

Malika™ Handleiding

Van eerste login tot je eerste verslag, en alles daarna. Deze gids dekt beide abonnementen: Premium (Malika's eigen AI, betaald met credits) en Enterprise (je eigen AI-sleutel).

Laatst bijgewerkt: september 2026 · malikaflow.com/help

INHOUD

- | | |
|---|--|
| 1. In vijf minuten aan de slag | 8. Ask Malika |
| 2. Een gesprek opnemen | 9. Telefoon-app, meldingen en Safari op iPhone |
| 3. Namen en kernbegrippen | 10. Premium of Enterprise: credits en je eigen API-sleutel |
| 4. Het verslag lezen | 11. Medische consulten (arts en patiënt) |
| 5. Cliënten en de cliëntreis | 12. Privacy en je gegevens |
| 6. Het verslag naar je cliënt sturen | 13. Problemen oplossen |
| 7. Transcript corrigeren en verslag opnieuw genereren | 14. Veelgestelde vragen |

1. In vijf minuten aan de slag

1. **Log in** op malikaflow.com/auth met het e-mailadres waarmee je account is aangemaakt. Wachtwoord vergeten? Gebruik “Wachtwoord vergeten”; je ontvangt een resetlink die een uur geldig is.
2. **Kies je interfacetaal** in de zijbalk (Nederlands, Engels, Frans, Duits, Spaans). De taal van een verslag volgt altijd de taal die in het gesprek gesproken wordt, niet de interface.
3. **Kies je profiel** in de Quick start-kaart: coach, therapeut, recruiter, arts of algemeen. Dit bepaalt het standaard sessietype, zodat het verslag geschreven wordt zoals jouw vak dat verwacht.
4. **Zet Malika op je telefoon** (zie hoofdstuk 9). Opnemen vanuit de app op je beginscherm is betrouwbaarder dan vanuit een browsertabblad.
5. **Neem je eerste gesprek op**: tik op de grote Malika-knop, praat, tik op stop. Een paar minuten later staat het verslag in je dashboard en in je inbox.

2. Een gesprek opnemen

Fysiek gesprek. Open het dashboard, kies onder de opnameknop het sessietype (Standaard meeting, Coaching, Therapie, Interview, Medisch consult), leg de telefoon tussen jullie in op tafel en tik op de Malika-knop. De timer loopt. Tik op de stopknop als je klaar bent. Houd de app tijdens de opname open op de voorgrond; Malika houdt het scherm wakker en uploadt de opname in kleine stukjes terwijl je praat. Elk stukje wordt eerst op je apparaat bewaard, dus een weggevalen verbinding, een gesloten tabblad of een crash kost niets: Malika uploadt de rest zodra je weer online bent.

In een videocall (Zoom, Teams, Google Meet of een andere). Twee manieren:

- Open het dashboard op dezelfde computer als de call en start daar de opname. Malika neemt op via je microfoon; gebruik dus de laptopspeakers (geen koptelefoon) zodat de andere kant ook te horen is.
- Of leg je telefoon met de Malika-app open naast de laptop en neem op vanaf de telefoon.

Een bestaande opname uploaden. Ga naar Sessies → Upload en kies een audiobestand (m4a, mp3, wav, webm, mp4). Het wordt precies zo verwerkt als een live opname.

Vertel altijd dat je opneemt. Jij bent verantwoordelijk voor het vragen van toestemming. Meestal volstaat een eenvoudig “Ik neem onze gesprekken op om een goed verslag te kunnen maken, is dat oké?”; noteer het antwoord in je eigen dossier.

Premium: elk sessietype kost een vast aantal credits (Standaard 7, Interview 11, Medisch 12, Coaching en Therapie 16). Je saldo staat onder Facturering & Credits. **Enterprise:** geen credits; de AI draait op je eigen API-sleutel (hoofdstuk 10).

3. Namen en kernbegrippen

Onder het sessietype staat het veld *Namen & kernbegrippen*. Typ hier de namen van de gesprekspartners, bedrijfsnamen, medicijnnamen, projectnamen of vakjargon, gescheiden door komma's, bijvoorbeeld *Anna Bergmann, ADHD, Q3-budget*. De transcriptie gebruikt dit als hint, zodat eigennamen en vaktermen goed gespeld worden in plaats van geraden. Het veld wordt na elke opname leeggemaakt. Is de sessie aan een cliënt gekoppeld, dan worden diens naam en bedrijf automatisch toegevoegd.

4. Het verslag lezen

Open een sessie vanuit het dashboard of de pagina Sessies. Het paneel heeft tabbladen:

- **Brief** — het verslag op één pagina: korte samenvatting, vervolgstappen per persoon, beslissingen en de uitgebreide samenvatting. Dit is wat je per e-mail ontvangt.
- **Transcript** — de volledige tekst met sprekers en tijdstempels, plus de knoppen om te bewerken of het verslag opnieuw te genereren (hoofdstuk 7).
- **Samenvatting, Acties, Beslissingen, Tijdlijn** — de bouwstenen van het verslag, elk op een eigen tabblad.
- **Toon, Inzichten, Risico, Patronen, Onderwerpen** — diepere analyse: stemming door het gesprek heen, spanningspunten, risicosignalen, terugkerend gedrag en thema's.
- **Geheugen** — wat Malika over deze cliënt onthoudt voor de volgende keer.
- **Coaching, Sprekers, Opvolging, Kandidaat, Woordenlijst, Patiënt** — verschijnen afhankelijk van het sessietype (coaching, interview, medisch).

Tabbladen met “Engine nog niet gedraaid” start je met één klik; Premium-gebruikers zien de credits op de knop. Na elke afgeronde sessie ontvang je het verslag ook per e-mail, en een pushmelding als je die hebt aangezet (hoofdstuk 9).

5. Cliënten en de cliëntreis

Direct na een opname vraagt Malika bij welke cliënt de sessie hoort (*Koppel & analyseer*). Je kunt een sessie ook later koppelen vanuit het sessiepaneel. Cliënten maak je aan op de pagina Cliënten met naam, contactpersoon, bedrijf en e-mailadres.

Open een cliënt en je ziet het **Kennisprofiel** (voorkeuren, zorgen, terugkerende onderwerpen, beslisstijl, opgebouwd uit alle gekoppelde sessies) en de **Cliëntreis**: een tijdlijn van elke sessie met toon, risiconiveau, aantal acties en beslissingen, en een korte schets van hoe het zich ontwikkelde van het eerste tot het laatste gesprek, met aandachtspunten voor het volgende. De schets verschijnt zodra minstens twee geanalyseerde sessies gekoppeld zijn.

6. Het verslag naar je cliënt sturen

Er wordt nooit iets automatisch naar een cliënt gestuurd. Klik in het sessiepaneel op **Stuur naar cliënt**. Malika toont het e-mailadres van de cliënt en vraagt om bevestiging. De cliënt ontvangt het verslag (samenvatting, vervolgstappen, beslissingen) zonder de analysetabbladen: geen toonanalyse, geen risicosignalen, geen coachingnotities.

Bij medische consulten ontvangt de patiënt de **patiëntversie**: begrijpelijke taal, elke medische term uitgelegd, vragen om de volgende keer te stellen en wanneer contact op te nemen met de praktijk. Het klinische verslag blijft bij jou.

Je kunt ook een **deellink** kopiëren naar een alleen-lezen webversie van het verslag.

7. Transcript corrigeren en verslag opnieuw genereren

Namen verkeerd verstaan, een passage die je liever weglaat, een verkeerd sprekerlabel? Open het tabblad Transcript en klik op **Transcript bewerken**. Houd één alinea per spreker in de vorm “Naam: tekst” om de sprekerweergave te behouden; tijdstempels blijven na bewerken niet bewaard. Klik op **Transcript opslaan**. Malika vraagt of je het verslag opnieuw wilt genereren op basis van de gecorrigeerde tekst. Dat kan ook later met **Verslag opnieuw genereren**. Opnieuw genereren vervangt de bestaande resultaten en kost op Premium credits zoals een normale analyse. Het gecorrigeerde transcript wordt ook opnieuw geïndexeerd voor Ask Malika.

8. Ask Malika

Ask Malika (in de zijbalk) beantwoordt vragen over al je sessies heen: “Wat hebben we met Anna afgesproken over de deadline?”, “Welke cliënten noemden slaapproblemen?”, “Wat mijn laatste drie gesprekken met Peter samen”. Antwoorden komen in je interfacetaal en verwijzen naar de sessies waar ze uit komen. Alleen je eigen sessies worden doorzocht; data van anderen komt er nooit in voor.

9. Telefoon-app, meldingen en Safari op iPhone

Zet Malika op je telefoon. Het dashboard is een web-app die je op je beginscherm kunt zetten; het opent dan schermvullend als een gewone app en opnames blijven betrouwbaar doorlopen.

- **iPhone / iPad:** open malikaflow.com/dashboard in Safari, tik op de Deel-knop (vierkant met pijl), kies “Zet op beginscherm”, tik op “Voeg toe”. Open Malika voortaan vanaf het beginscherm.
- **Android:** open het dashboard in Chrome, tik rechtsboven op het menu (:), kies “Toevoegen aan startscherm” of “App installeren”. Of tik in het dashboard op de knop “App” naast het menu.

Meldingen. Ga naar Instellingen → Meldingen → *Meldingen aanzetten*. Je krijgt op dat apparaat een bericht zodra een verslag klaar is; tikken opent de sessie. Op iPhone werkt dit alleen vanuit de app op het beginscherm, niet vanuit een Safari-tabblad.

Tijdens het opnemen op een telefoon: houd Malika op de voorgrond, vergrendel de telefoon niet en wissel niet lang naar een andere app. De opname wordt onderweg in stukjes geüpload en eerst op de telefoon bewaard. Valt de verbinding weg, dan loopt de opname gewoon door; de regel onder de timer laat zien hoeveel delen nog op upload wachten.

10. Premium of Enterprise: credits en je eigen API-sleutel

Premium gebruikt Malika's eigen AI. Elke sessie kost credits (hoofdstuk 2); een nieuw account begint met 150 credits en 14 dagen proef, daarna kies je een abonnement met 500 credits per maand. Opnames langer dan een uur kosten 1 credit extra per begonnen kwartier, en een verslag vertalen kost 1 credit; Ask Malika is gratis tot 50 vragen per maand. Extra credits of de Interview Intelligence-uitbreiding koop je onder Facturering & Credits. Testaccounts hebben geen abonnement nodig.

Enterprise (eigen sleutel) draait op je eigen OpenAI API-sleutel: geen credits, en je gesprekken worden verwerkt onder je eigen API-overeenkomst. Maak een sleutel aan op platform.openai.com (API keys → Create new secret key), plak hem in Instellingen → API-sleutels → OpenAI en klik op Opslaan. De sleutel wordt versleuteld opgeslagen en nooit meer volledig getoond. Zolang je nog geen sleutel hebt ingevuld, vallen testaccounts terug op de sleutel van Malika, zodat je meteen kunt beginnen.

De rest van de app is voor beide abonnementen identiek: opnemen, verslagen, cliënten, versturen naar cliënten, Ask Malika en meldingen.

11. Medische consulten (arts en patiënt)

Kies het sessietype **Medisch consult**. Eén opname levert twee verslagen op: een klinisch consultverslag voor de arts (klacht, anamnese, bevindingen, beoordeling, plan, medicatie, onderzoeken en verwijzingen) en een patiëntversie in begrijpelijke taal met een woordenlijst van elke gebruikte medische term, vragen voor de volgende keer en wanneer contact op te nemen met de praktijk. Malika rapporteert alleen wat werkelijk gezegd is en voegt nooit diagnoses of adviezen toe.

Patiënten kunnen Malika ook zelf meenemen naar hun afspraak: opnemen (met toestemming van de arts) en thuis rustig nalezen wat er gezegd is. Werkt in het Nederlands, Frans, Duits, Spaans en Engels, welke taal er ook gesproken wordt.

12. Privacy en je gegevens

- Je sessies, transcripten, verslagen en cliënten zijn alleen voor jou zichtbaar. Andere gebruikers kunnen ze nooit zien.
 - Audiobestanden worden 7 dagen na de opname automatisch verwijderd; het transcript en het verslag blijven bewaard. Technische logs bewaren we 90 dagen.
 - Verwijder een sessie zelf op de pagina Sessies; die is direct weg, inclusief transcript en analyse.
 - Exporteer alles wat je hebt via Instellingen → Privacy → Mijn gegevens exporteren (AVG). Bij het sluiten van je account worden al je gegevens na 90 dagen verwijderd.
 - Malika is gebouwd voor de EU: servers in de EU, AVG-toestemming bij aanmelding, niets wordt gebruikt om AI-modellen te trainen.
-

13. Problemen oplossen

- **“Microfoon niet toegestaan”** — de browser blokkeert de microfoon. iPhone: Instellingen → Safari → Microfoon → Sta toe, of voor de beginscherm-app Instellingen → Malika → Microfoon. Android/Chrome: tik op het slotje in de adresbalk → Rechten → Microfoon.
- **De opname stopte vanzelf** — meestal was de telefoon vergrendeld of nam een andere app de microfoon over (een telefoontje, een spraakmemo). Zet Malika op het beginscherm en houd de app op de voorgrond. Het deel dat tot dan is opgenomen wordt bewaard en verwerkt.

- **Een melding “Bewaarde opname” of “Onafgemaakte opname” op het dashboard** — die opname staat nog op dit apparaat. Een bewaarde opname uploadt vanzelf zodra je online bent (of tik op *Nu uploaden*). Een onafgemaakte opname betekent dat de pagina sloot voordat je op stop drukte: tik op *Uploaden & verwerken* voor het verslag, of op *Verwijderen* om hem van het apparaat en uit Malika te wissen.
 - **Sessie toont “error”** — de audio kon niet verwerkt worden (leeg of beschadigd bestand, geen spraak). Open de sessie en klik op *Opnieuw proberen*, of neem opnieuw op. Het Malika-team krijgt automatisch bericht van elke mislukte sessie.
 - **Geen verslag per e-mail** — kijk in je spammap en voeg noreply@malikaflow.com toe aan je contacten. Het verslag staat altijd ook in het dashboard.
 - **Verkeerde namen in het transcript** — gebruik Namen & kernbegrippen vóór de opname (hoofdstuk 3) of corrigeer het transcript achteraf (hoofdstuk 7).
 - **Het verslag is in de verkeerde taal** — verslagen volgen de gesproken taal. Bij een mix van twee talen wordt de overheersende taal gebruikt.
 - **Uitgelogd op de telefoon** — log opnieuw in; een sessie blijft per apparaat 30 dagen geldig.
-

14. Veelgestelde vragen

Werkt Malika zonder internet? Gedeeltelijk. Valt de verbinding weg tijdens het opnemen, dan neemt Malika gewoon door en bewaart alles op je apparaat; zodra je weer online bent wordt het geüpload. Het dashboard openen en de opname verwerken hebben wel een verbinding nodig.

Hoe lang mag een gesprek duren? Tot ongeveer drie uur per sessie. Lange sessies duren langer om te verwerken (grofweg een minuut per tien minuten audio).

Kan ik twee mensen op dezelfde telefoon opnemen? Ja. Malika scheidt sprekers automatisch; ze vooraf benoemen (hoofdstuk 3) verbetert de labels.

Kan een cliënt mijn analyse zien? Nee. Een cliënt ontvangt alleen wat jij stuurt, en daar zit nooit toon-, risico- of coachinganalyse bij.

Kan ik Malika op een computer gebruiken? Ja, in elke moderne browser op malikaflow.com/dashboard. De telefoon-app is optioneel.

Waar wijzig ik mijn naam, e-mail of wachtwoord? Instellingen → Profiel. Je e-mailadres kun je niet zelf wijzigen; neem daarvoor contact op met support.

Met wie neem ik contact op? Beantwoord een willekeurige Malika-mail of gebruik het contactformulier op malikaflow.com/contact. Er antwoordt een echt mens.
