

Algemeen

Zelfstandigheid en zelfredzaamheid in het gebruik

Onze doelstelling is dat elke klant zelfstandig kan werken met Genkgo. Hierbij zijn drie fases belangrijk:

1. Migratie en inrichting van de software;
2. Dagelijks gebruik van de software;
3. Overdracht van functie aan opvolger of collega.

Genkgo stelt alles in werk om deze zelfstandigheid en zelfredzaamheid te garanderen. Dit doen wij door software te maken:

1. Die voldoende functionaliteit biedt;
2. Die breed toegankelijk en gebruiksvriendelijk is, en;
3. Waarvan de werking is gedocumenteerd.

Ondersteuning wordt kosteloos verleend aan de contactpersonen die bij Genkgo contractueel bekend zijn. Dat is vaak een bestuurder of een lid van een specifiek ondersteuningsorgaan. Tenzij anders overeengekomen levert Genkgo geen support aan ieder ander persoon die op welke wijze dan ook bij de klant is aangesloten.

Online documentatie, FAQs en uitlegvideo's

Documentatie van onze software wordt aangeboden op een speciaal hiervoor ingerichte supportwebsite, support.genkgo.com. De inhoud is daarnaast opgenomen in de administratieve omgeving van de klant. Naast documentatie zijn er handleidingen, antwoorden op veelgestelde vragen en uitlegvideo's te vinden.

Voor het merendeel van de software heeft Genkgo documentatie geschreven. Genkgo spant zich in deze documentatie bij te werken voor de laatste versies van de software. Hierover kan echter geen garantie worden gegeven.

Ondersteuning via e-mail

Het kan zijn dat een klant er niet helemaal uit komt met de online documentatie. In dat geval kan hij/zij zijn vraag e-mailen naar support@genkgo.nl. Genkgo beantwoordt dit soort vragen alleen via e-mail. Dat komt doordat een vraag over software meestal complexe en gedetailleerde instructies vraagt. E-

mail leent zich verreweg beter dan telefonie voor het geven van deze ondersteuning met behulp van links naar help-artikelen, schermafbeeldingen of stapsgewijze handleidingen.

Wanneer kunt u beter bellen?

Wij verzoeken u om ons alleen voor urgente zaken te bellen. Onder urgent verstaan wij storingen met hoge prioriteit die veroorzaakt worden door een probleem op ons platform:

- Website is niet beschikbaar
- Admin is niet beschikbaar
- Applicatie is niet beschikbaar
- Issue m.b.t. veiligheid, zoals SSL, datalek

Bij andere verzoeken zullen wij u vragen om uw vraag te e-mailen. Dit antwoord zal u ook krijgen als u toch belt voor niet urgente zaken.

Ondersteuning via een webinar/afspraak

Genkgo biedt ondersteuning primair via e-mail. Op die manier kunnen wij onze dienstverlening efficiënt organiseren en de kosten voor verenigingen beheersbaar houden.

Wanneer een vraag of probleem zich niet goed leent voor behandeling per e-mail, kan een aanvullend consult of webinar worden aangevraagd. Tijdens een dergelijke sessie kunnen complexere vraagstukken gezamenlijk worden besproken en opgelost.

Consulten en webinars vallen buiten de reguliere ondersteuning die onderdeel is van de licentie en worden daarom afzonderlijk in rekening gebracht.

Gerelateerde werkwijzen:

- Geavanceerde ondersteuning: consult
- Webinar

Dit document is voor het laatst aangepast op 2 jun 2026 om 10:21:27.