijk overgeheveld of laten vallen — de pagina is een spiegel, geen straf.

Terminologiecheck: dit zijn interne weekbeloften. Een *klantbelofte* — iets dat u de klant beloofde te leveren — leeft op de ondernemingstijdlijn en in deal-vervolgen, niet op dit bord.

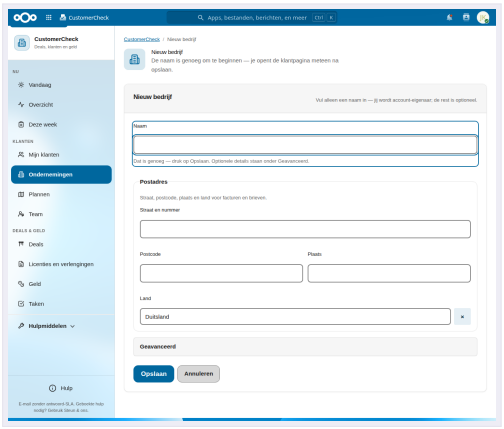
5 Ondernemingen — het gedeelde register

5.1 Het register

Ondernemingen is het volledige klantenregister: elke account waarmee het team werkt, met status, eigenaar en dekking in één lijst. Zoeken raakt tijdens het typen, filters versmallen op status, en de archiefschakelaar houdt dode accounts beschikbaar zonder de werkview vol te zetten. Een rol **Alleen kijken** leest dezelfde lijst — er is één boek en iedereen leest het.



Marker 1: **Onderneming toevoegen**. De lijst toont status, eigenaar en dekking per rij; gearchiveerde rijen blijven achter het filter.



Het aanmaakformulier vraagt een naam; de voorgestelde slug is permanent.

5.2 Een onderneming aanmaken

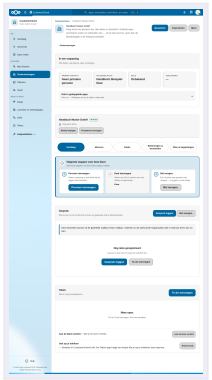
1. Druk op **Onderneming toevoegen** en typ de naam zoals de klant hem op papier schrijft — *Hafenblick Consulting*, geen interne bijnaam. Duplicaathints verschijnen tijdens het typen; bestaat de onderneming al, open haar dan in plaats van het record te forken.
2. Controleer de voorgestelde slug voor u opslaat. De slug voedt links en integraties en **kan later niet meer veranderen** — een verkeerde slug betekent samenvoegen, niet hernoemen.
3. Kies het land uit de doorzoekbare ISO-lijst wanneer factuur- of belastingcontext telt, en sla op. U landt op de ondernemingspagina en wordt automatisch haar **Accounthouder** — eigendom kan later door leiding hertoegewezen worden, maar de maker begint ermee.
4. Voeg daarna de eerste persoon toe (hoofdstuk 6); een onderneming zonder contact is een schil waar de wachtrij geen werk naartoe kan leiden.

5.3 Archief- en zoekrandgevallen

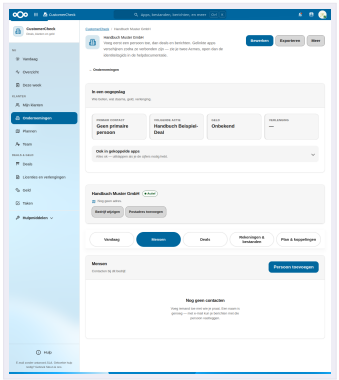
- **Archiveren is omkeerbaar. Archief** parkeert het account en verbergt het uit wachtrijen en de standaardlijst; **Herstellen** brengt het terug met intacte historiek. GDPR-wissing is een andere, onomkeerbare daad (hoofdstuk 6).
- **Gearchiveerde rijen beantwoorden zoeken nog** wanneer het archieffilter aan staat — zo vindt u een oud account voor u een duplicaat aanmaakt.
- **Dubbele namen worden gemeld**, niet stilletjes samengevoegd. “%n bedrijfsnaam komt meer dan eens voor” in de kop betekent dat twee records een naam delen; open beide en voeg samen (hoofdstuk 6) voor het team zijn historiek splitst.
- **Lege lijst.** “Nog geen bedrijven” is letterlijk — maak de eerste met de hand of draai **Importeren** (hoofdstuk 12); niets in de app verzint klanten.

6 De ondernemingspagina — de 360°-view

Open *Nordwind Media GmbH* en u landt op de 360°-pagina: één scherm dat alles draagt wat het team over het account weet. De kop draagt status, dekking en de actiebalk; de tabs eronder splitsen het record in werkviews.



De 360°-kop: status, dekking en acties; de tabs eronder organiseren het record.



De tab **Mensen** — rollen, contacten en de ene actieve primaire contactpersoon.

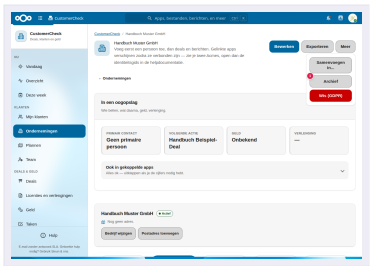
6.1 Kopacties

Bewerken opent het stamdataformulier — dezelfde velden als bij aanmaken, minus de slug. **Exporteren** downloadt een datapakket van het hele record voor overdracht of audit. Alles destructieve verbergt zich onder **Meer**, bewust één klik dieper:

Samenvoegen in…
: vouwt deze onderneming in een door u gekozen doel: personen, deals, overeenkomsten, taken en historiek verhuizen mee, en de bron eindigt gearchiveerd. Samenvoegen is het antwoord op duplicaten — archiveren alleen laat twee halve levens achter.

Archief / Herstellen
: parkeert en ontparkeert het account (hoofdstuk 5). Omkeerbaar, en het normale einde van een verloren klant.

Wis (GDPR)
: reinigt het record op een verwijderverzoek. Alleen leiding, achter een expliciete bevestiging, onomkeerbaar — anonimiseren slaat wissen, omdat het factuurspoor in de financiële apps moet blijven.



Marker 1: **Archief** onder **Meer** — destructieve acties zitten een bewuste klik dieper, naast samenvoegen en GDPR-wissing.

6.2 De vijf tabs

Vandaag
: de account-lokale wachtrij: open taken, aankomende verlengingen en volgende stappen alleen voor deze klant.

Mensen
: de contacten. **Persoon toevoegen** registreert naam, rol, mail en telefoon; een persoon gemarkeerd **Primair contact** is wie mail en verlengingen standaard bereiken. Precies één actieve kopersrol is toegestaan — een tweede primaire zetten verplaatst de vlag, ze vermenigvuldigt nooit.

Deals
: het pipeline-aandeel van dit account — dezelfde fasen als hoofdstuk 7, gefilterd op de onderneming.

Rekeningen & bestanden
: geboekte facturen en de gekoppelde **Bestandenmap**. Bedragen komen uit de boekhoudapps (hoofdstuk 8); documenten landen in de map die u hier koppelt — niet in een parallelle CRM-opslag.

Plan & koppelingen
: het accountplan (MAP) en de zuster-app-koppelingen: ProjectCheck-projecten, TicketCheck-tickets, InvoiceCheck-klant. Koppelen is wat dekking, geld en tickets op deze pagina laat verschijnen.

6.3 Randgevallen

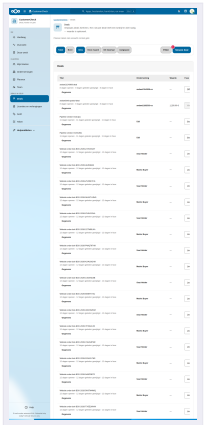
- **Dekking kleurt rood bij verwaarlozing.** Noteert niemand weken een contact, dan waarschuwt de kop en drijft het account in de gatenlijst van **Overzicht** — het tegenmiddel is een genoteerde oproep, geen instellingenschakelaar.
- **Export vs. wissing.** Een export vóór een GDPR-wissing mag de data alleen rechtmatig houden als het verzoek dat toelaat; het pakket is voor migratie en audit, geen omweg om wissing heen.
- **Vergadering voorbereiden** bouwt een briefing uit tijdlijn, open deals en open taken — de snelste weg een klantgesprek in waarvoor u niet had voorbereid.

7 Deals en de pipeline

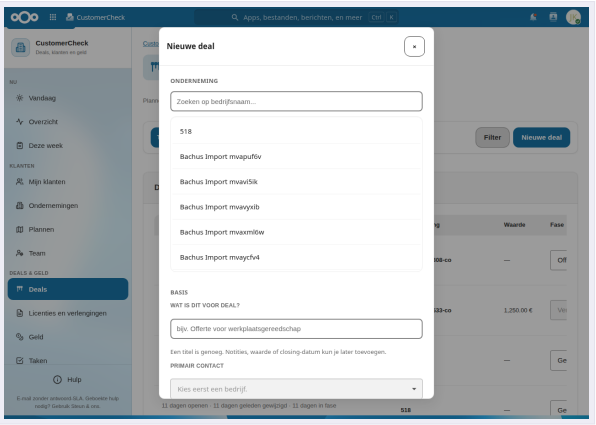
7.1 Hoe de pipeline werkt

Een deal is een offerte of een kans aan precies één onderneming. **Deals** toont de hele pipeline als **Tabel** om te sorteren en scannen, of als **Bord** dat deals per fase groepeert; de keuze is van u en blijft per gebruiker onder **Voorkeuren**. De fasen zijn met opzet vast: **Lead** → **Gecontacteerd** → **Offerte verstuurd** → **Onderhandelingen** → **Gewonnen** of **Verloren**. Vaste fasen maken de pipeline teamvergelijkbaar — niemand verzint een privé- kolom “bijna gewonnen”.

Gewonnen en **Verloren** zijn eindfasen. Een deal die eindigt blijft voor het record gesloten en heropent niet; een herleefde kans is een nieuwe deal met eigen schone historiek, geen opstanding.



Marker 1: **Nieuwe deal**. Het bord groepeert open deals per fase; *Mobile seats upgrade* zit in **Onderhandelingen**.



De nieuwe-deal-dialoog: titel verplicht, onderneming, fase, eigenaar en een optionele voorspelling.

7.2 Deals aanmaken en verplaatsen

1. Druk op **Nieuwe deal** (marker 1 op het bord). De titel is verplicht — schrijf het klantproject, geen interne code: *CRM-uitrolworkshop*, niet *HAF-2026-07*.
2. Kies onderneming en startfase, zet de **Eigenaar** en, als nuttig, een **Voorspelling**-waarde en **Verwachte closing**. De voorspelling voedt verwachtingen op **Overzicht**; ze wordt nooit als geld geboekt.
3. Verplaats de deal door de kaart op het bord te slepen of de fase in de tabel te bewerken. Een deal die te lang in één fase parkeert toont zijn leeftijd — en juist die leeftijd brengt hem in de chase-wachtrij van **Vandaag**.
4. Afsluiten met **Verloren** vraagt altijd een **Verliesreden**. Schrijf de echte — prijs, timing, geen beslissing — want de redenenlijst is de enige eerlijke input voor de volgende pipelinereview.

7.3 Claims, controlelijsten en sequenties

Eigenaarloze deals adverteren **Ik neem het.**: één klik maakt u eigenaar en de deal valt uit de chase-wachtrij van het team. Klikken twee samen, ziet de tweede dat de deal is geclaimd — herlaad, het boek heeft al beslist.

Controlelijstsjablonen uit **Controlelijsten** (hoofdstuk 13) hechten een stappensequentie aan de deal-kaart — de kwalificatiestappen die uw team voor elke geoffreerde deal heeft afgesproken. Stappen tikken af op de kaart zelf, dus een deal in **Offerte verstuurd** draagt zijn ontbrekend discovery-gesprek zichtbaar in plaats van het in iemands hoofd te verbergen.

7.4 Grenzen die het boek beschermen

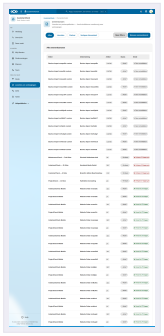
- **Geen stille overschrijvingen.** Twee bewerkers op dezelfde deal produceren een conflictitem (hoofdstuk 11), nooit een laatste-schrijver-wint.
- **Voorspelling $\neq$ omzet. Geld** (hoofdstuk 8) telt alleen wat de boekhoud-apps boekten; een roze voorspelling blaast de kasweergave nooit op.
- **Verplichte velden zijn bewust weinig.** Titel en onderneming zijn de enige harde eisen; de rest bestaat om de deal later vindbaar en bespreekbaar te maken.

8 Licenties, verlengingen en geld

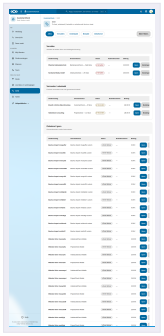
8.1 Licenties en verlengingen

Licenties en verlengingen houdt de commerciële overeenkomsten achter de accounts bij: licentieabonnementen en partnerpakketten, elk gekoppeld aan een onderneming en aan productcodes uit de **Catalogus** (hoofdstuk 14). Een **Nieuwe overeenkomst** registreert type, productcode, looptijd en waarde — bijvoorbeeld een `azc`-licentie voor *Nordwind Media GmbH* of een `pc`-pakket voor *Hafenblick Consulting*.

Verlengingen zijn een kalenderprobleem dat de app voor u oplost. Elke overeenkomst produceert herinneringen op een vaste kadans — **60, 30, 7 en 0 dagen ervoor, plus 7 dagen erna** — en elke herinnering vuurt één keer per referentiedatum, niet bij elke paginalading. De 60-daagse markering is het moment om de verlengingsofferte te sturen; dag +7 is de gracewake-up voordat toegangsvragen luid worden. Afgevuurde herinneringen landen in de verlengingswachtrij van **Vandaag** en op de ondernemingspagina, dus niemand “ontdekt” een vervaldatum achteraf.



Licenties en verlengingen: overeenkomsten met verlengingsdata en herinneringen.



Geld: geboekte facturen en vervallen bedragen uit de zuster-apps.

Partnerpakketten dragen een urenbudget. Geboekte uren arriveren in **stappen van 15 minuten** — de app weigert willekeurige minuutwaarden omdat partnerfacturering op kwartieren draait — en de overeenkomst waarschuwt zichtbaar wanneer het verbruik circa 80 % overschrijdt, vroeg genoeg om meer te verkopen in plaats van stilletjes over te schrijden. Een **Leveringspakket** vat de overeenkomst samenvoor de klant; de *partnermail* stuurt het verbruiksoverzicht.

8.2 Geld — alleen eerlijke cijfers

Geld is een leesmodel, geen grootboek. Het toont openstaande en vervallen bedragen precies zoals de boekhoud-apps ze boekten — InvoiceCheck-facturen en de ProjectCheck-/TicketCheck-klantkoppelingen voeden deze pagina (hoofdstuk 6 legt het koppelen uit). Twee consequenties:

- **Leeg betekent niet gekoppeld, niet nul.** Toont de pagina niets voor een account waarvan u weet dat het facturen heeft, dan ontbreekt de zuster-app-koppeling of de app zelf — CustomerCheck print nooit een valse € 0,00 om de stilte te vullen.
- **Geld is hier alleen-lezen.** U jaagt een onbetaalde factuur na door het onderliggende record in InvoiceCheck te openen; de CRM-kant volgt de *activiteit* (de herinneringsoproep op **Vandaag**), niet de boeking.

9 Taken, Mijn klanten en Plannen

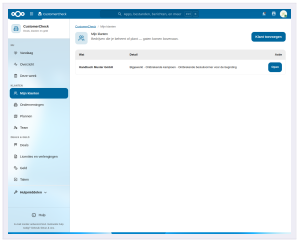
9.1 Taken — de vervolglijst

Taken is de open vervolglijst van het team: oproepen, mails, vergaderingen en opmerkingen met een eigenaar en een vervaldag. De meeste items ontstaan op de ondernemingspagina — “noteren, niet onthouden” is de regel, want een taak op het record verschijnt in het register, op **Vandaag** en in de dekking, terwijl een plaknotitie nergens verschijnt.

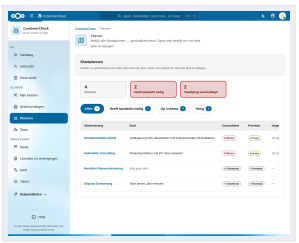
1. Maak het item op de onderneming (*Introductiegesprek — onderhoudsbehoeften*) of direct onder **Taken**, met type (**Oproep**, **E-mail**, **Vergadering**, **Opmerking**), een **Verloopdatum** en een **Eigenaar**.
2. Toewijzen aan een teamlid meldt die persoon — toewijzen is een overdracht, geen suggestie. Uw eigen filter *aan mij toegewezen* maakt van de pagina een persoonlijke lijst.
3. Afgehandelde items sluiten met één klik; een notitie of bestand op het item dient ook als het bewijs dat een weekbelofte vraagt (hoofdstuk 4).
4. Spiegel de items eventueel naar uw Nextcloud-taken — de koppeling houdt beide kanten eerlijk zonder dubbele boekhouding.



Taken.



Mijn klanten.



Plannen.

9.2 Mijn klanten — uw eigen lap

Mijn klanten is het register gefilterd op wat u bezit: accounts waar u **Accounthouder** van bent of het plan draagt. De pagina is bewust eerlijk over dekkingsgaten — accounts die niemand recent aanraakte, stijgen naar boven, want de klant die u vergeet is de klant die vertrekt. De lijst afwerken is de tweede dagelijkse gewoonte na **Vandaag**.

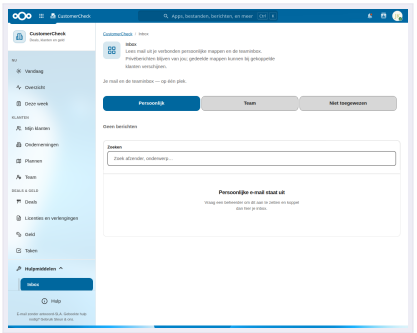
9.3 Plannen — accountplannen (MAP)

Plannen houdt de wederzijdse actieplannen bij: de langlopende accountplannen met doelen, gezondheid en de met de klant afgesproken volgende stappen. Een plan heeft een gezondheidsmeting en een stappensequentie; wanneer het stagneert — geen stap gezet, geen contact genoteerd — drijft het in de **Vandaag**-wachtrij als een por in plaats van stilletjes te sterven op een tab die niemand opent. Houd plannen levend door de stappen te doen, niet door het gezondheidsveld te bewerken.

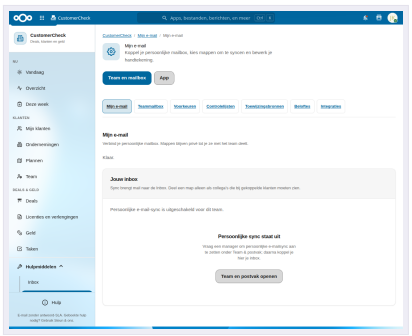
10 Inbox — mailtriage die het boek bereikt

10.1 Wat de inbox verzamelt

Inbox onder **Hulpmiddelen** is de brug tussen mail en het register. Ze toont uw eigen gekoppelde mailbox, de gedeelde team-mailbox en de berichten die een beslissing vragen. De app matcht afzenders automatisch aan personen en ondernemingen; wat ze niet kan matchen wordt niet als spam weggefilterd — het wacht in triage tot een mens zegt waar het hoort. Mail schrijft zich nooit vanzelf op een record; toewijzen is altijd uw beslissing.



Inbox: eigen mail, team-mailbox en ongematchte berichten in één triage.



Mijn e-mail: uw eigen mailboxkoppeling blijft privé.

10.2 Een bericht triëren

1. Open het bericht. De preview toont de draad en de kandidaten die de app matchte — een persoon, een onderneming of *onbekend*.
2. **Gematcht:** bevestig de voorgestelde onderneming of persoon met **Toewijzingsmail**. Het bericht landt op de tijdlijn van het record en verlaat de wachtrij.

3. **Ongematcht:** kies de onderneming waar het hoort, of gebruik *als nieuwe onderneming toevoegen* wanneer een prospect voor het eerst schrijft — aanmaken en toewijzen gebeurt in één stap, zodat eerstekontaktmails nooit in een doorstuurketen verdwijnen.
4. **Niet-CRM:** markeer het als behandeld zonder toewijzing. Privé- en vreemde mail verlaat de wachtrij bewust, niet stilletjes.

Posttriage is hetzelfde werk op een eigen bord voor opeenstapeldagen — alleen de ongematchte lijst, gebouwd voor snelheid.

10.3 Verzenden vanuit de team-mailbox

De **Gedeelde mailbox** verstuurt als het teamadres, niet als u. Schrijfrecht plus het leiding-gegeven verzendrecht bepaalt wie mag verzenden; de verzending zelf draagt een idempotency-sleutel, dus een herhaalde klik of een haperende verbinding kan nooit hetzelfde antwoord aan een klant dubbel versturen. Vanaf hier verstuurde draden zijn zichtbaar voor het team — dat is het punt van een gedeeld adres: continuïteit wanneer iemand weg is.

10.4 Privacy en grenzen

- **Mijn e-mail blijft van u.** Uw persoonlijke mailboxkoppeling voedt het matchen en laat u relevante mail noteren; de app publiceert uw privécorrespondentie nooit aan het team.
- **Gerelateerd is niet gedeeld.** Een bericht dat de matcher *gerelateerd* aan een onderneming markeert, wordt pas zichtbaar op dat record wanneer u het toewijst — bewust, wanneer de inhoud daar hoort.
- **Toewijzingsbronnen** bepalen welke mailboxen en mappen de inbox überhaupt bekijkt (hoofdstuk 13); een ontbrekende bron betekent ontbrekende mail, geen verloren mail.

11 Team-bord en conflicten

11.1 Het team-bord

Team is de coördinatiepagina van de leiding — zichtbaar voor rollen **Mag team beheren** en, in slanke eigen-rij-vorm, voor elk lid met **Mag bewerken**. Elke rij is een persoon: wat zij bezitten, wat vastzit, wat vervolg nodig heeft en hoe hun week eruitziet. Leiding gebruikt het voor de maandagreview, voor 1:1-voorbereiding en voor het spotten van het teamlid wiens wachtrij sneller groeide dan zijn week.

Het bord beantwoordt drie vragen zonder vergadering: wie heeft hulp nodig (vastgelopen rijen sorteren bovenaan), wie is weg, en wat gebeurt er ondertussen met hun werk.

11.2 OOO — dekking zonder eigendomsoverdracht

Een lid als weg markeren hertoegwijst zijn boek *niet*. De aangeduide back-up ziet het vervallen werk van de afwezige in zijn eigen **Vandaag** als dekkingsrijen — duidelijk gemarkeerd, duidelijk tijdelijk. Eigendom, accounthistoriek en voorspellingen blijven bij het afwezige lid, en precies zo hoort het: de back-up beantwoordt oproepen en stuurt de verlengingsofferte, en bij terugkomst is er niets terug te halen omdat er niets ooit weg was.

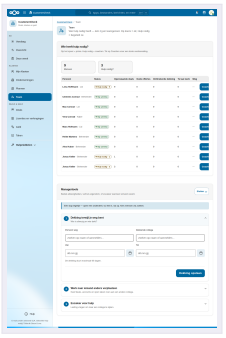
11.3 Hertoewijzing — wanneer eigendom echt verhuist

Echte overdrachten — een vertrek, een territoriumwissel, een redding — lopen via **Opnieuw toewijzen**: deals, accounts en beloften verhuizen samen als één bevestigd bundel, niet object voor object. Het bundel is expliciet zodat niets half is verhuisd: u beoordeelt de hele set, bevestigt eenmaal, en de nieuwe eigenaar ziet het werk op datzelfde moment in zijn wachtrijen verschijnen. Escalaties op het bord markeren de rijen die leiding eerst moet zien.

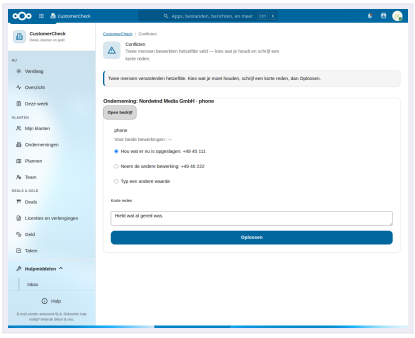
11.4 Conflicten — parallelle bewerkingen veilig gemaakt

Twee mensen die hetzelfde record tegelijk bewerken zouden elkaars werk stilletjes kunnen vernietigen; CustomerCheck weigert dat toe te laten. De tweede save produceert een **Conflicten**-item in plaats van te overschrijven — niets gaat verloren, en niets wordt ook stilletjes samengevoegd.

1. Open **Conflicten** onder **Hulpmiddelen** (leiding ziet alle open conflicten; de badge verschijnt ook op **Vandaag**).
2. Open het item: u ziet beide versies naast elkaar — wat elke bewerker veranderde.
3. Kies de versie die overleeft, schrijf de verplichte reden en sla op. De verliezende bewerking wordt niet gewist — die blijft in het spoor van het record, zodat de beslissing later controleerbaar is.



Team: één rij per lid — eigen werk, vastgelopen items, OOO.



Conflicten: parallelle bewerkingen wachten op een menselijke beslissing.

Waarom een conflict en geen auto-merge: klantrecords verdragen blinde merges nog slechter dan code — een adres dat half oude straat, half nieuwe straat is, is geen compromis, het is een data-bug met een stempel. De verplichte reden dwingt de beslissing in het openbaar.

12 Importeren — het boek binnenhalen

Importeren onder **Hulpmiddelen** vult een leeg register of vult een levend register aan. Het vereist een schrijfrol — accounts met **Alleen kijken** zien het nooit, want een slechte import is een massabewerking, geen lezing.

12.1 Bronnen

CSV / JSON
: de klassieke weg: een spreadsheet-export uit uw oude tool. Een bedrijfsnaam alleen is al genoeg — extra kolommen (stad, land, contactmail) worden meegenomen wanneer de headers passen.

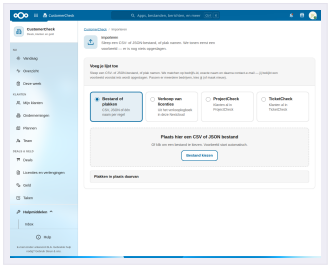
Alleen namen
: plak een simpele lijst, één naam per regel, wanneer het doel slechts “het register gestart krijgen” is. Details vult u daarna in via normale bewerking.

Zuster-apps
: als ProjectCheck of TicketCheck al klanten op deze instantie heeft, verschijnen hun tegels als bronnen — importeren koppelt de records in plaats van ze te dupliceren.

12.2 De twee stappen die u beschermen

1. Laat het bestand vallen of kies de bron. De app parseert het en toont een *preview*: hoeveel rijen, welke kolommen ze herkende, welke namen er uitzien als duplicaten van records die u al heeft.

2. Lees de preview eerlijk — duplicaathints en ongemapte kolommen zijn waarschuwingen, geen decoratie. Bevestig daarna met *selectie importeren*. Alleen wat u controleerde komt het register binnen.



Het preview-eerst-ontwerp bestaat omdat imports de goedkoopste manier zijn om duizend fouten tegelijk te maken. Een scheve CSV repareert makkelijker in de preview-tabel dan binnen veertig ondernemingsrecords.

12.3 Randgevallen

- **Duplicaten.** Namen die bestaande ondernemingen matchen worden in de preview gemarkeerd; sla ze over of importeer en voeg daarna samen (hoofdstuk 6) — het register mergeert niet vanzelf.
- **Partiële mislukkingen.** Rijen die de validatie niet halen worden gelijst, niet stilletjes gedropt — repareer het bestand of maak die paar met de hand.
- **Preview kost niets.** Ze schrijft niets; u kunt een import zo vaak droogdraaien als u wilt.
- **Na de import** gedragen de nieuwe ondernemingen zich als handgemaakte — ze hebben personen, een eigenaar en een eerste genoteerd contact nodig voor dekking iets betekent.

13 Werkruimte-instellingen

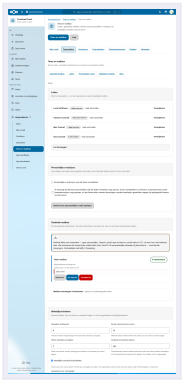
Werkruimte-instellingen scheiden netjes wat elk lid voor zichzelf afstelt en wat leiding voor het team afstelt. Iedereen krijgt **Mijn e-mail**, **Voorkeuren** en **Integraties**; de leiding-secties wonen onder **Team en mailbox** en haar buren.

13.1 Persoonlijke instellingen

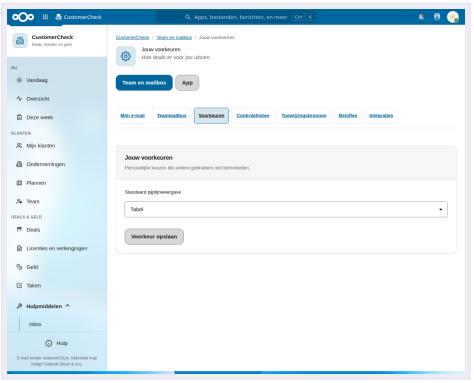
Mijn e-mail
: koppelt uw eigen mailbox (IMAP) zodat de inbox uw mail aan records kan matchen. De koppeling is persoonlijk: de app leest voor het matchen, uw privécorrespondentie wordt nooit team-inhoud (hoofdstuk 10).

Voorkeuren
: houdt uw standaardwaarden bij — het zichtbaarst of **Deals** opent als **Tabel** of **Bord**. Het is per gebruiker; veranderen raakt nooit de view van een teamlid.

Integraties
: koppelt het externe: agenda's voor vervolgen, Nextcloud-taken voor taken, bestandsmappen voor ondernemingen. Elke integratie toont haar status, dus een gebroken koppeling is zichtbaar in plaats van stil afwezig.



Team en mailbox: leden, rollen en de gedeelde-mailboxkoppeling.



Voorkeuren: uw eigen pipeline-standaard en persoonlijke opties.

13.2 Leidingsecties

Team en mailbox

beheert leden en hun werkruimterollen (hoofdstuk 1) plus de gedeelde mailbox: IMAP/SMTP-koppeling, bewaakte mappen en het verzendbeleid dat bepaalt welke leden als het teamadres mogen mailen. Test de koppeling hier voordat u de inbox de stilte verwijt.

Controlelijsten

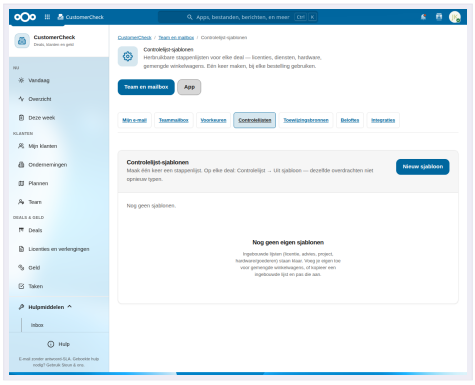
zijn de stappensjablonen die deals kunnen dragen (hoofdstuk 7). Een sjabloon benoemt de stappen eenmaal — discovery-gesprek, offerte verstuurd, security-review — zodat elke deal-kaart dezelfde eerlijke sequentie loopt.

Toewijzingsbronnen

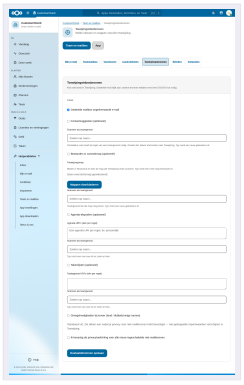
verklaart waar review-items en inboxbronnen vandaan komen, per bron en GDPR-bewust: mailboxen, mappen, agenda-URI's. Een uitgeschakelde bron produceert geen items — by design, niet by bug.

Beloftes / Cirkel

besturen het weekbelofte-ritueel: wie reviewt en via welke cirkels de review roteert (hoofdstuk 4).



Controlelijsten: herbruikbare stappensjablonen voor deals.



Toewijzingsbronnen: review- en inboxbronnen, per bron en GDPR-bewust.

Vuistregel: raakt een instelling één persoon, dan woont die in de persoonlijke secties; verandert ze wat het hele team ziet — mailbox, rollen, bronnen — dan is het een leidingsectie en tekent het menu ze alleen voor leiding.

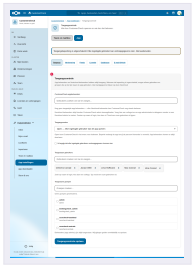
14 App-instellingen — de adminlaag

App-instellingen is alleen zichtbaar voor app-beheerders (hoofdstuk 1). Alles hier is instantiebreed: de deur, licentiezetels, herinneringsjobs, feeds, de productcatalogus en systeemmail. Een verkeerde

schakelaar op deze pagina's raakt elke gebruiker, dus de secties zijn weinig en elk is naar haar effect genoemd.

14.1 Toegang

Toegang bezit de deur: de toegangsmodus (**Open — elke ingelogde gebruiker kan de app openen** vs. beperkt met toelatingslijst), de toegelaten gebruikers en groepen en de app-admin-vlag zelf. Marker 1 op de screenshot is het formulier dat dat allemaal beslist. Het volledige gedrag — inclusief de fail-closed lege lijst — is gedocumenteerd in hoofdstuk 15.



Marker 1: het toegangsformulier — modus, toelatingslijst en admins op één plek. Een lege lijst in beperkte modus faalt gesloten: alleen app-admins komen nog binnen.

14.2 Automatisering en integraties

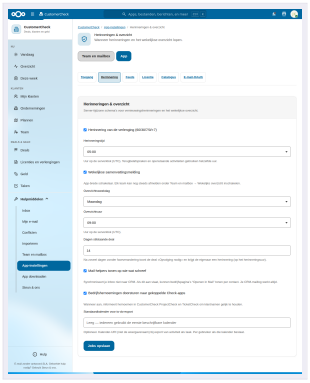
Herinnering
: plant het achtergrondwerk: verlengingsherinneringen (de 60/30/7/0/+7-kadans uit hoofdstuk 8), digest-mails en de takenlijst die toont wanneer elke runner voor het laatst vuurde. Een gestopte taak betekent verouderde wachtrijen — kijk hier eerst wanneer **Vandaag** verdacht leeg lijkt.

Feeds
: geeft de ICS-feeds en webhook-tokens uit die CustomerCheck-data en -gebeurtenissen naar buiten voeren — verlengingsherinneringen in een gedeelde agenda, wachtrijgebeurtenissen in een chat. Tokens roteren: roteer wanneer een link lekt, deel er nooit één tussen tools.

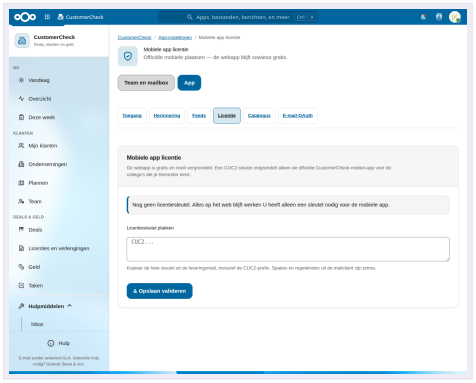
Catalogus
: onderhoudt de productcodes (hoofdstuk 8) die overeenkomsten mogen refereren. Een inactieve code verdwijnt uit *nieuwe* overeenkomsten terwijl bestaande haar behouden — de historiek blijft eerlijk.

Licentie
: beheert de CUC2-companionzetels: hoeveel mobiele gebruikers mogen koppelen, wie een zetel houdt. De web-app zelf blijft gratis onder de AGPL — zetels begrenzen alleen de telefoon (hoofdstuk 16).

E-mail-OAuth
: en *persoonlijke mail* configureren instantie-OAuth en de systeemmail-plumbing waar team-mailbox en persoonlijke koppelingen op rusten.



Herinnering: taakrooster en laatste runs — de eerste stop wanneer herinneringen zwijgen.



Licentie: CUC2-companionzetels worden op het web beheerd, niet op de telefoon.

Grenscheck: een teamleider die een van deze secties niet vindt, verliest geen rechten per ongeluk — het menu is correct. App-instellingen antwoorden bewust aan de instantie, niet aan de werkruimte.

15 Toegang — de app-deur

15.1 Twee modi

De deur wordt geconfigureerd onder **App-instellingen** → **Toegang** en kent precies twee modi:

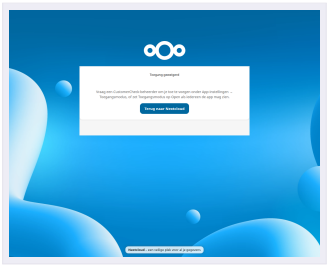
Open — elke ingelogde gebruiker kan de app openen
: Iedereen met een Nextcloud-login bereikt CustomerCheck. De natuurlijke modus voor een toegewijde CRM-instantie waar elk account personeel is.

Beperkt met toelatingslijst
: Alleen gebruikers en groepen op de lijst passeren de deur; alle anderen krijgen **Toegang geweigerd**. De modus voor gedeelde instanties waar Nextcloud meer mensen huisvest dan het verkoopteam.

De moduswissel werkt meteen — geen logout, geen cache-venster. Een toegelaten groep werkt als groep: voeg een nieuwe medewerker toe aan de groep in de Nextcloud-gebruikersbeheer en de deur gaat voor hem open bij het volgende verzoek, zonder CustomerCheck opnieuw aan te raken.

15.2 Fail-closed by design

Beperkte modus met een **lege** toelatingslijst valt niet terug op open — ze sluit de deur voor iedereen behalve app-beheerders. Dat is opzet: een deur die stilletjes open gaat wanneer ze verkeerd is geconfigureerd, is geen deur. Ziet uw team plotseling **Toegang geweigerd** na een adminsessie, controleer dan eerst of de lijst is leeggemaakt terwijl beperkt aan bleef staan.



Toegang geweigerd: de blokkade-pagina voor gebruikers buiten de lijst — een eerlijke stop, geen dooie link.

15.3 Geblokkeerd? Wat u controleert

1. **Menu-item ontbreekt volledig:** de deur is beperkt en u bent niet gelijst — of de app is instantiebreed uitgeschakeld. Vraag de app-admin voordat u een bug vermoedt.

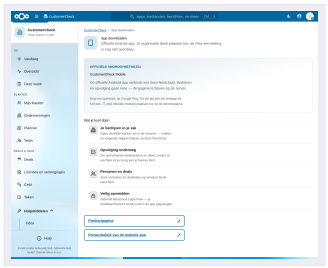
2. **Toegang geweigerd-pagina:** u bent geauthenticeerd maar buiten de lijst. De pagina is het antwoord, niet het probleem — vraag toegang bij wie **App-instellingen** → **Toegang** bezit.
3. **Binnen maar zonder schrijfknoppen:** dat is niet de deur — uw werkruimterol is **Alleen kijken** (hoofdstuk 1). Andere laag, andere eigenaar: de teamleider onder **Team en mailbox** herstelt rollen.
4. **App-instellingen onzichtbaar:** u bent geen app-beheerder. De admin-vlag woont op dezelfde **Toegang**-pagina — alleen een bestaande admin of de Nextcloud-systeembeheerder verleent die.

De één-zins-samenvatting voor admins: de deur beslist wie de app mag openen, de werkruimterol beslist wat zij daar mogen — en een lege beperkte lijst sluit iedereen buiten, uzelf inbegrepen als u zichzelf verwijdert.

16 De companion-app (CUC2)

16.1 Wat de companion is

CustomerCheck op de telefoon is een metgezel, geen port: de Android-app praat met dezelfde Nextcloud-instantie en hetzelfde boek, gebouwd voor de twee minuten tussen afspraken — de dag-wachtrij checken voor u binnenloopt, de oproep noteren in de lift. De web-app blijft de volledige werkplek en gratis onder de AGPL; de companion vereist een **CUC2**-licentiezetel, beheerd op het web onder **App-instellingen** → **Licentie**. **App downloaden** onder **Hulpmiddelen** toont het installatiepad en uw zetelstatus.



16.2 Navigatie en de web-spiegel

Vijf onder-tabs spiegelen het web-boek: *Vandaag*, *Ondernemingen*, *Deals*, *Overeenkomsten* en *Instellingen*. Een onderneming op de telefoon is hetzelfde 360°-record als op het web — personen, deals, overeenkomsten en taken inbegrepen — en een deal geclaimd op de telefoon is geclaimd voor iedereen. Schrijven vereist dezelfde schrijfrol als op het web plus een geldige CUC2-zetel; er is geen tweede permissiesysteem om te leren.

16.3 Offline en de outbox

De companion behandelt connectiviteit als weer, niet als een vereiste:

Geen internetverbinding
: de banner die verschijnt wanneer het apparaat offline gaat. Lezen blijft werken vanaf de laatste sync.

Opslaan voor latere synchronisatie
: de opslagactie die offline wordt aangeboden — CRM-notities en activiteiten wachtrijgen in plaats van te mislukken.

Opgeslagen op deze telefoon — synchroniseert wanneer u online bent
: de bevestiging dat een item in de outbox ging.

Wachtend op synchronisatie
: de wachtrijstatus op het record tot de upload lukt; gesynchroniseerde notities verschijnen daarna weer onder **Vandaag** en op de ondernemingstijdlijn op het web.

Niets in de wachtrij gaat verloren bij herverbinding, en niets wordt tweemaal geüpload — de outbox speelt één keer af, op volgorde. Wat ze niet kan is data verzinnen die nooit werd opgeslagen: doodde u de app midden in een bewerking, dan was er niets om te wachtrijgen.

16.4 Zetels en apparaatinstellingen

Licentiezetels zijn een instantie-aangelegenheid, bewust: de telefoon leest zijn zetelstatus van de server en vertelt u *licentiezetels worden beheerd door uw IT in CustomerCheck op het web* in plaats van een in-app-koopomweg aan te bieden. Apparaatinstellingen dekken uiterlijk, taal, biometrische ontgrendeling en vergrendel-bij-verlaten — alles lokaal op de telefoon, niets ervan raakt het boek.

17 Toegankelijkheid

CustomerCheck is gebouwd voor WCAG 2.1 AA, dezelfde standaard die de hele Check-suite zichzelf oplegt. Dit hoofdstuk verzamelt wat dat in dagelijks gebruik betekent — en wat u doet wanneer iets toch in de weg staat.

17.1 Toetsenbordbediening

Elke flow werkt zonder muis. **Tab** en **Shift+Tab** wandelen de pagina in documentvolgorde — zijbalk, inhoud, acties; **Enter** activeert links en knoppen, **Spatie** schakelt selectievakjes, **Escape** sluit dialogen en het **Meer**-menu. De bordview houdt echte knoppen per kaartactie, dus een deal claimen of een taak sluiten is een toetsaanslag, geen sleep-only-gebaar. Een zichtbare focusring volgt waar u bent — de eigen focusoutline van de browser wordt nooit onderdrukt.

Dialogen zijn echte `<dialog>`-elementen: focus beweegt erin bij openen, blijft gevangen zolang de dialoog leeft, en keert terug naar de trigger bij sluiten. Er zijn nergens `window.confirm`-vallen in de app.

17.2 Visuele toegang

- **Contrast** gebruikt Nextcloud-thema-tokens, dus uw instantiethema en hoog-contrastmodus dragen over in de app; status is nooit alleen kleur — badges paren kleur met een icoon en een tekstlabel.
- **Zoom en smalle schermen:** de layout is mobile-first en blijft bruikbaar tot circa 320 px zonder horizontale scroll; bij 200 % zoom reflowen tabellen naar gelabelde kaarten in plaats van af te knippen.
- **Verminderde beweging** wordt gerespecteerd — bevestigingen en overgangen klappen in op momentane wijzigingen wanneer het OS daarom vraagt, en forced-colors-modus houdt focus en statusvormen intact.
- **Aanraakdoelen** halen de 44 px-vloer (48 px voor primaire en destructieve acties), dus de app blijft bedienbaar in de telefoonbrowser, niet alleen in de companion.

17.3 Schermlezers

Landmarks en koppen beschrijven de paginastructuur: de zijbalk is een navigatie-landmark met de huidige pagina gemarkeerd als `aria-current`, elke tabel behoudt zijn headercellen, en formuliervelden dragen echte labels — nooit placeholder-only-hints. Asynchrone feedback (wachtrij-updates, saves, fouten) wordt aangekondigd via `aria-live`-regio's, en elke veldfout is aan zijn input gebonden met

`aria-invalid` plus een inline-bericht naast de controle, zodat een schermlezergebruiker dezelfde uitleg hoort als een ziende leest.

17.4 Als iets u blokkeert

Toegankelijkheidsbugs worden behandeld als productbugs, geen feature-wensen: rapporteer ze via de **Hulp**-link in de voettekst van de app of via GitHub Issues, met paginanaam en de ondersteunende technologie die u gebruikt. De snelste handmatige check is het toetsenbord-only gelukspad — van login tot **Klaar** — plus een 200 %-zoom-pass over **Ondernemingen** en **Vandaag**.

18 Probleemoplossing en FAQ

18.1 Fouten en wat ze betekenen

Elke boodschap die u waarschijnlijk tegenkomt, in de volgorde waarin ze verschijnt. Het patroon is altijd hetzelfde: de boodschap zegt wat er gebeurde, deze lijst zegt waarom en wat te doen.

Toegang geweigerd
: U staat buiten de toelatingslijst van de deur — hoofdstuk 15, geen werkruimterol-probleem.

Bedrijfsnaam is vereist. / Voer een korte titel in voor deze deal. / Voer een beloftetitel in.
: Een verplicht veld is leeg — het genoemde veld is wat u herstelt; niets anders blokkeert het opslaan. Verliezen willen ook hun **Verliesreden**.

Voeg een korte reden toe (minstens 3 tekens).
: Conflictoplossingen en GDPR-acties eisen een schriftelijke reden (hoofdstuk 11); één eerlijke zin is genoeg.

Deal geclaimd. / Iemand anders heeft dit bericht al afgehandeld. Herlaad Toewijzing en probeer opnieuw.
: Twee mensen drukten **Ik neem het.** of triëerden dezelfde mail; het boek heeft al gekozen — herlaad en pak een andere rij (hoofdstukken 3 en 10).

Een bedrijf met dit korte adres bestaat al. Open het in plaats van een kopie te maken.
: De slug is bezet. Open het bestaande record — de slug is permanent, dus de app beschermt hem in plaats van hem te forken (hoofdstuk 5).

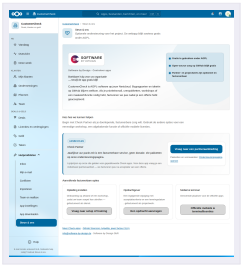
Een geldige Idempotency-Key is vereist om vanuit de gedeelde mailbox te verzenden.
: De team-mailbox- verzending werd zonder sleutel herhaald — verstuur opnieuw vanuit de dialoog in plaats van het verzoek met de hand te herhalen (hoofdstuk 10).

Nog geen bedrijven / deals / overeenkomsten
: Letterlijke leeg-staten: maak het eerste record of draai **Importeren** (hoofdstuk 12); de app vult lijsten nooit met voorbeelden.

Alles veilig.
: Geen fout — **Vandaag** die rapporteert dat alle wachtrijen zijn afgehandeld (hoofdstuk 3).

Geld toont niets voor een account met facturen
: De zuster-app-koppeling ontbreekt of InvoiceCheck is niet geïnstalleerd — CustomerCheck fabriceert nooit nullen (hoofdstuk 8).

Team / Importeren / App-instellingen ontbreken in het menu
: De rol, geen bug: **Alleen kijken** verbergt schrijfoppervlakken, niet-admins verbergen **App-instellingen** (hoofdstukken 1 en 15).



18.2 FAQ — de “hoe doe ik…?”-index

…de app überhaupt binnenkomen?
Deurprobleem — hoofdstuk 15; de eigenaar van de lijst zit onder **App-instellingen** → **Toegang**.

…mijn ochtend beginnen?
Vandaag-wachtrijen eerst, dan **Overzicht**-gaten — hoofdstukken 3 en 4.

…een klantgesprek noteren?
Op de onderneming of onder **Taken** — hoofdstuk 9.

…een deal vooruitduwen?
Sleep op **Bord** of bewerk de fase — hoofdstuk 7; eindfasen blijven gesloten.

…omgaan met een vertrekkende klant?
Archief in het normale geval, **Wis (GDPR)** bij een verwijderverzoek — hoofdstuk 6.

…een collega op vakantie dekken?
OOO op het **Team**-bord, niet hertoewijzen — hoofdstuk 11.

…CustomerCheck op mijn telefoon krijgen?
App downloaden plus een CUC2-zetel — hoofdstuk 16.

…een verdubbelde onderneming herstellen?
Samenvoegen in… op het duplicaat — hoofdstuk 6.

…een licentie op tijd verlengen?
Vertrouw de 60/30/7/0/+7-herinneringen of check de wachtrij — hoofdstuk 8.

…een probleem rapporteren?
Hulp in de navigatievoet, of **Steun & ons** — de rapportlink hecht app-versie en pagina, nooit uw data.

18.3 Geen bugs — bewust ontwerp

- **Geen organisatiewisselaar.** Versie 1.6.x draait één boek per instantie; een tweede register is een tweede installatie.
- **Weekbeloften ≠ klantbeloften.** Het bord volgt interne toezeggingen; klanttoezeggingen leven op het record (hoofdstuk 4).
- **Persoonlijke mail blijft privé. Mijn e-mail** voedt matchen, niet publiceren (hoofdstuk 10).
- **CUC2 begrenst alleen de telefoon.** De web-app heeft geen zetel nodig en blijft AGPL (hoofdstuk 16).

19 Woordenlijst

Domeintermen die een nieuwe lezer in CustomerCheck en in deze handleiding tegenkomt. UI-labels worden in de app zelf vertaald — deze lijst legt de concepten erachter uit.

360°-view
de ondernemingspagina: kop plus de vijf tabs die alles bekende over een account dragen (hoofdstuk 6).

Accounthouder
het lid verantwoordelijk voor een onderneming; gezet bij aanmaken, verplaatsbaar via **Opnieuw toewijzen** — stuurt **Mijn klanten** en wachtrij-routing.

Toelatingslijst
de gebruikers- en groepenlijst die de deur passeert in beperkte modus (hoofdstuk 15).

App-deur
de toegangslaag die beslist of u CustomerCheck überhaupt mag openen — onafhankelijk van uw werkruimterol.

Claim
het nemen van een eigenaarloze deal met **Ik neem het.**; eigendom verhuist in dezelfde klik.

Dekking
contactversheid per account — een recent aangeraakte onderneming is gedekt, een verwaarloosde drijft in de gatenlijst van **Overzicht**.

CUC2
het licentieprefix voor companionzetels; begrenst de Android-app, nooit het web (hoofdstuk 16).

Fail-closed
het antwoord van de deur op beperkte modus met een lege lijst: niemand behalve app-admins komt binnen (hoofdstuk 15).

Idempotency-sleutel
het token dat een herhaalde verzending onschadelijk maakt — dezelfde mail kan nooit twee keer uit de gedeelde mailbox gaan.

MAP
wederzijds actieplan — het langlopende accountplan onder **Plannen**; stagnerende plannen komen boven op **Vandaag**.

OOO
out of office: back-updekking zonder eigendomsoverdracht (hoofdstuk 11).

Outbox
de offline-wachtrij van de companion — opgeslagen-nu-synchroniseert-later items die eenmaal afspelen wanneer connectiviteit terugkeert.

Pipeline
de vaste dealladder **Lead** → **Gecontacteerd** → **Offerte verstuurd** → **Onderhandelingen** → **Gewonnen** / **Verloren**.

Belofte (week)
een interne toezegging op **Deze week** met bewijs bij sluiten — geen belofte aan een klant.

Gerelateerde mail
een bericht dat de matcher aan een onderneming of persoon bindt zonder teamzichtbaarheid tot u het toewijst.

Sequentie
de controlelijststappen gehecht aan een deal-kaart uit een **Controlelijsten**-sjabloon.

Referentieherinnering
een verlengingsherinnering die één keer per referentiedatum vuurt, zodat de 60/30/7/0/+7-kadans nooit spamt.

Slug
het permanente korte adres van de onderneming — gekozen bij aanmaken, onveranderbaar daarna.

20 Catalogus — elk vlak in één oogopslag

Elk scherm in de app, zijn menupad en het hoofdstuk dat het uitlegt. Bewaar deze pagina wanneer u weet waar u bent maar niet waarvoor het scherm dient.

Vlak	Wat het doet	Hoofdstuk
Vandaag	dagelijkse wachtrijen — deals, mail, beloften, verlengingen, conflicten	3
Overzicht	gezondheid van het boek: dekking, vastgelopen deals, verlengingshorizon	4
Deze week	eigen weekbeloften en de review	4
Mijn klanten	uw eigen accounts en dekkingsgaten	9
Ondernemingen	het volledige register: zoeken, filters, archief, aanmaken	5
Onderneming 360°	één account: kop, vijf tabs, samenvoegen/archief/GDPR	6
Plannen	accountplannen (MAP): doelen, gezondheid, volgende stappen	9
Team	ledenrijen, OOO-dekking, hertoewijzing, escalaties	11
Deals	de pipeline als tabel of bord, claims, verliesredenen	7
Licenties en verlengingen	overeenkomsten, productcodes, herinneringskadans	8
Geld	geboekte facturen en vervallen kas (leesmodel)	8
Taken	oproepen, mails, vergaderingen, opmerkingen met eigenaar en vervaldag	9
Inbox	persoonlijke + gedeelde mail, toewijzing en triage	10
Posttriage	het ongematchte-mailbord voor opeenstapeldagen	10
Conflicten	parallelle bewerkingen die op een gemotiveerde beslissing wachten	11
Importeren	CSV/JSON/namen en zuster-app-bronnen met preview	12
Mijn e-mail	uw privé-mailboxkoppeling	13
Voorkeuren	per-gebruiker standaardwaarden (tabel/bord en meer)	13
Integraties	agenda-, taak- en bestandskoppelingen	13
Team en mailbox	leden, rollen, gedeelde mailbox, verzendbeleid	13
Controlelijsten	deal-stappensjablonen	13
Toewijzingsbronnen	review- en inboxbronnen, GDPR-bewust	13
App-instellingen → Toegang	deurmodus, toelatingslijst, app-admins	15, 14
App-instellingen → Herinnering	verlengings-/digest-jobs en laatste runs	14
App-instellingen → Feeds	ICS-feeds en webhook-tokens	14
App-instellingen → Licentie	CUC2-companionzetels	14
App-instellingen → Catalogus	productcodes voor overeenkomsten	14
App-instellingen → E-mail-OAuth	instantie-mailplumbing	14
App downloaden	companion-installatiepad en zetelstatus	16
Steun & ons	hulp, probleem melden, projectsteun	18
Toegang geweigerd	de blokkade-pagina buiten de lijst	15

Ontbreekt een vlak uit deze tabel in uw menu, dan is het antwoord bijna altijd rol of deur — de hoofdstukken 1 en 15 beslissen dat in twee minuten.

Over Software by Design

Software by Design builds Nextcloud apps for self-hosted data — time, projects, stock, fleet, CRM. Web UIs are free (AGPL) on your instance; companion apps need a product licence.

Website: https://nextcloud.software-by-design.de/ **Partner:** mailto:info@software-by-design.de
Bugs/ideas: `dev@software-by-design.de`

Support & meedoen

CustomerCheck stays AGPL-free. Under **Steun & ons**: partner offer, setup, commissioned features, sponsoring. Access questions go to your app admin; product questions to partners or `dev@`…
Check Partner: https://nextcloud.software-by-design.de/support/
Sponsors: https://github.com/sponsors/aSoftwareByDesignRepository
No legal/tax/compliance advice. Third-party marks belong to their owners.

Index

360°-view, 6
Aanmelden, 2
Accounthouder, 6
Accountplan, 11
Administratie, 15
Alleen kijken, 1
App-beheerder, 2
App-instellingen, 15
Archief, 6
Beloften, 4
Belofterevie, 5
Bewerken, 7
Catalogus, 23
Claim, 9
Claimen, 4
Companion, 18
Conflicten, 12
Conflictoplossing, 13
Contrast, 19
Controlelijst, 9
Controlelijsten, 15
CSV, 13
CUC2, 18
Deals, 8
Dekking, 4
Dekkingsgat, 11
Deze week, 4
Duplicaten, 13
Eerste stappen, 2
Escalatie, 12
Exporteren, 7
Fail-closed, 17
FAQ, 20
Fasen, 8
Feeds, 16
Fouten, 20
GDPR, 7
Gedeelde mailbox, 12
Geld, 9
Gewonnen, 8
Handleiding, 3
Herinneringen, 16
Hoe doe ik, 21
Importeren, 13
Inbox, 11
Index, 23
Instellingen, 14
InvoiceCheck, 10
Kas, 10
Lead, 8
Licenties, 9
Login, 2
Mag bewerken, 1
Mag team beheren, 1
MAP, 11
Mensen, 7
Mijn e-mail, 14
Mijn klanten, 10
Mobiel, 18
Navigatie, 3
Nieuwe deal, 9
Offline, 18
Onderhandelingen, 8
Onderneming toevoegen, 6
Ondernemingen, 5
Ondernemingspagina, 6
OOO, 12
Opnieuw toewijzen, 12
Oproep, 10
Outbox, 18
Overeenkomst, 9
Overzicht, 4
Pipeline, 8
Pipeline-view, 14
Plannen, 10
Posttriage, 11
Primair contact, 7
Probleemoplossing, 20
  toegang, 17
Productcodes, 9
Rechten, 1
Rechtenmatrix, 2
Register, 5
Rekeningen & bestanden, 7
Rollen, 1
Samenvoegen, 7
Schermlezer, 19
Sequentie, 9
Slug, 6
Taken, 10
Team, 12
Team en mailbox, 15
Team-mailbox, 11
Toegang, 17
Toegang geweigerd, 17
Toegangsbeheer, 16
Toegankelijkheid, 19
Toelatingslijst, 16, 17
Toetsenbord, 19
Toetsenbordnavigatie, 19
Toewijzen, 10
Toewijzingsbronnen, 15
Toewijzingsmail, 11
Tokens, 16
Vandaag, 3
Verlengingen, 9
Verloren, 8
Verminderde beweging, 19
Vervallen, 4
Voorkeuren, 14
Voorspelling, 9
Wachtrij, 3
WCAG, 19
Weg, 12
Woordenlijst, 21
Zoeken, 6