Incidenten configureren (ophaling en levering)

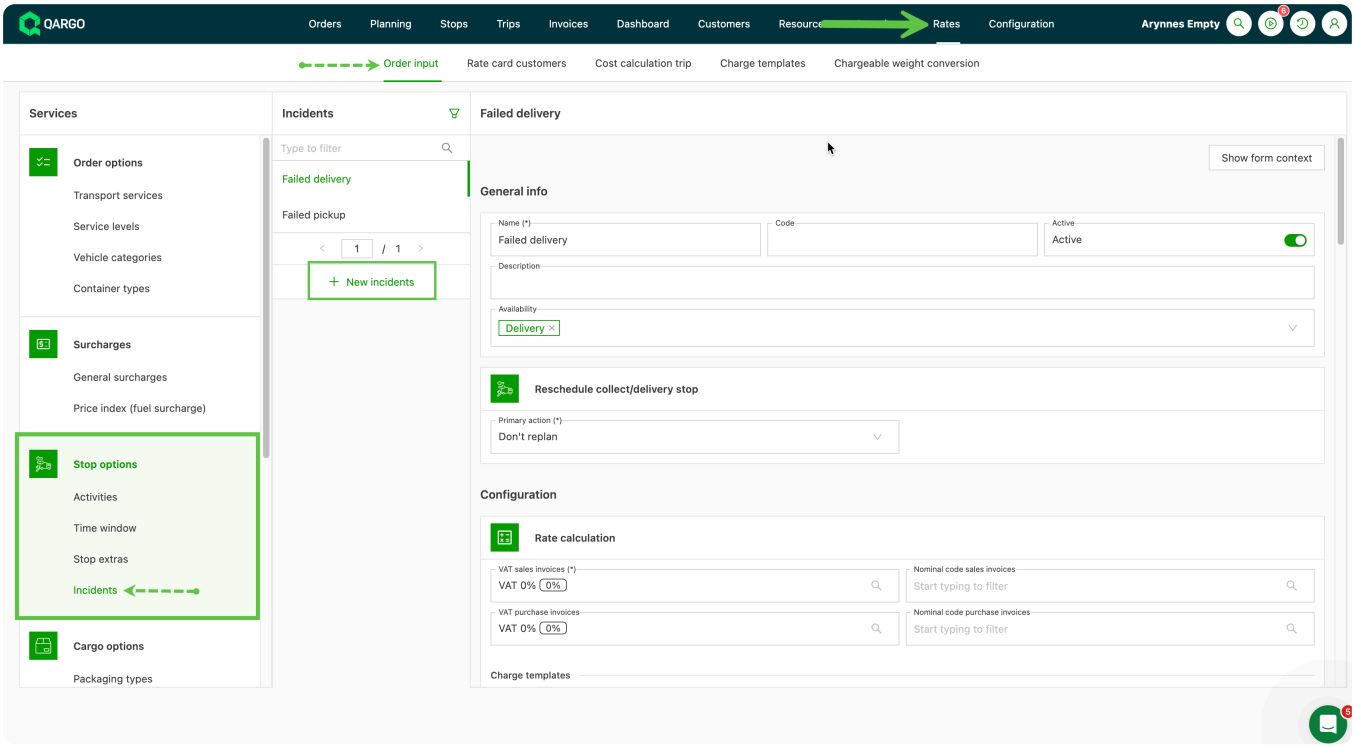
Incidenten configureren en acties instellen zoals Blokkeren, Annuleren, Niet opnieuw plannen, Opnieuw proberen of Terugkeren, met opgave van een hublocatie.

Bijgewerkt 15 juni 2026

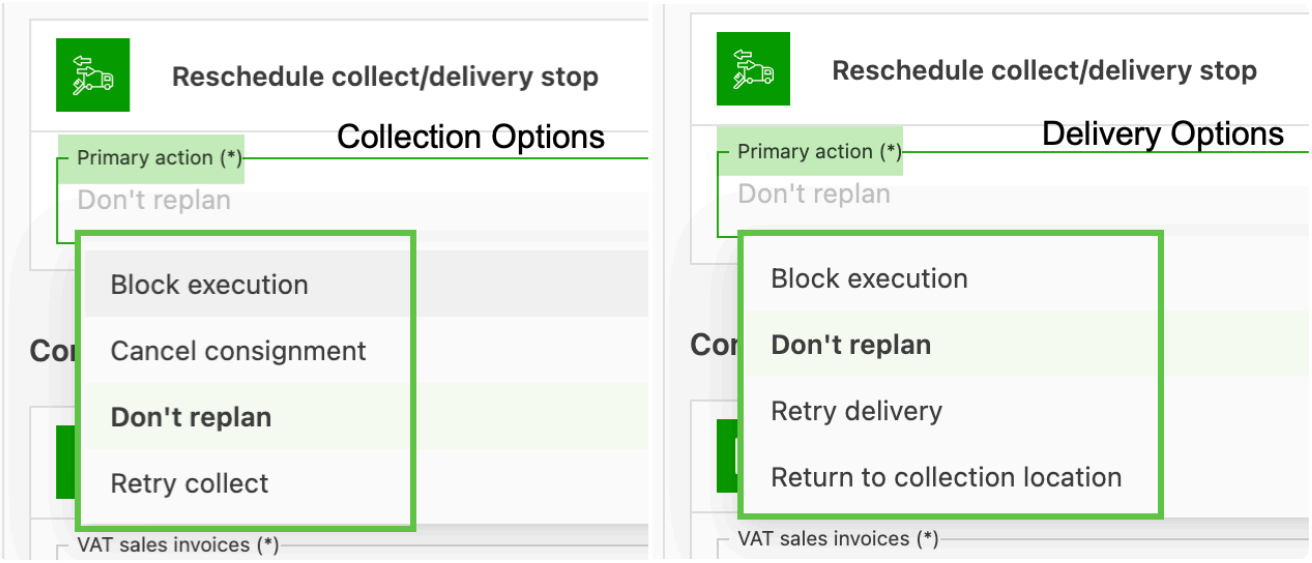
Incidenten zoals een mislukte levering of ophaling kunnen worden geconfigureerd en daarna op orders of trips worden gebruikt. Zo wordt een incident geregistreerd dat specifiek aan een stop is gekoppeld.

- Navigeren naar **Tarieven > Orderinvoer**
- Menu links: **Stopopties** - Klikken op **Incidenten**
- Klikken op **Nieuw incident** om een nieuwe optie toe te voegen en de details onder **Algemene info** invullen.
  - Selecteren op welke stops het incident kan worden gebruikt
  - Instellen welke klanten incidenten via het klantenportaal kunnen zien (alle klanten / alleen geselecteerde klanten)
  - De stopactie bij het registreren van een incident instellen. Mogelijke opties:
    - Uitvoering blokkeren - kan niet opnieuw worden gepland en gaat naar de status Geblokkeerd
    - Niet opnieuw plannen - geen verdere actie, maar beschikbaar in Te plannen
    - Ophaling/levering opnieuw proberen - de stop opnieuw inplannen.
  - Een vragenpad instellen (optioneel) als de mobiele app van Qargo wordt gebruikt en specifieke stappen of informatie nodig zijn.
- Als er kosten van toepassing zijn, een kostensjabloon toevoegen dat op specifieke prijslijsten kan worden toegepast
  - De specifieke prijslijst naar wens aan de transportdienst koppelen.

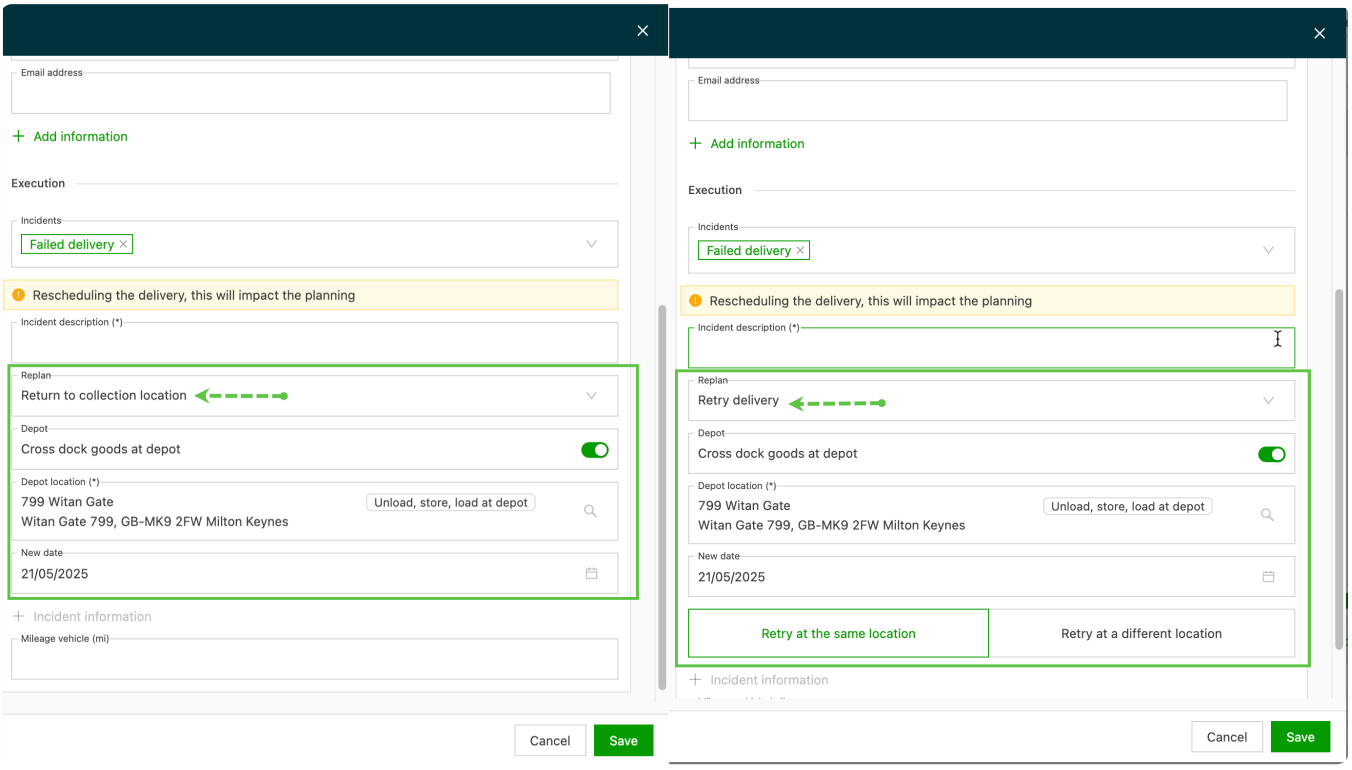
Ervoor zorgen dat het incident in de configuratie-instellingen bij de transportdienst op **"Actief"** staat. Zo wordt het zichtbaar in het keuzemenu bij het toevoegen van een incident.

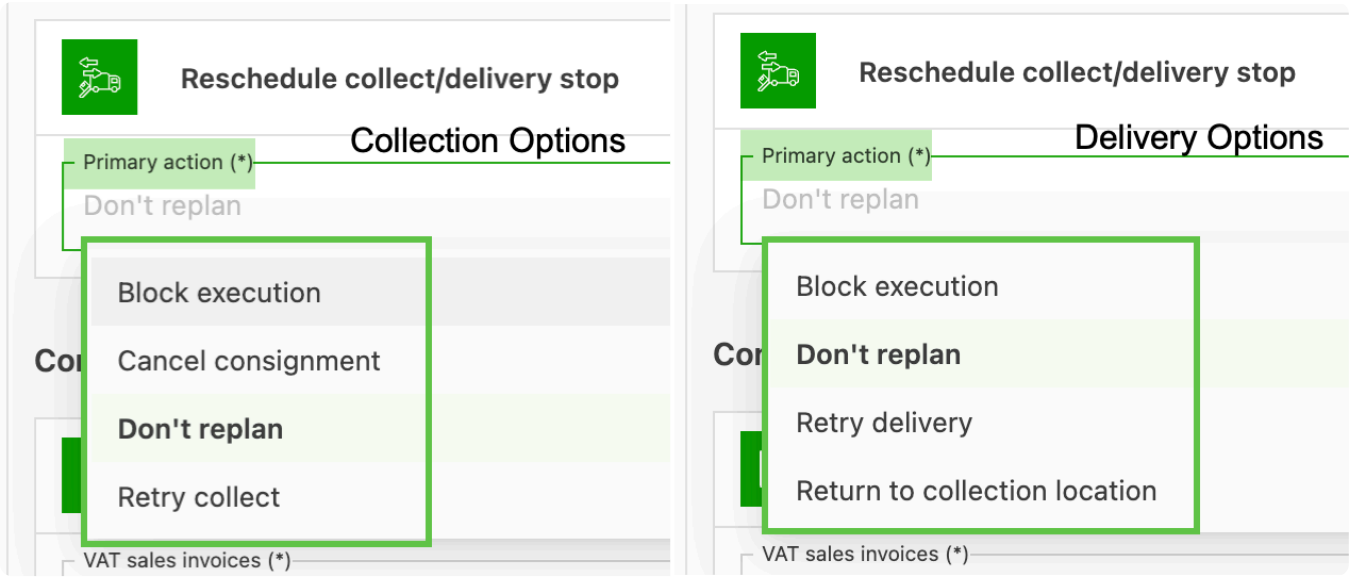


- De **Primaire actie** selecteren die nodig is zodra een incident is geregistreerd. Mogelijke opties:



- **Uitvoering blokkeren:** De order wordt geblokkeerd en er is geen verdere planningsactiviteit mogelijk. De order verschijnt onder het tabblad **Geblokkeerd** in Orders.
- **Zending annuleren (ophaling):** De zending wordt geannuleerd. De orderstatus wordt bijgewerkt afhankelijk van de zendingen op de order (Ingepland, In transit, Geleverd).
- **Niet opnieuw plannen:** Het incident op de order wordt geregistreerd, maar de orderstatus wordt niet bijgewerkt.
- **Ophaling/levering opnieuw proberen:** Deze optie registreert de stop als incident en zet de order opnieuw op de status *Te plannen*. Voor een levering moet een standaard hublocatie voor de nieuwe levering worden opgegeven. Van daaruit wordt de geladen vracht opnieuw ingepland voor verzending met de volgende trip.
- **Terugkeren naar ophaallocatie (levering):** De zending wordt opnieuw gepland. Er moet een standaard hublocatie voor de nieuwe levering worden opgegeven. Van daaruit wordt de geladen vracht opnieuw ingepland voor verzending met de volgende trip.





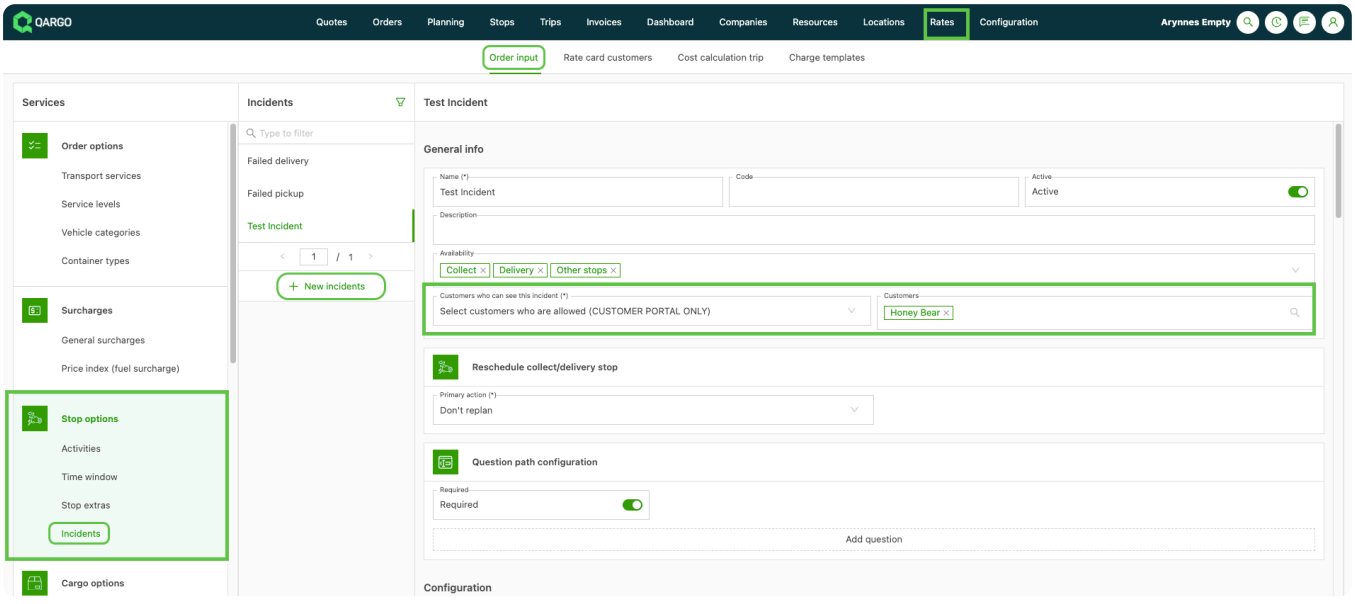
Als een optie ***Opnieuw proberen / Terugkeren*** is geselecteerd, wordt de hublocatie getoond bij het registreren van het incident. Indien nodig kan deze door een andere locatie worden vervangen.

Zodra de configuratie is opgeslagen, kunnen deze incidenten worden geselecteerd op orders en trips.

Incidenten configureren en bekijken in het klantenportaal

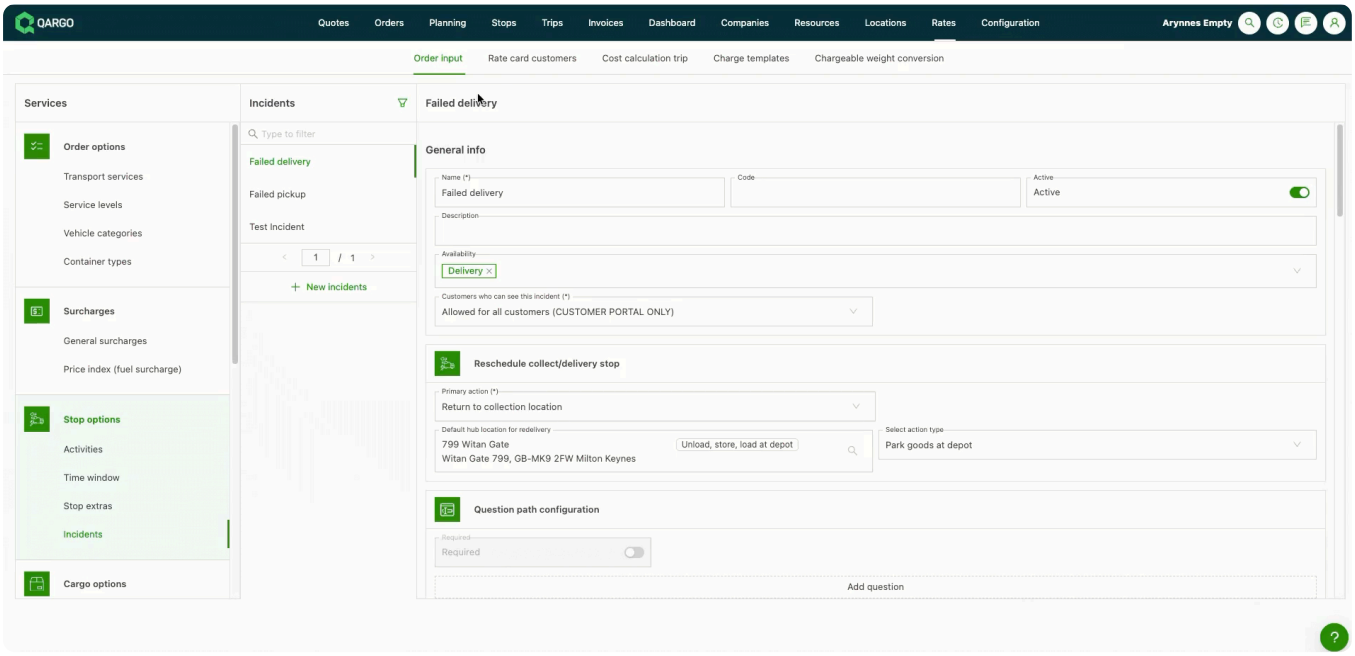
Indien ingeschakeld, kunnen klanten incidenten op stops in het portaal bekijken:

- Het bekijken kan voor alle klanten of alleen voor specifieke klanten worden ingeschakeld.
- Per incident kan afzonderlijk worden ingesteld of het al dan niet aan de klant wordt getoond



Wat er verandert in het klantenportaal

Wanneer een incident is geregistreerd en zichtbaar is voor de klant, zien gebruikers hetzelfde incidentpictogram en een samenvatting wanneer ze met de muis over het pictogram gaan.



Voor een klant die een bepaald incidenttype niet mag zien, verschijnt het nergens meer in het portaal:

- De incidentindicator naast de ordernaam in de orderlijst.
- De incidentindicator in de koptekst van de orderdetails.
- Het label **Incident** in het uitvoeringsgedeelte van de orderdetails.
- De bijbehorende incidentkolommen die beschikbaar zijn onder **Personaliseren**.

De interne registratie blijft ongewijzigd: incidenten worden nog steeds zoals voorheen geregistreerd en alleen de zichtbaarheid in het portaal verandert.

Probleemoplossing

Probleem	Oplossing
Een incident is nog steeds zichtbaar in het portaal	Controleren of de klant bij dat incidenttype is uitgesloten van **Klanten die dit incident kunnen zien**.
De instelling kan niet worden bewerkt	Toegang als **super admin** is vereist om incidenttypes te bewerken.
Incidenten moeten in het onderaannemersportaal worden verborgen	Deze functie geldt alleen voor het klantenportaal. De zichtbaarheid in het onderaannemersportaal wordt afzonderlijk opgevolgd.