Klantenportaal - Toegang geven tot het klantenportaal

Bijgewerkt 26 oktober 2026

Met het klantenportaal verloopt de samenwerking met klanten vlot. Een klant toegang geven is snel en eenvoudig in te stellen. Zodra de toegang is ingeschakeld, kunnen gebruikers orders rechtstreeks in het systeem indienen.

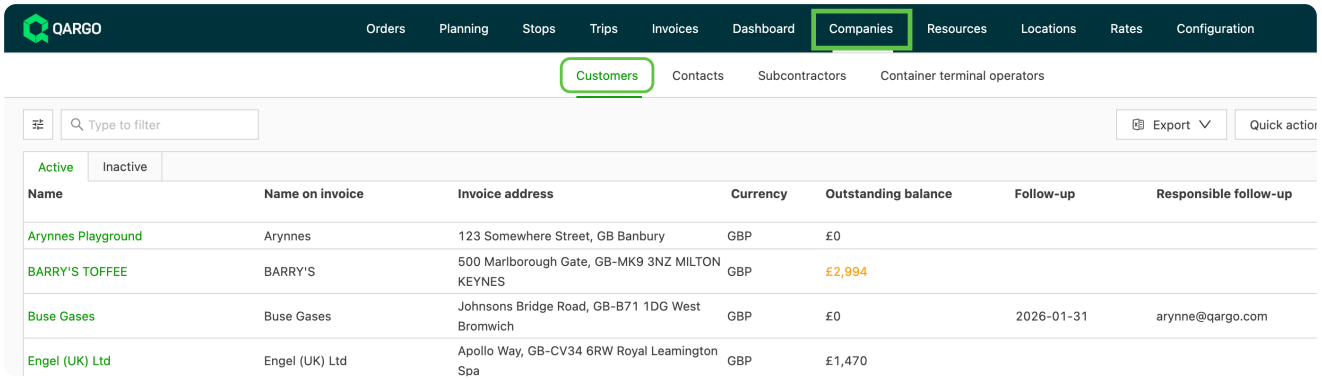
> 📚 Het klantprofiel moet **eerst worden aangemaakt en opgeslagen**. Via deze link 👉 staat uitgelegd hoe een nieuwe klant aanmaken werkt.

🎥 Deze video toont hoe toegang tot het klantenportaal wordt gegeven. De stappen hieronder volgen kan ook:

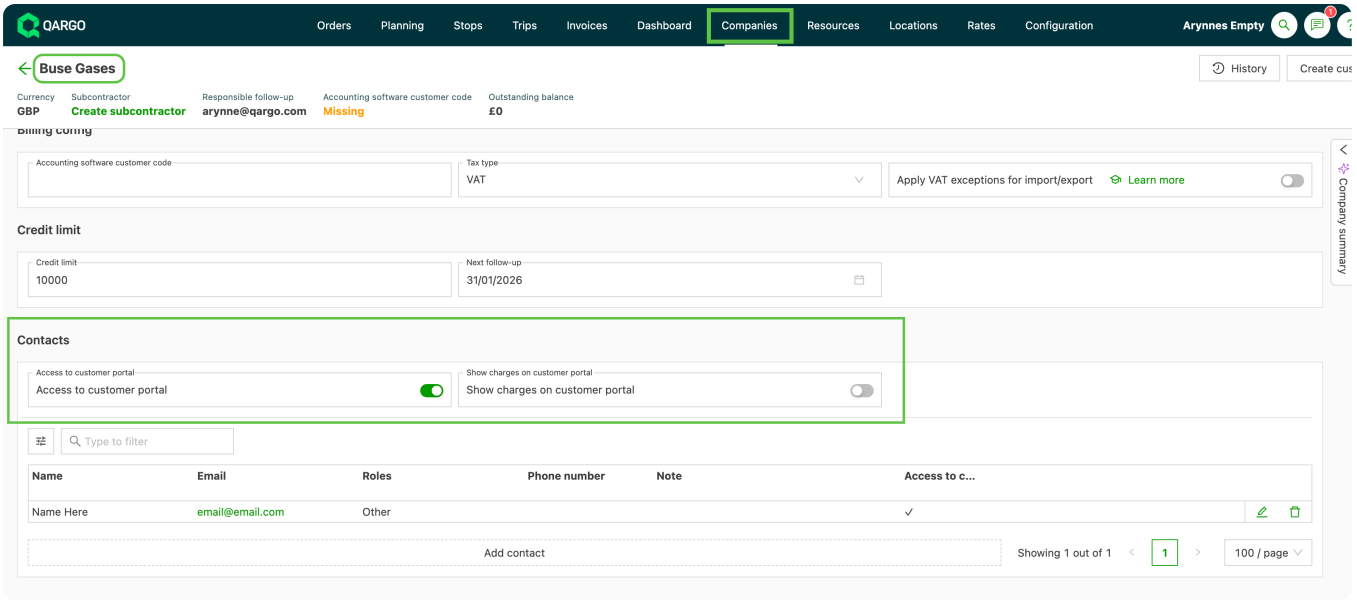
▶ https://watchclueso.com/embed/jxzf2fbdu0fbw2qu

Stap 1: Klantenportaal activeren in het bedrijfsprofiel

- Navigeren naar **Bedrijven > Klanten**



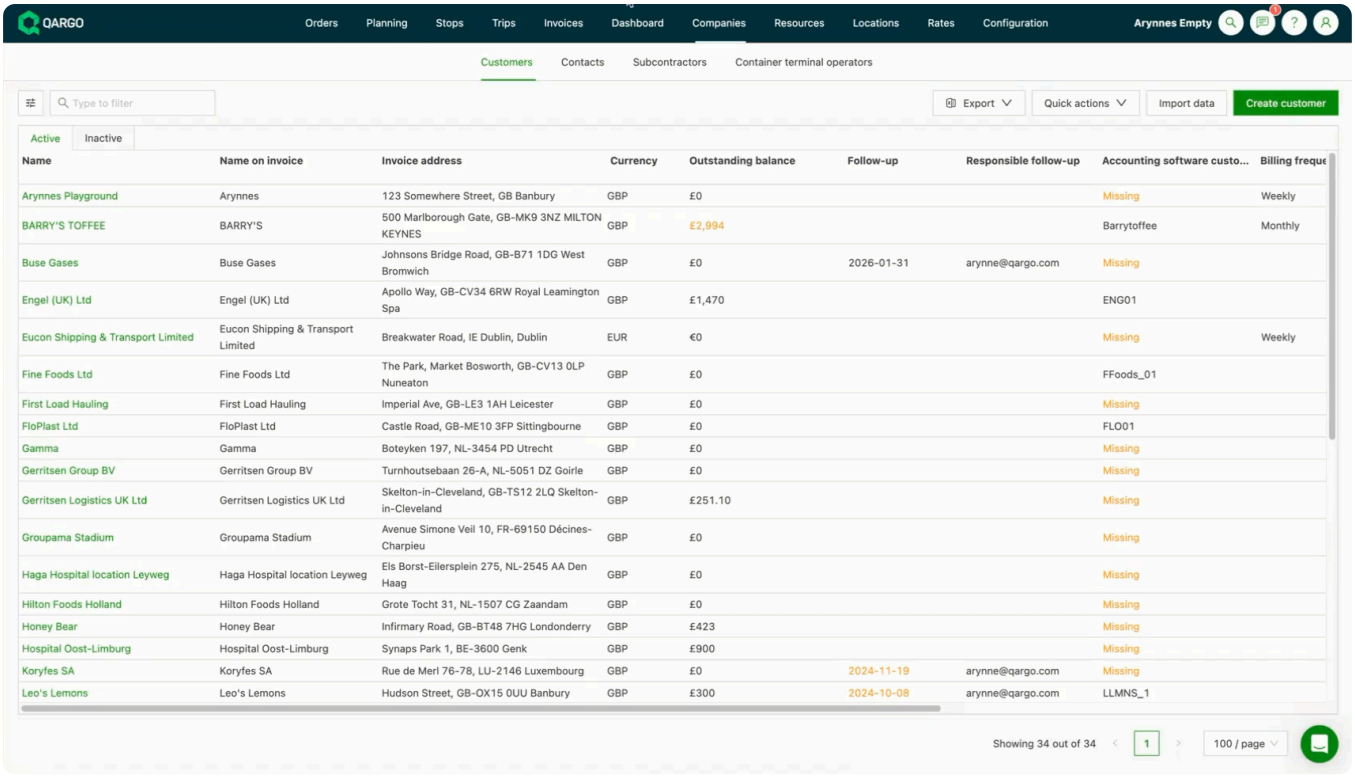
- Op het klantprofiel klikken om het te openen
- Naar het paneel **Contacten** scrollen
- De toggle **Toegang tot klantenportaal** aanzetten
  - Om klanten inzicht te geven in de kosten, inclusief het goedkeuren of afwijzen van kosten, de toggle **Kosten tonen op klantenportaal** aanzetten
- Op **Opslaan** klikken.



🧰 Om financiële details zichtbaar te maken in het klantenportaal, inclusief facturen en creditnota's, de toggle **Kosten tonen op klantenportaal** aanzetten. Dit kan ook via **Snelle acties** (zie hieronder).

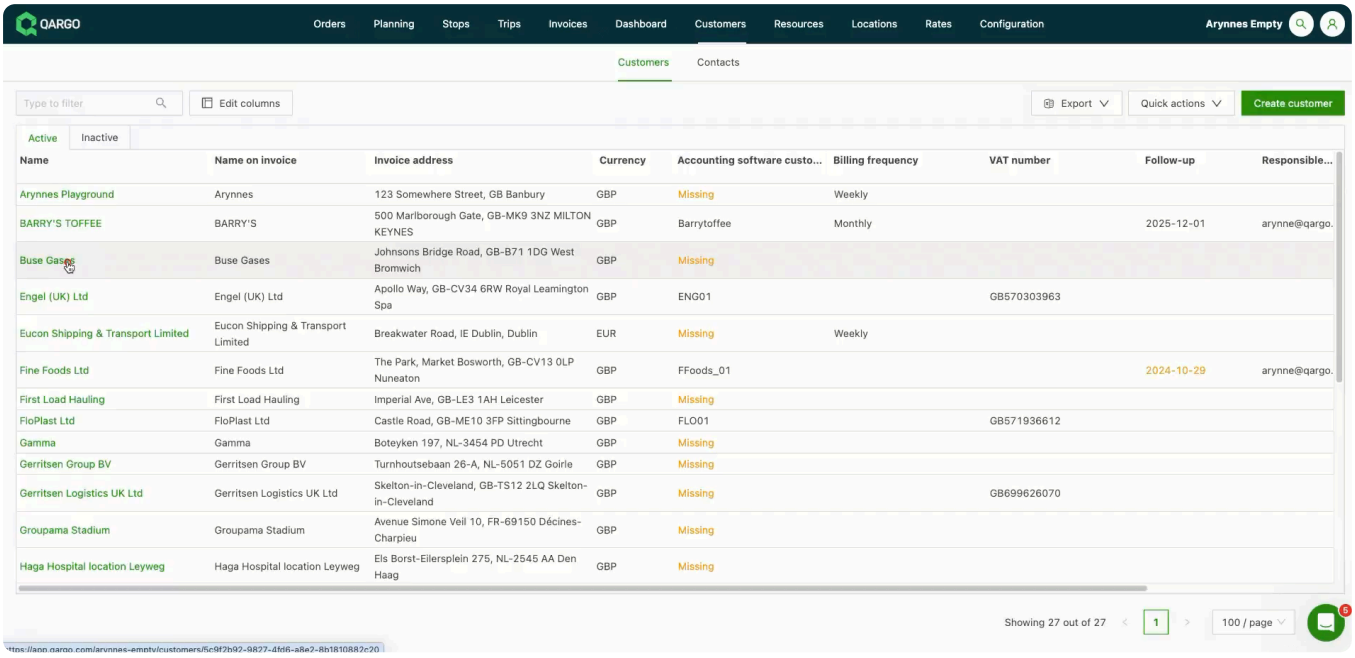
Om **meerdere klanten** tegelijk te activeren, de functie **Snelle acties** gebruiken

- De optie **Toegang tot klantenportaal** selecteren onder **Veld***
- Hiermee verschijnt de toggle **Toegang tot klantenportaal**; deze aanzetten.
- Op **Opslaan** klikken
- De lijstweergave van klanten toont nu selectievakjes naast de klantnaam
  - De klanten selecteren die moeten worden bijgewerkt
  - Om alle klanten te selecteren, op het eerste vakje in de koptekst klikken; alle selectievakjes worden dan geselecteerd.
- Op **Gegevens bijwerken** klikken
- De geselecteerde klantprofielen zijn nu ingeschakeld voor het klantenportaal.



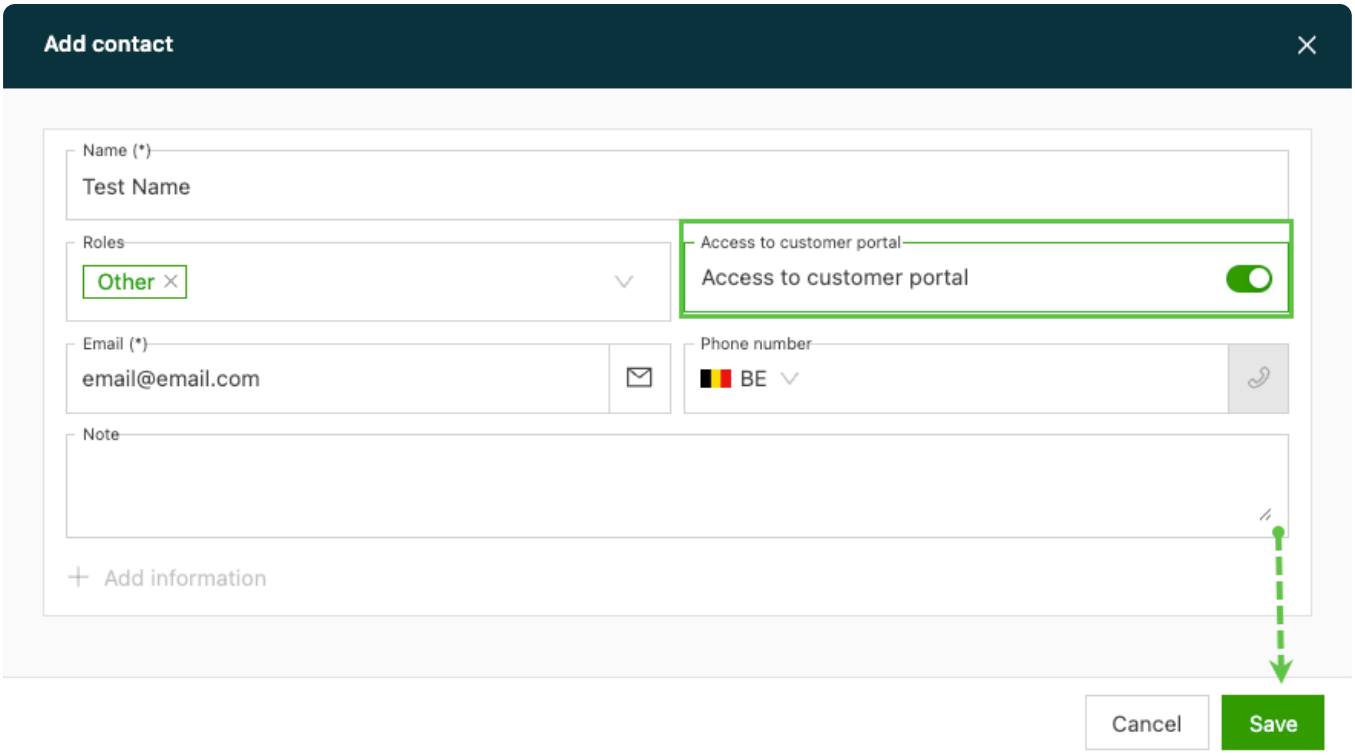
Stap 2: Een gebruiker toegang geven tot het portaal

- Gebruikerstoegang kan worden geactiveerd via het paneel Contacten in het klantprofiel, of via de lijstweergave **Contacten** als het contact al bestaat in het klantprofiel.

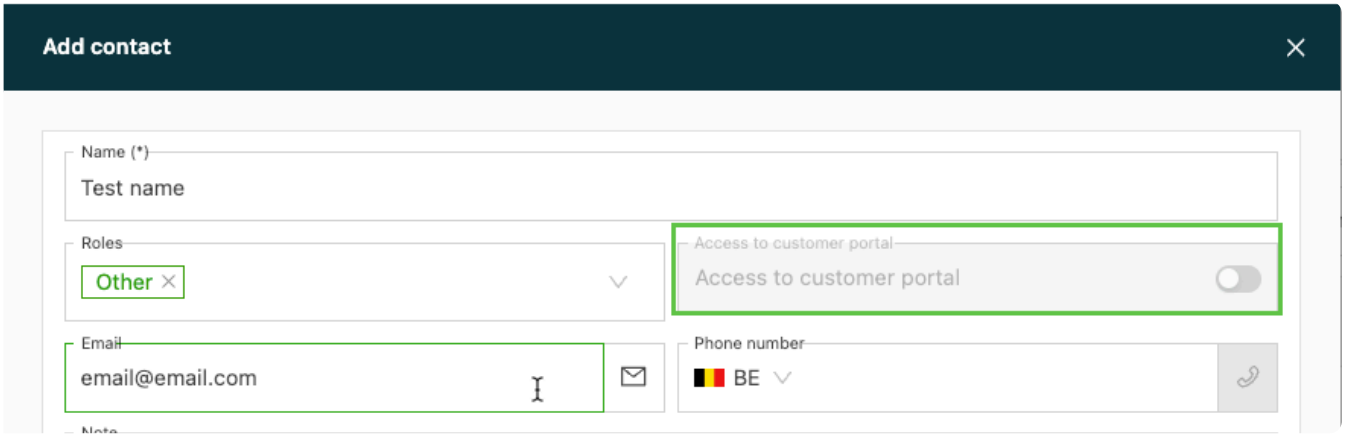


Vanuit het klantprofiel:

- Naar het paneel Contacten in het klantprofiel scrollen
- Op **Contact toevoegen** klikken
- De contactgegevens invullen, inclusief een geldig e-mailadres
- De toggle **Toegang tot klantenportaal** aanzetten.
- Op **Opslaan** klikken

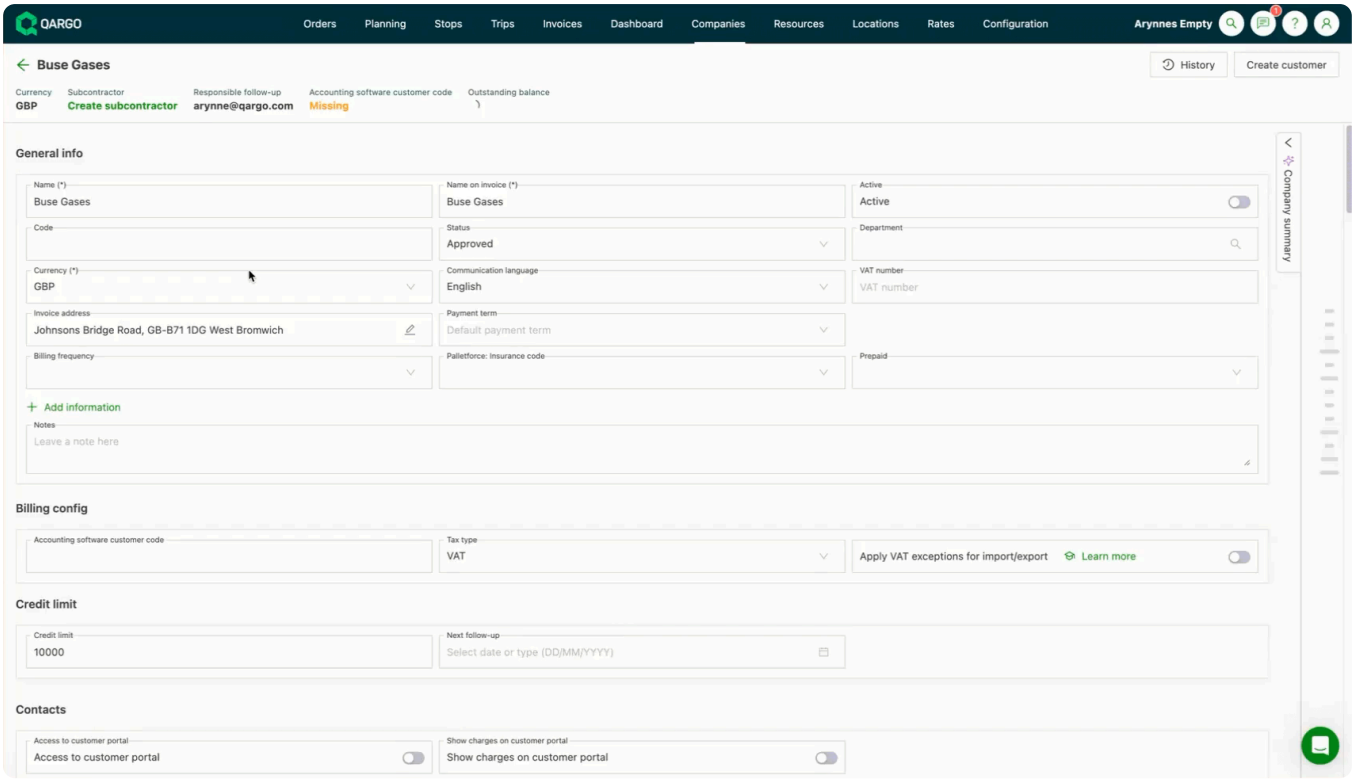


‼️ Als de toggle **Toegang tot klantenportaal** niet kan worden geselecteerd bij het geven van portaaltoegang aan een gebruiker, controleren of portaaltoegang is ingeschakeld in het klantprofiel.



Vanuit de lijstweergave Contacten:

- Navigeren naar **Bedrijven > Contacten**
- Op het bewerkingsicoon klikken naast het contact dat moet worden bijgewerkt
- De toggle **Toegang tot klantenportaal** aanzetten.
- Op **Opslaan** klikken

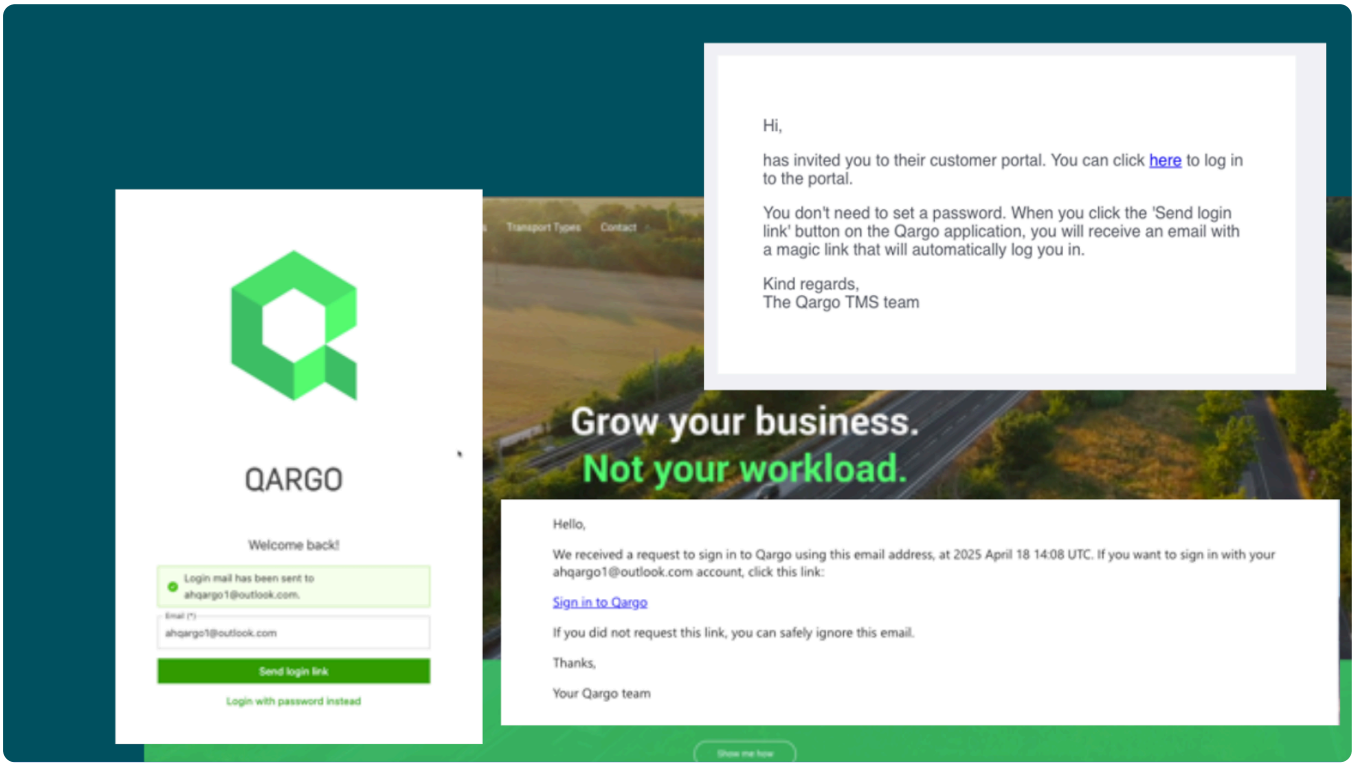


📚 Gebruikers krijgen automatisch een welkomstmail die hun portaaltoegang bevestigt.

Toegang tot het portaal

Zodra het portaal is geactiveerd, krijgt de gebruiker eenmalig een e-mail met een link naar de inlogpagina van Qargo.

- De gebruiker vult het geregistreerde e-mailadres in en klikt op **Login-link verzenden** om een e-mail te ontvangen met een beveiligde link om in te loggen.
    - Indien gewenst kan ook een wachtwoord worden gebruikt.



Zodra de gebruiker toegang heeft, kan de gebruiker:

- Orders aanmaken en rechtstreeks indienen bij de tenant van de vervoerder
- Orders bewerken of annuleren (dit moet eerst worden geconfigureerd)
- Kosten en facturen bekijken (zodra de zichtbaarheid is ingeschakeld)
- Dashboards met belangrijke operationele gegevens bekijken
- Locatiegegevens toevoegen en wijzigen om als stops in orders te gebruiken
- Een printerconfiguratie instellen om documenten eenvoudig te printen

📚 Het is over het algemeen **niet mogelijk** om een order te bewerken nadat die via het portaal is ingediend, tenzij dit is geconfigureerd. Meer informatie staat hier

---

Facturen en creditnota's bekijken

Klanten kunnen facturen en creditnota's nu rechtstreeks in het klantenportaal bekijken en downloaden, zonder contact op te nemen met het operationsteam.

Voorwaarden

Een super admin moet alle drie de stappen voltooien voordat het tabblad **Facturen** zichtbaar is voor de klant:

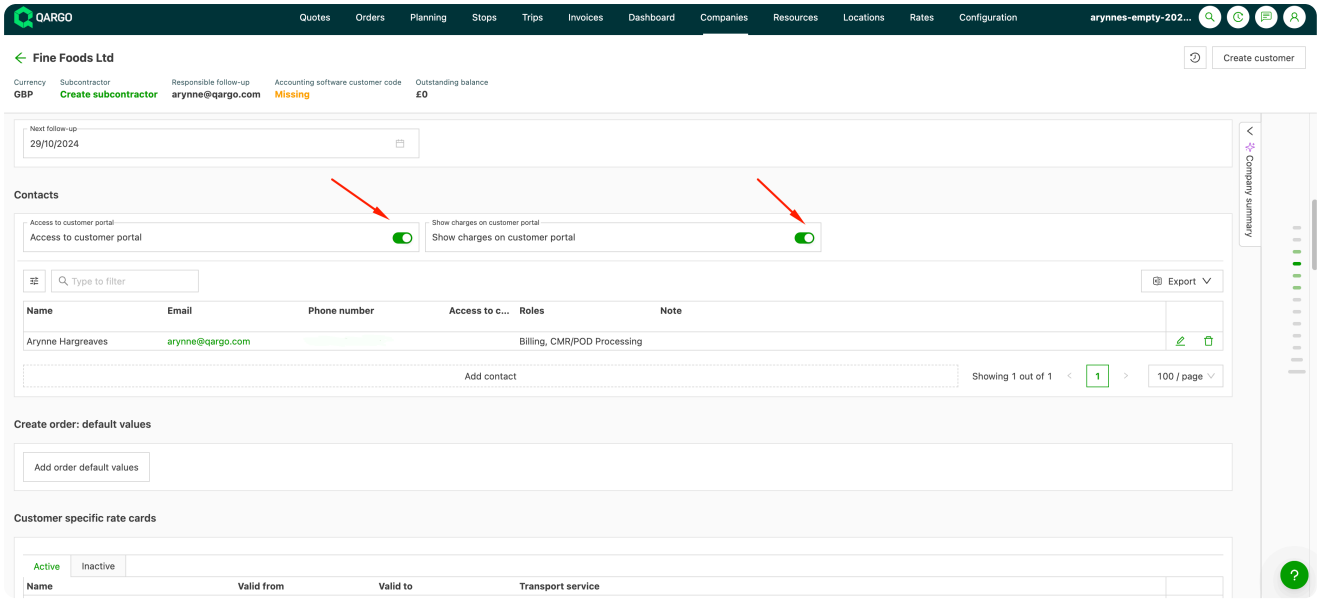
1. Portaaltoegang moet zijn ingeschakeld in het klantprofiel.
2. De toggle **Kosten tonen op klantenportaal** moet zijn ingeschakeld in het klantprofiel.
3. De documenttypes **Factuur** en **Creditnota** moeten op zichtbaar staan in **Configuratie > Documentconfiguratie**.

Gebruiksscenario's

- Een klant downloadt een PDF-kopie van de meest recente factuur zonder contact op te nemen met het operationsteam.
- Een contactpersoon van de financiële afdeling bekijkt het gedetailleerde kostenoverzicht voordat de betaling wordt goedgekeurd.
- Een klant heeft een vraag over een creditnota en bekijkt de details per regel rechtstreeks in het portaal.

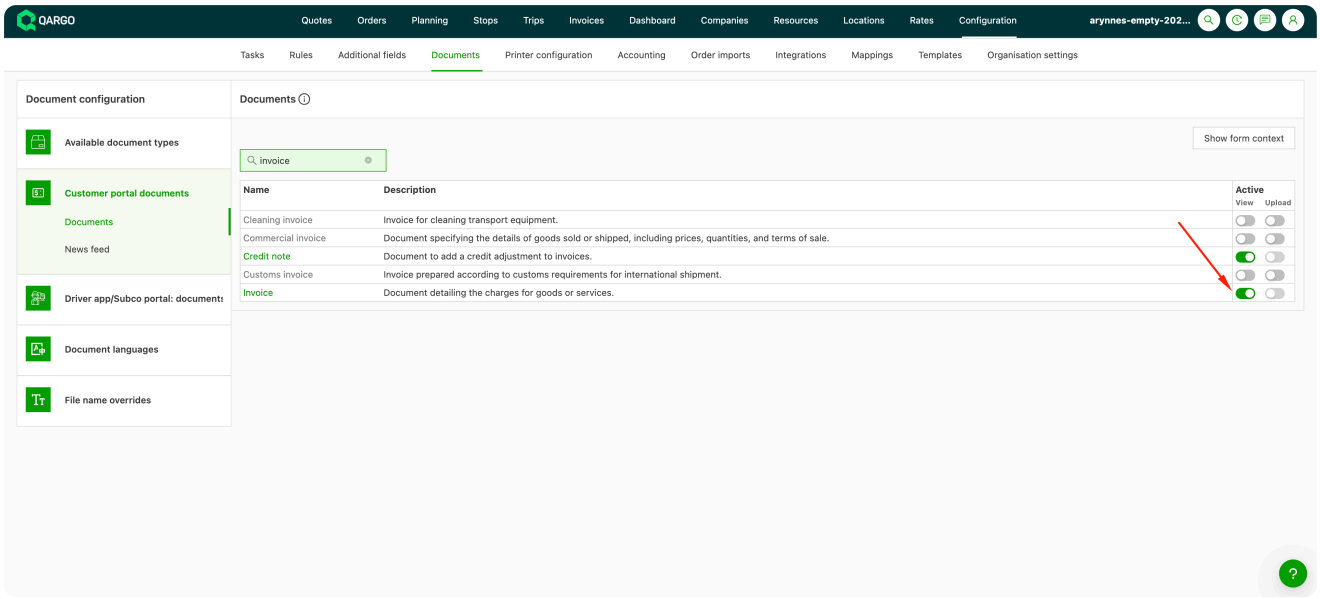
Zichtbaarheid van facturen inschakelen (admin)

1. **Navigeren** naar het klantprofiel in **Klanten**.
2. **Controleren** of portaaltoegang is ingeschakeld voor deze klant.
3. De toggle **Kosten tonen op klantenportaal inschakelen**.



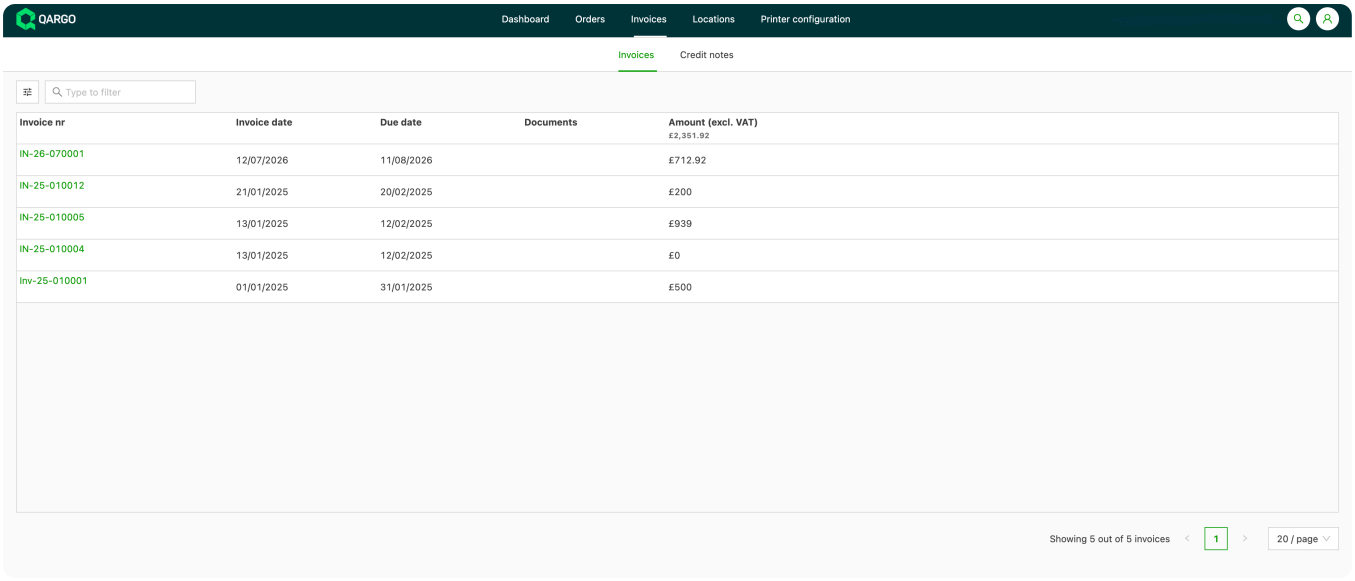
4. **Navigeren** naar **Configuratie > Documentconfiguratie**.

5. **Controleren** of de documenttypes **Factuur** en **Creditnota** op zichtbaar staan.



> Ervoor zorgen dat dezelfde documenttypes ook beschikbaar zijn in de optie **Beschikbare documenttypes**; anders kunnen klanten ze niet bekijken of uploaden.

Het tabblad **Facturen** verschijnt in het klantenportaal bij de volgende keer inloggen.



▶ https://watchclueso.com/embed/aeirleooc043xn3g

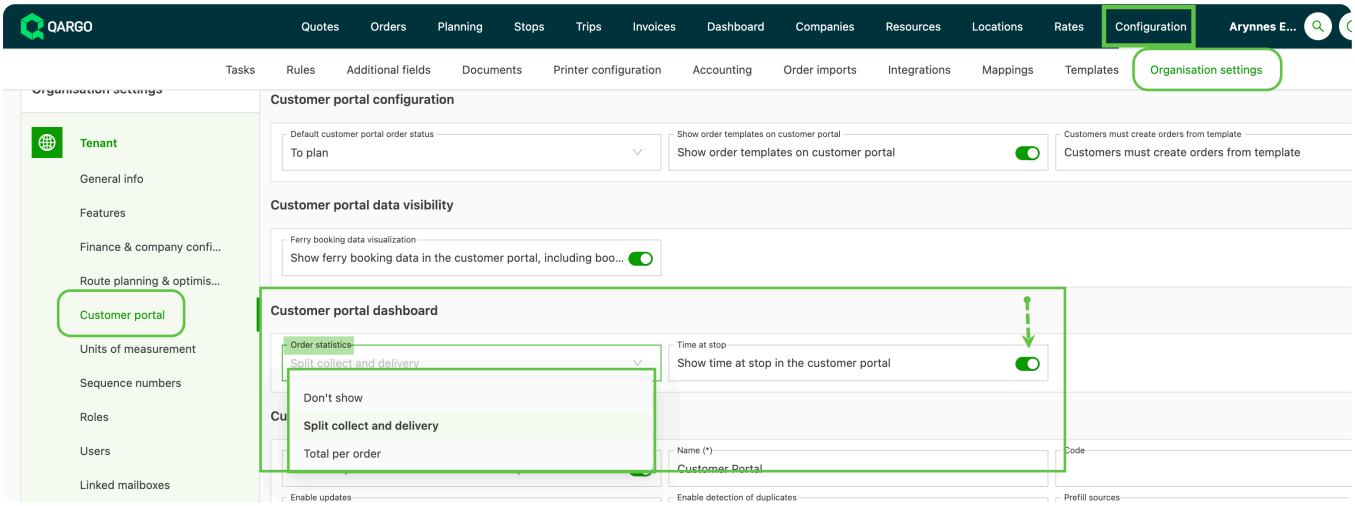
Dashboardstatistieken en tijd bij stop configureren

Gebruiksscenario's

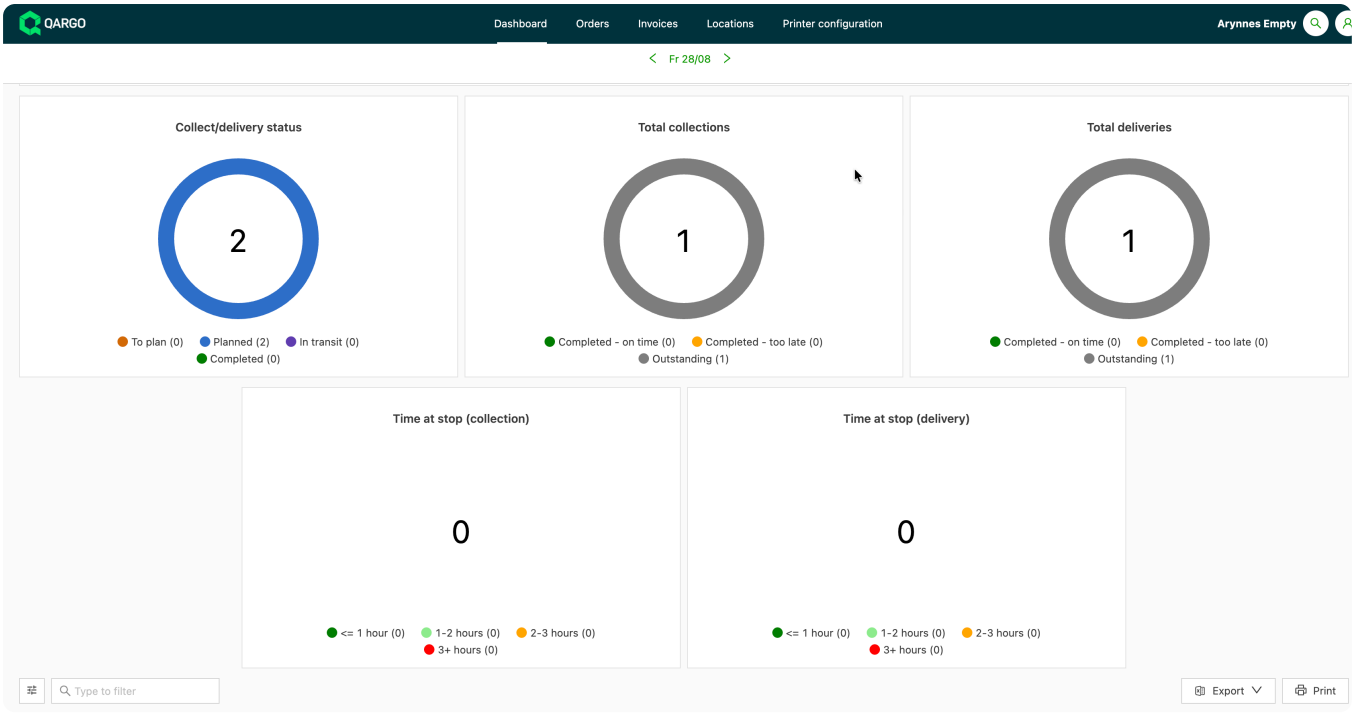
- Bedrijven die volle ladingen en containers vervoeren, willen dat portaalgebruikers op een overzichtelijke orderweergave terechtkomen, omdat aparte meters voor ophaling en levering verwarring veroorzaken wanneer een order in feite één trip is.
- Bedrijven in netwerkvervoer registreren geen stoptijden, waardoor het cijfer voor tijd bij stop geen betekenis heeft en beter wordt verborgen.
- Bedrijven die één cijfer per order willen, kunnen overschakelen naar totaalstatistieken per order in plaats van aparte meters voor ophaling en levering.

De dashboardinstellingen van het klantenportaal openen

1. **Navigeren** naar **Configuratie > Instellingen organisatie > Tenant > Klantenportaal**.
2. **Zoeken** naar de sectie **Dashboard klantenportaal**.



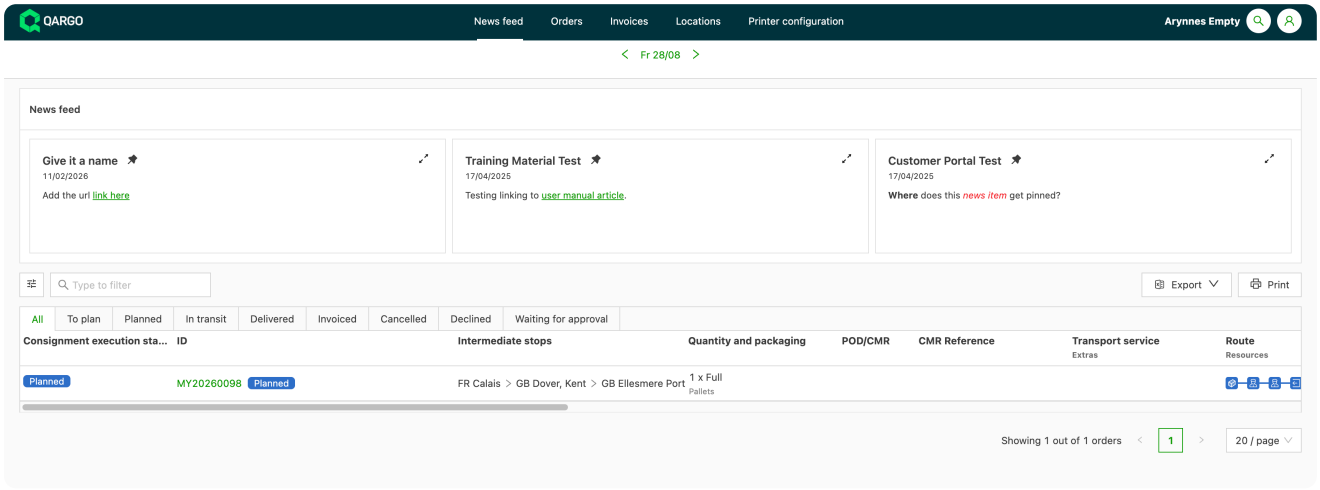
- De standaardinstellingen zijn **Orderstatistieken: Ophaling en levering apart** met de toggle **aan** voor **Tijd bij stop**.



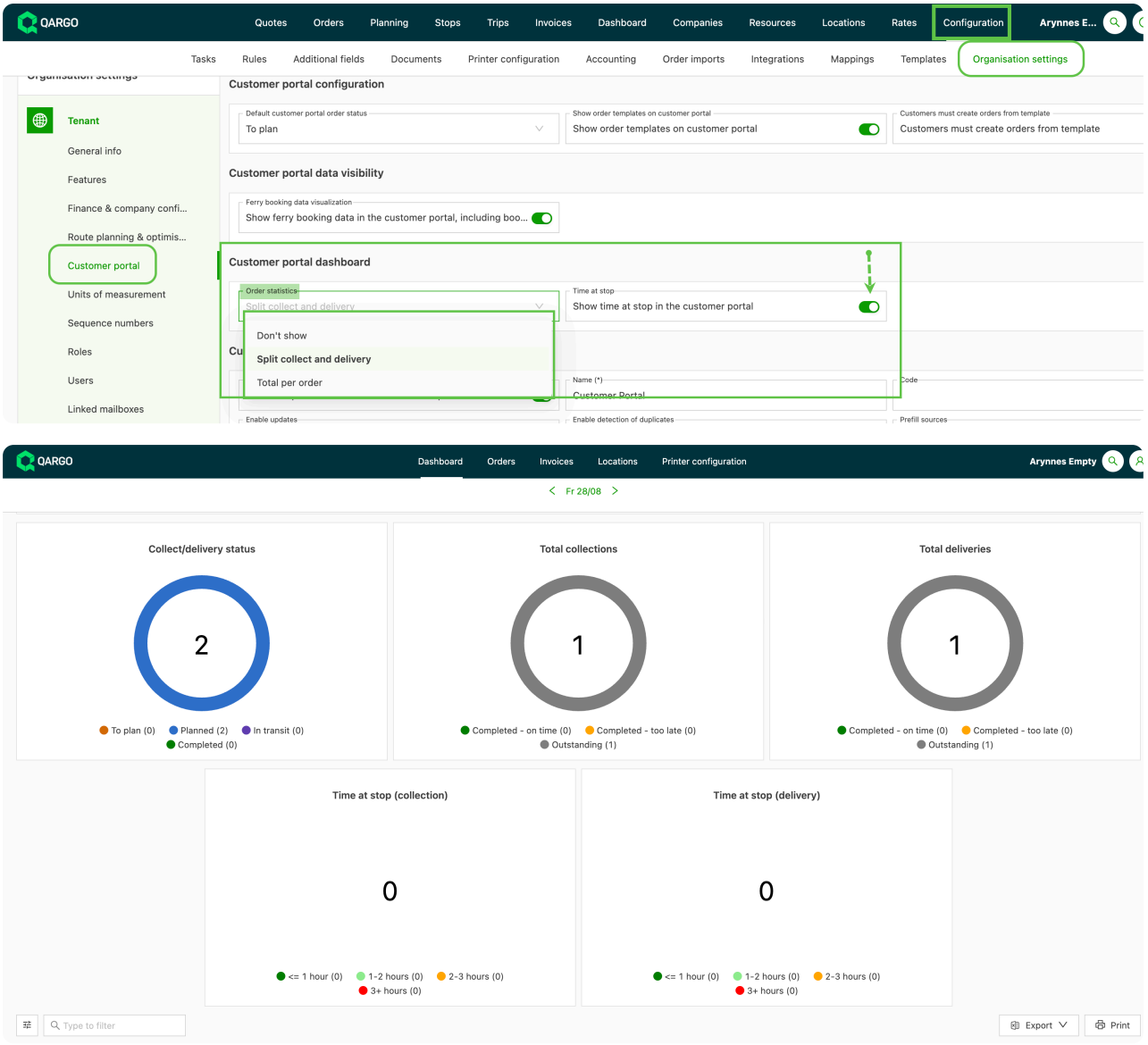
🧰 De drie instellingen gelden voor het volledige klantenportaal van de tenant, voor elke portaalklant. Ze kunnen niet per afzonderlijke klant worden ingesteld.

Kiezen hoe statistieken worden getoond

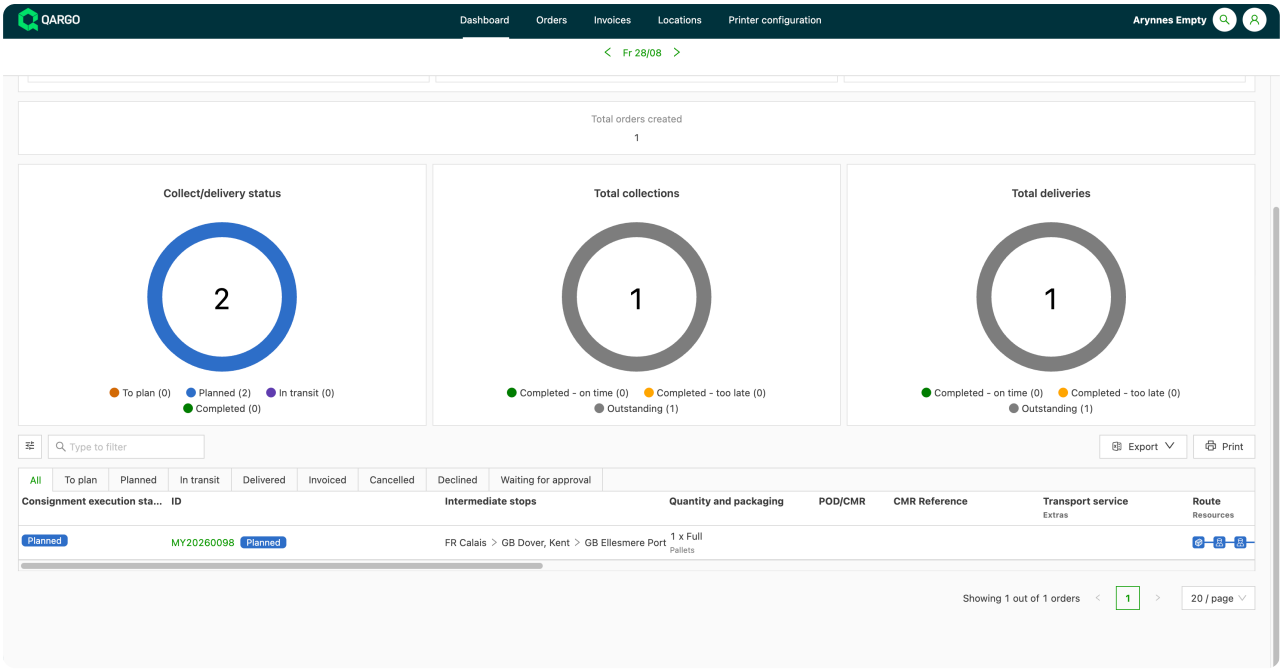
1. **Orderstatistieken** op **Niet tonen zetten**. In die stand worden alle dashboardstatistieken verborgen, blijft alleen de nieuwsfeed over en krijgt het tabblad Dashboard de naam **Nieuwsfeed**.



2. Een optie **selecteren** in de keuzelijst Statistieken ophaling en levering:
   - Statistieken ophaling en levering apart (standaard): één meter per status voor ophaling en één voor levering.
   - Totaalstatistieken per order: één meter per status, waarbij elke order één keer wordt geteld in plaats van de ophaal- en leverstops op te tellen, zodat de meters overeenkomen met het aantal orders dat een portaalgebruiker werkelijk heeft.



3. Een optie **selecteren** in de keuzelijst **Tijd bij stop**:
    - Tijd bij stop tonen (standaard): het cijfer voor tijd bij stop wordt op het dashboard getoond.
    - Tijd bij stop verbergen: het cijfer voor tijd bij stop wordt uit het dashboard gehaald.



4. De instellingen **opslaan**.

📚 De standaardinstelling behoudt het huidige gedrag (aparte meters voor ophaling en levering, tijd bij stop zichtbaar), dus bestaande portalen blijven ongewijzigd tot een instelling wordt gewijzigd.

💬 Portaalgebruikers blijven aankondigingen ontvangen, ook als de statistieken verborgen zijn, omdat de nieuwsfeed behouden blijft.

Om aankondigingen te publiceren: zie Klantenportaal – Nieuwsfeed: wat, waarom en hoe.

Probleemoplossing

Probleem	Oplossing
Het tabblad Facturen is niet zichtbaar in het portaal.	Controleren of **Kosten tonen op klantenportaal** is ingeschakeld in het klantprofiel en of het documenttype **Factuur** zichtbaar is in **Documentconfiguratie**. Beide instellingen moeten actief zijn.
Een factuur is zichtbaar voordat die is goedgekeurd.	Facturen worden zichtbaar zodra ze de status **Concept** verlaten. Er is geen aparte publicatiestap.
Kosten worden naast de factuur getoond: is dat normaal?	Wanneer **Kosten tonen op klantenportaal** is ingeschakeld, wordt altijd het volledige kostenoverzicht getoond. In de huidige versie is er geen optie om facturen zonder kosten te tonen.
De statistieken moeten voor slechts enkele portaalklanten worden verborgen	Niet ondersteund. De instellingen gelden voor de hele tenant en voor elke klant in het portaal.
Eén meter (zoals voltooid-te-laat) moet afzonderlijk worden verborgen	Niet ondersteund. Statistieken zijn alles of niets: ofwel worden ze allemaal getoond, ofwel worden ze allemaal verborgen via `Hide statistics`.
Het tabblad Dashboard is verdwenen na het verbergen van de statistieken	Verwacht gedrag. Met `Hide statistics` aan krijgt het tabblad de naam `News feed` in plaats van te verdwijnen, zodat de nieuwsfeed beschikbaar blijft.
De sectie `Customer portal dashboard` is niet zichtbaar in de instellingen	Controleren of er super-admin-toegang is en of het klantenportaal is ingeschakeld voor de tenant. Contact opnemen met de accountmanager van Qargo als toegang nodig is.