Prijslijst: configuratie van de wachttijd

Wachturen configureren in de prijslijstconfigurator: metrieken en stoptypes instellen en optioneel de voorwaarde Aankomst voor einde tijdvenster toepassen om kosten over te slaan wanneer een chauffeur na het sluiten van het tijdvenster aankomt.

Bijgewerkt 15 juli 2026

Samenvatting

Wat is dit?

- Wachturen zijn een automatische toeslag die aan een prijslijst kan worden toegevoegd. Daarmee wordt de tijd aangerekend die een chauffeur op een stop wacht na de afgesproken gratis periode.
- De configuratie gebeurt in **Tarieven > Orderinvoer > Wachturen**. Dat is een aparte sectie die wachturentoeslagen gescheiden houdt van algemene toeslagen zoals tol en brandstof.
- De details van de kosten voor wachturen kunnen automatisch worden opgenomen in **e-mails van contacttaken** en **PDF-documenten** via specifieke sjabloonvariabelen.
- Met de voorwaarde *Aankomst voor einde tijdvenster* worden wachturen automatisch overgeslagen wanneer een chauffeur na het einde van het afgesproken tijdvenster aankomt.

Waarom bestaat dit?

- Zonder deze functie moeten planners de kosten voor wachturen handmatig afwijzen voor elke stop waar een chauffeur te laat aankwam. Dat kost veel tijd en is niet haalbaar bij operations met grote volumes.
- Vroeger stonden wachturen bij de algemene toeslagen, samen met tol, brandstof en andere kosten. Daardoor kon het systeem ze niet afzonderlijk herkennen. E-mailsjablonen van contacttaken hadden geen variabelen voor de details van wachturen en PDF-sjablonen konden geen aparte sectie voor wachturen tonen.
- Door de aparte categorie Wachturen kan de sjabloonengine deze kosten herkennen. Zo zijn automatische e-mailmeldingen en documentuitvoer mogelijk zonder handmatige invoer.

Hoe werkt het?

1. Een wachturentoeslag wordt aangemaakt in **Tarieven > Orderinvoer > Wachturen** en aan een prijslijst gekoppeld.
2. Er wordt een berekening geconfigureerd met een metriek voor wachttijd, een prijs per eenheid en (optioneel) een uitsluiting voor late aankomsten.
3. Dankzij sjabloonvariabelen in de e-maileditor voor contacttaken en in het gegevensschema van PDF-sjablonen verschijnen de kosten voor wachturen apart en automatisch in meldingen en documenten.

Vereisten

1. Toegang tot **Tarieven > Orderinvoer** is nodig om toeslagen aan te maken of te bewerken.
2. Er moet al een prijslijst bestaan die voor de betreffende transporten wordt gebruikt. Zie Prijslijst: transportkosten om er een in te stellen.

Toepassingen

- **Automatische meldingen van wachturen** Planners kunnen een e-mail van een contacttaak naar de verzender sturen zodra er wachturen op een order worden geregistreerd. Dankzij de aparte categorie en de sjabloonvariabelen toont de e-mail automatisch de berekening en het totaal. Handmatig typen is niet nodig.
- **Wachtkosten bij de leveringsbevestiging** De details van de wachtkosten kunnen worden opgenomen in de POD-e-mail die bij de levering wordt verstuurd. Zo ziet de klant de kosten samen met de leveringsbevestiging, in plaats van ze apart te ontvangen na een mogelijke betwisting.

- **Automatisch kwijtschelden van kosten bij gemiste afspraken** Sommige transportbedrijven moeten wachttijdkosten kwijtschelden wanneer een chauffeur een afgesproken tijdslot mist. De metriekvarianten voor late aankomst automatiseren die logica rechtstreeks in de prijslijst, zonder elke kost handmatig af te wijzen.
- **Operations met grote volumes** Bij operations met veel orders, zeker met geautomatiseerde imports, is het handmatig opsporen en afwijzen van wachturen bij late aankomsten foutgevoelig en moeilijk vol te houden. Door de uitsluiting in de prijslijst te configureren, wordt het juiste gedrag op elke order toegepast zonder tussenkomst van de planner.
- **Gecombineerde trips met ophaling en levering** Voor trips die worden geprijsd met een gecombineerde wachtmetriek over alle stops, is de uitsluiting voor late aankomst beschikbaar via specifieke metriekvarianten. Elke stop waar de chauffeur na het einde van het tijdvenster aankwam, telt voor nul mee in het gecombineerde totaal.

Terminologie

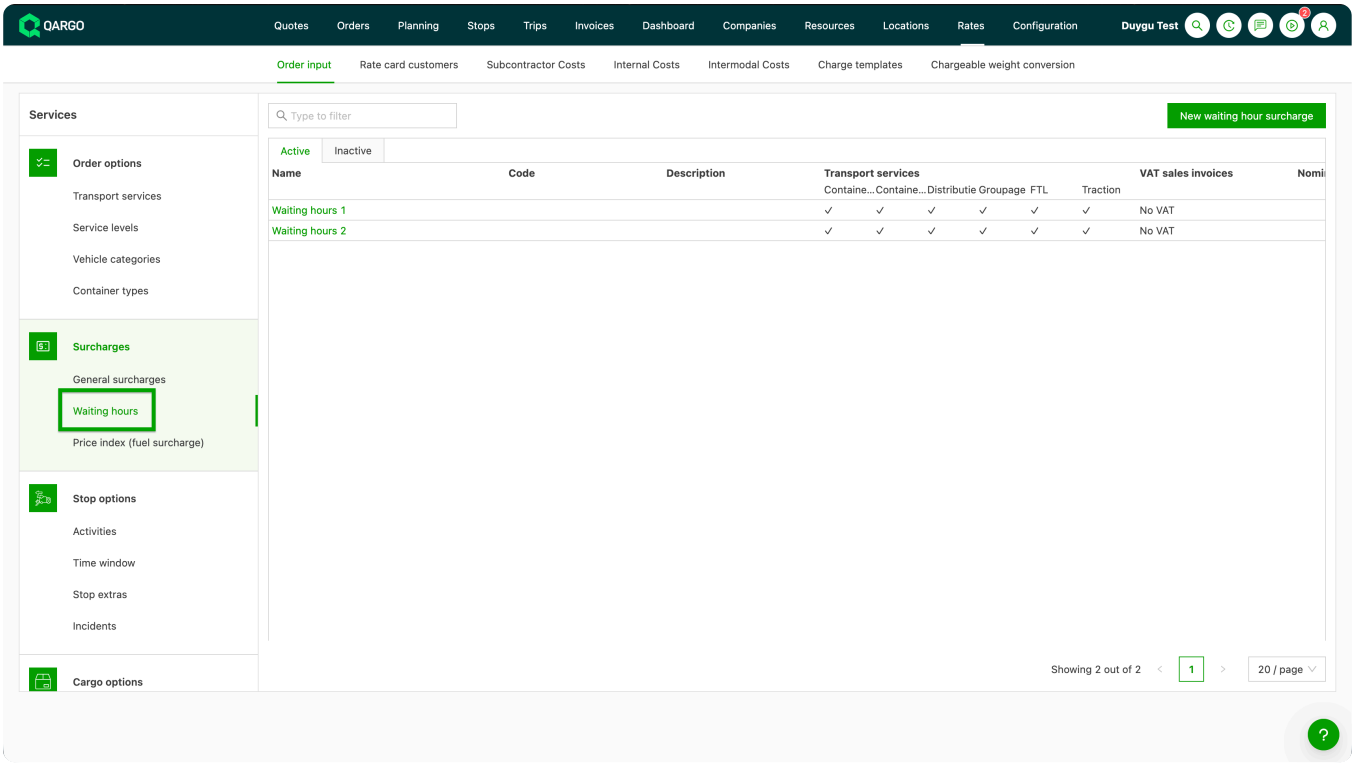
Term	Definitie
Wachturen	Tijd die een chauffeur op een stop doorbrengt na de gratis wachtperiode en die als toeslag kan worden aangerekend. Ook wachttijd genoemd.
Tijdvenster	Het afgesproken aankomstvenster voor een stop (bv. 08:00–09:00).
Toeslag	Een extra kost die bovenop de basisprijsberekening van de prijslijst wordt toegepast.
Prijslijst	De prijsconfiguratie die wordt toegepast op transporten voor een specifieke klant of transportdienst.
Metriek	De berekeningsmethode die bepaalt hoeveel wachttijd op een stop wordt gemeten.
Metriek per stop	Een metriek die de wachttijd voor elke stop afzonderlijk berekent.
Gecombineerde metriek	Een metriek die de wachttijd berekent over alle ophaal- en leveringsstops van een trip samen.
Aankomst voor einde tijdvenster	Een voorwaarde in de berekeningseditor die controleert of de chauffeur aankwam voordat het tijdvenster sloot. Bij de waarde True worden wachturen overgeslagen voor stops waar de chauffeur te laat aankwam.
Facturerende Entiteit	De juridische entiteit waaronder de kost wordt gefactureerd, met eigen instellingen voor btw en grootboekrekening.
Kostensjabloon	Een herbruikbare berekening die op de toeslag zelf is gedefinieerd en in meerdere prijslijsten kan worden toegepast.

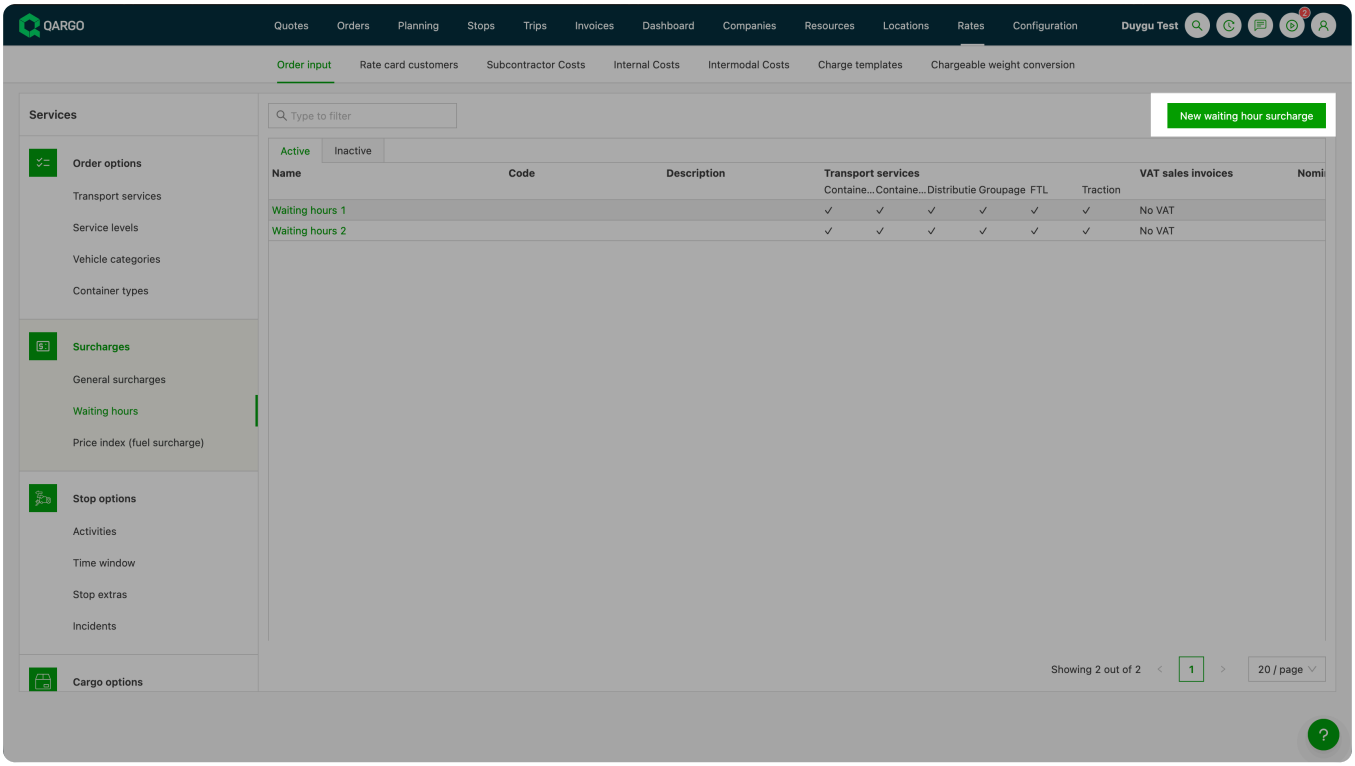
Wachturen configureren

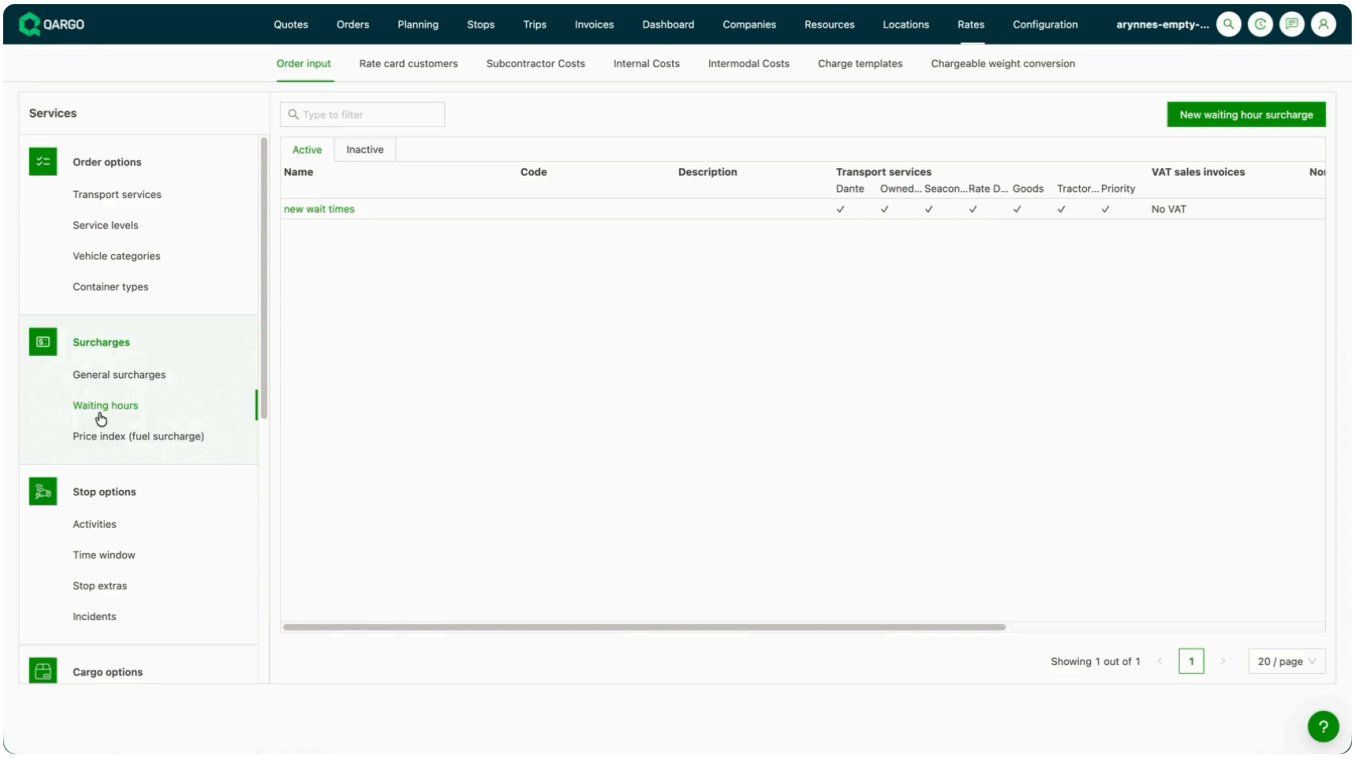
Stap 1: een wachturentoeslag aanmaken of openen

1. **Navigeren** naar **Tarieven > Orderinvoer** en onder Toeslagen **Wachturen** selecteren.
2. **Klikken** op **Nieuwe wachturentoeslag** (of een bestaande toeslag openen om die te bewerken).
3. **Invoeren** van een naam onder Algemene info. Een code en een beschrijving zijn optioneel.
4. **Toevoegen** van een facturatieconfiguratie onder Tariefberekening: de Facturerende Entiteit, de btw voor verkoopfacturen en de grootboekrekeningen voor verkoop- en aankoopfacturen selecteren. Extra facturerende entiteiten kunnen worden toegevoegd met **Facturatieconfiguratie toevoegen**.
5. **Instellen** van elke transportdienst op **Actief** of **Inactief** om te bepalen op welke diensten de toeslag van toepassing is.

6. **Klikken** op **Opslaan**.







🧰 Bestaande algemene toeslagen met **“Wachturen”** in de naam worden waar mogelijk automatisch naar de nieuwe categorie verplaatst. Als een toeslag niet automatisch wordt gemigreerd, kan de categorie handmatig worden gewijzigd. Berekeningen op bestaande orders worden niet aangepast en historische orders worden niet herberekend.

🎥 Meer informatie over de nieuwe toeslagcategorie Wachturen in deze video:

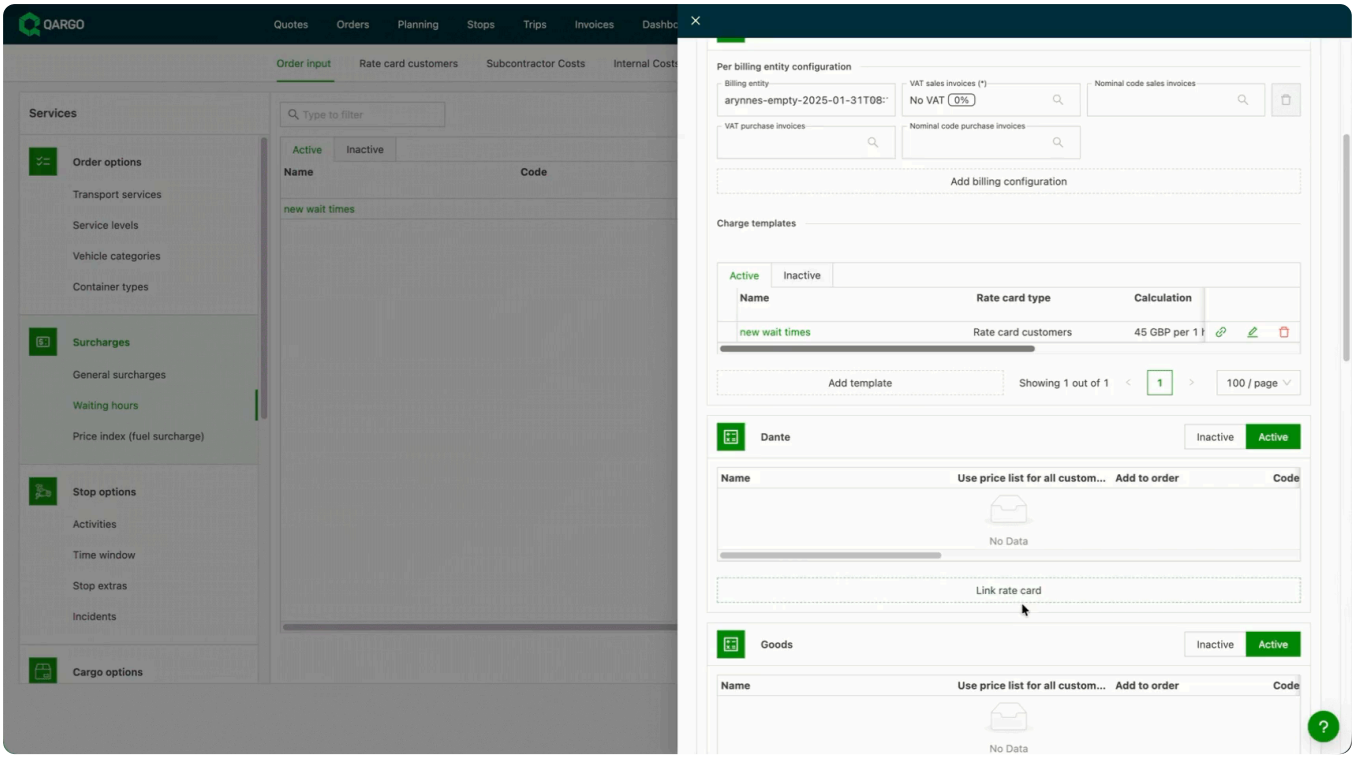
▶ https://watchclueso.com/embed/ew62ledz03aczr3e

Stap 2: de toeslag aan een prijslijst koppelen

De toeslag kan op twee manieren aan een prijslijst worden gekoppeld: rechtstreeks vanuit de toeslag of vanuit de prijslijst zelf.

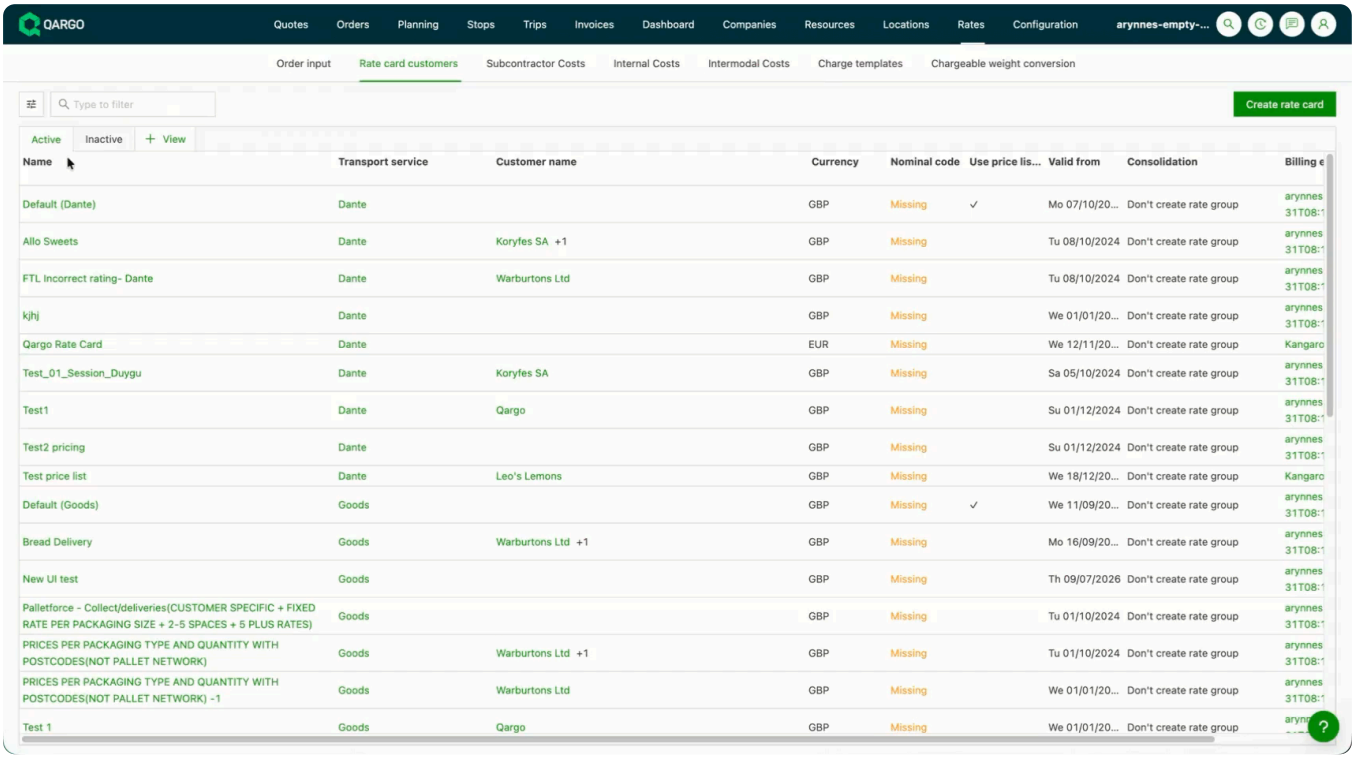
Vanuit de toeslag (per transportdienst):

1. **Openen** van de wachturentoeslag en naar de transportdienst scrollen waarop de kost van toepassing is. De transportdienst moet op **Actief** staan.
2. **Klikken** op **Prijslijst koppelen** onder die transportdienst. Een dialoogvenster toont de prijslijsten voor die dienst met hun geldigheidsdata.
3. **Aanvinken** van de prijslijst of prijslijsten waarop de toeslag van toepassing moet zijn en **klikken** op **Opslaan**.



Vanuit de prijslijst:

1. **Openen** van de prijslijst
2. **Klikken** op **Kost toevoegen** om het venster **Service toevoegen aan prijslijst** te openen.
3. **Aanvinken** van de toeslag onder de aparte groep **Wachturentoeslag**
4. **Klikken** op **Opslaan**.

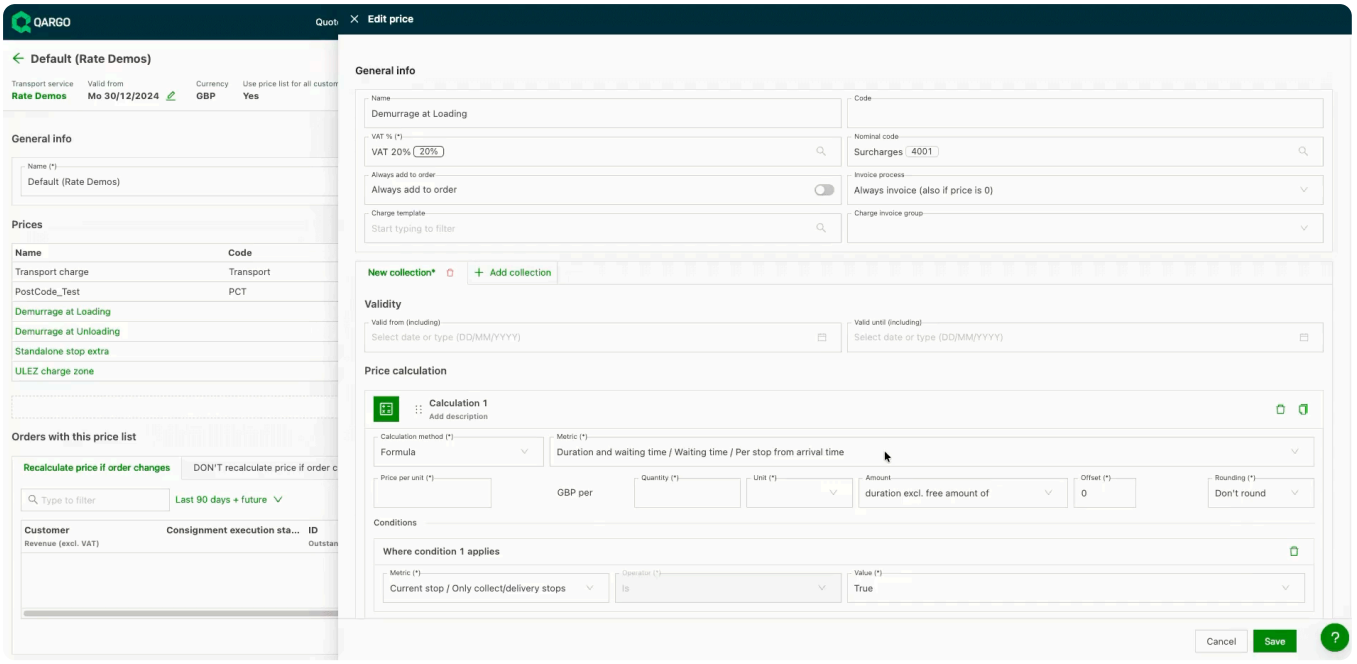


🧰 De toeslag moet gekoppeld zijn aan dezelfde prijslijst die voor de prijsberekening van de betreffende transporten wordt gebruikt, en de transportdienst moet op **Actief** staan. Anders verschijnt de kost niet op orders.

Stap 3: de berekening configureren

Berekeningen kunnen centraal op de toeslag worden gedefinieerd als **kostensjabloon**, of per prijslijst worden bewerkt.

1. **Openen** van de wachturentoeslag en **klikken** op **Sjabloon toevoegen** onder Kostensjablonen (of de kost in een prijslijst openen en **klikken** op **Bewerken**).
2. **Invoeren** van de sjabloonnaam, het prijslijsttype en de valuta.
3. **Klikken** op **Berekening toevoegen** en **selecteren** van **Formule** (**Vast bedrag**, **Prijstabel** en **Percentage van kosten** zijn ook beschikbaar).
4. **Selecteren** van de metriek onder **Duur en wachttijd > Wachttijd**.
5. **Invoeren** van de prijs per eenheid, de hoeveelheid per eenheid en de eenheid. Een **Gratis hoeveelheid** instellen als er een gratis periode geldt voordat de kosten beginnen (bijvoorbeeld 2 gratis uren).
6. **Configureren** van de afronding per eenheid en eventuele minimum-, maximum- of plafondwaarden, indien nodig.
7. **Klikken** op **Opslaan**.



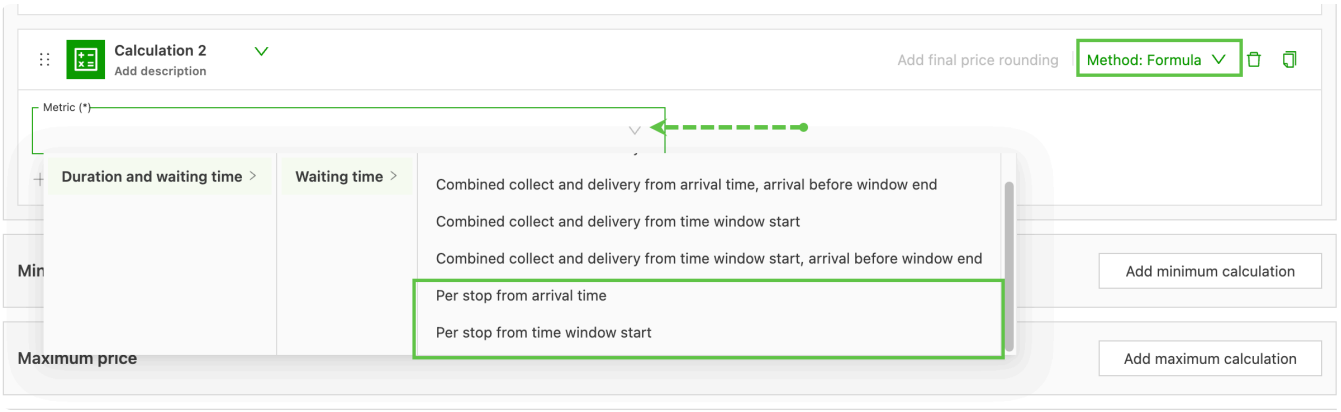
Optie A: wachturen per stop (aanbevolen voor de meeste configuraties)

Beschikbare metrieken

Per stop (aanbevolen voor de meeste configuraties) Berekent de wachttijd afzonderlijk voor elke ophaal- of leveringsstop:

- *Per stop vanaf begin tijdvenster*: telt de wachttijd vanaf het laatste van beide momenten, de aankomst van de chauffeur of het begin van het venster. Vroege aankomsten worden begrensd tot het begin van het venster; late aankomsten tellen wel mee.
- *Per stop vanaf aankomsttijd*: telt de wachttijd vanaf het moment dat de chauffeur aankomt, ongeacht het tijdvenster.

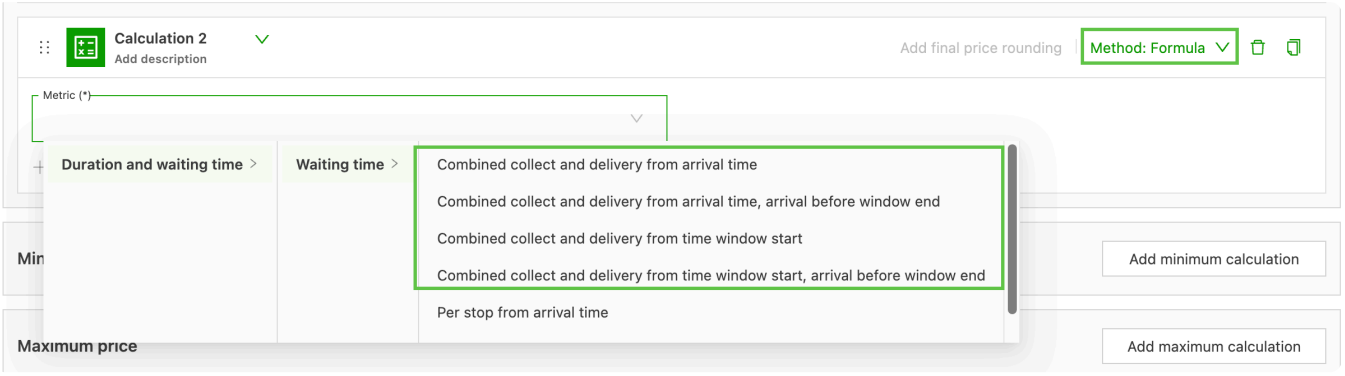
> 📚 **Vanaf begin tijdvenster** gebruiken wanneer het wachtbeleid gebaseerd is op het geplande tijdvenster. **Vanaf aankomsttijd** gebruiken wanneer het beleid begint te tellen vanaf de aankomst van de chauffeur, ongeacht de planning.



Optie B: gecombineerde wachttijd voor ophaling en levering

Berekent de wachttijd over alle ophaal- en leveringsstops van een trip samen. Dit wordt meestal gebruikt bij prijsberekening per traject:

- *Gecombineerd ophalen en leveren vanaf begin tijdvenster*
- *Gecombineerd ophalen en leveren vanaf aankomsttijd*
- *Gecombineerd ophalen en leveren vanaf begin tijdvenster – aankomst voor einde tijdvenster*
- *Gecombineerd ophalen en leveren vanaf aankomsttijd – aankomst voor einde tijdvenster*



De varianten *aankomst voor einde tijdvenster* sluiten stops uit waar de chauffeur aankwam nadat het tijdvenster was gesloten. Die stops tellen automatisch voor nul mee in het gecombineerde totaal, zonder handmatige actie.

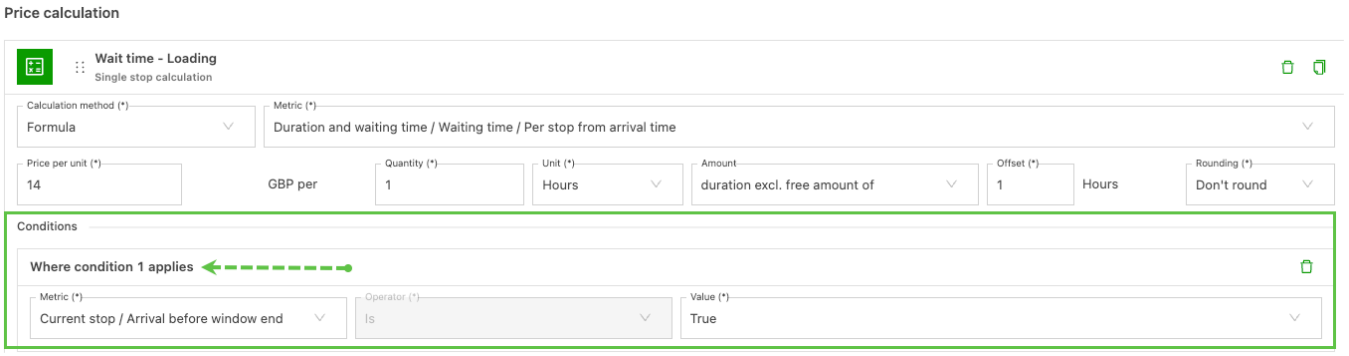
📚 Hulp bij het bepalen welke stoptypes in de berekening van de wachturen worden meegenomen (bijvoorbeeld alleen ophaalstops of alleen leveringsstops) staat in Wachturen: types stops selecteren.

Stap 4 (optioneel): wachturen overslaan wanneer de chauffeur na het einde van het tijdvenster aankomt

Deze stap is van toepassing wanneer wachturen niet mogen worden aangerekend als de chauffeur na het einde van het afgesproken tijdvenster aankomt, bijvoorbeeld omdat er bij een gemiste afspraak geen overliggeld geldt.

Voor metrieken per stop: de voorwaarde Aankomst voor einde tijdvenster aan de berekening toevoegen.

1. In de berekeningseditor **klikken** op **Voorwaarde toevoegen**.
2. **Selecteren** van **Huidige stop** als categorie van de voorwaarde.
3. **Selecteren** van **Aankomst voor einde tijdvenster**.
4. **Instellen** van de waarde op **True**.
5. **Klikken** op **Opslaan**.



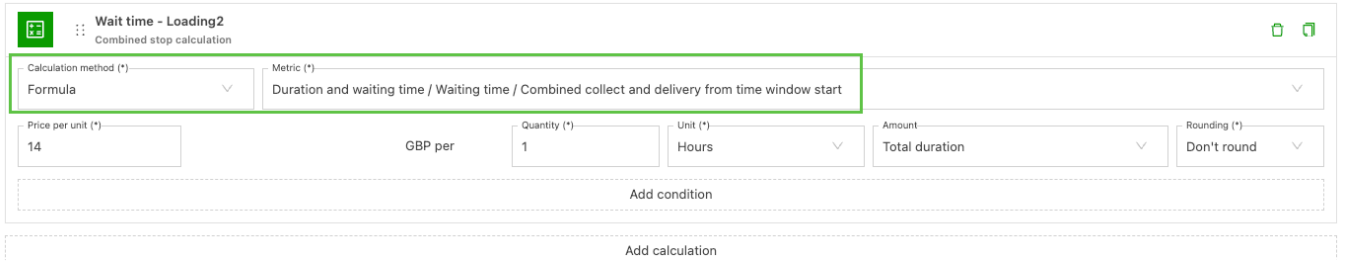
Hoe de voorwaarde werkt:

- Chauffeur kwam aan voordat het tijdvenster eindigde → de wachturen worden normaal berekend.
- Chauffeur kwam aan nadat het tijdvenster eindigde → de wachturen voor die stop worden op € 0 gezet. Er is geen handmatige actie nodig.

Voorbeeld: een berekening is geconfigureerd aan € 70/u met *Per stop vanaf begin tijdvenster* en *Aankomst voor einde tijdvenster = True*.

- Een ophaalstop heeft een venster van 06:30–08:00. De chauffeur komt aan om 08:30 (na het einde van het venster) → resultaat: € 0.
- Een leveringsstop heeft een venster van 22:00–23:30. De chauffeur komt aan om 22:00 en blijft 20 minuten ter plaatse → resultaat: € 23,33 (0,33 u × € 70/u).

Voor gecombineerde metrieken: de varianten *aankomst voor einde tijdvenster* uit de metriekselectie gebruiken (zie stap 3). De voorwaarde kan niet rechtstreeks aan gecombineerde metrieken worden toegevoegd, omdat er geen afzonderlijke stop is om ze op te evalueren.



‼️ De voorwaarde Aankomst voor einde tijdvenster moet handmatig aan elke betreffende berekening worden toegevoegd. Bestaande berekeningen in prijslijsten worden niet automatisch bijgewerkt. Historische orders worden niet herberekend.

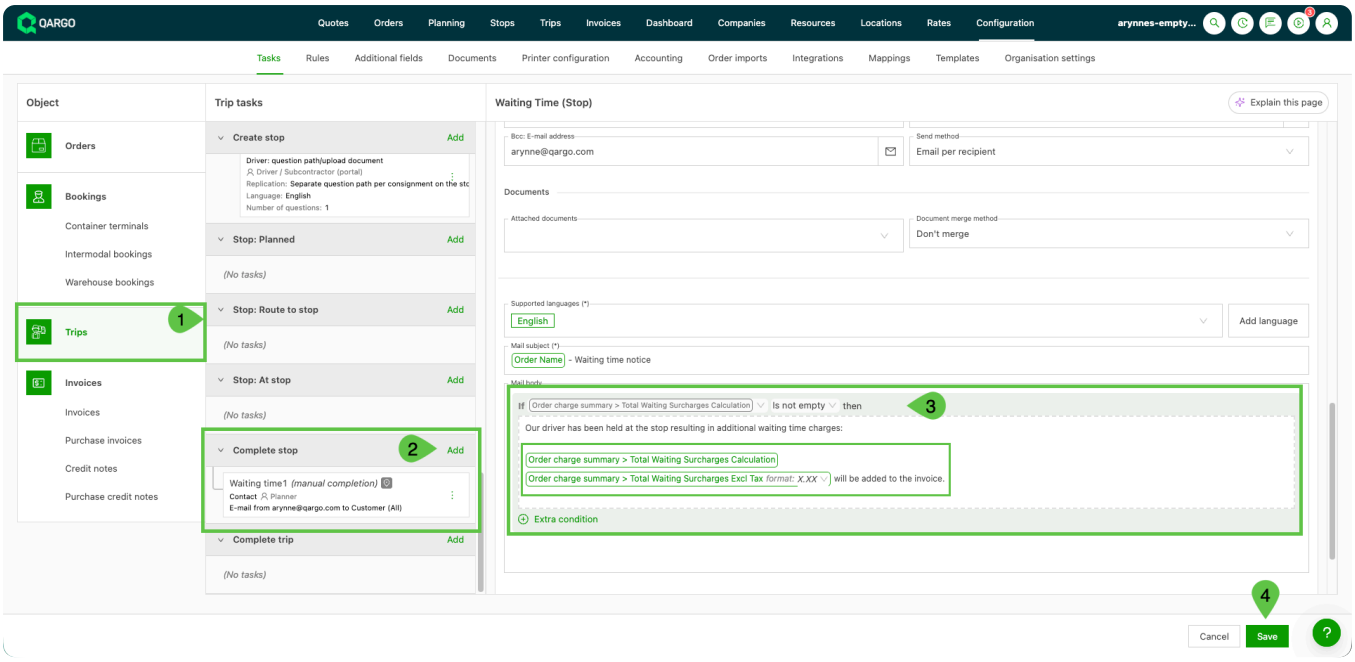
Stap 5 (optioneel): kosten voor wachturen tonen in e-mails van contacttaken

De details van de kosten voor wachturen zijn beschikbaar als sjabloonvariabelen in de e-maileditor voor contacttaken.

1. **Navigeren** naar **Configuratie > Taken** en de betreffende contacttaak openen (communicatiemethode: e-mail).
2. **Typen** van `#{{` in de tekst van de e-mail op de plaats waar de details van de kosten moeten verschijnen en **zoeken** naar “waiting”. De beschikbare variabelen onder Overzicht kosten zijn:
   - *Berekening totaal wachttoeslagen*: toont de berekening als tekst (bv. `2 × (50.0 EUR / 1)`)
   - *Totaal wachttoeslagen excl. btw*
   - Varianten van de bovenstaande in de wettelijke valuta
   - *Totaal algemene toeslagen zonder wachttoeslag*: toont andere toeslagen apart van de wachtkosten

3. **Plaatsen** van de variabelen in een voorwaardelijk blok, zodat de sectie alleen verschijnt wanneer er wachturen op de order staan.

4. **Klikken** op **Opslaan**.



Elke e-mail van een contacttaak voor een order met wachturen bevat daarna automatisch de details van de kosten. De triggerlogica van contacttaken blijft ongewijzigd; alleen het aanbod aan sjabloonvariabelen wordt uitgebreid.

🎥 Deze video legt uit hoe wachttijden in e-mails en documenten kunnen worden weergegeven:

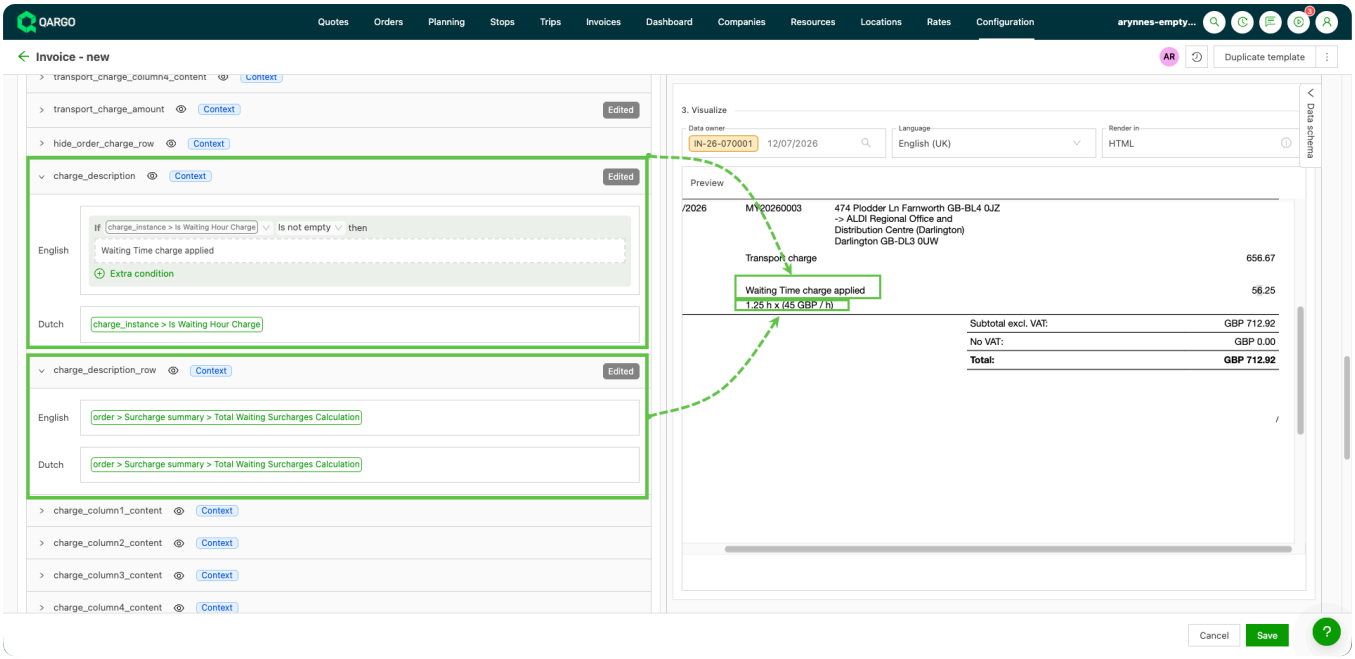
▶ https://watchclueso.com/embed/v26w753iwtobit6f

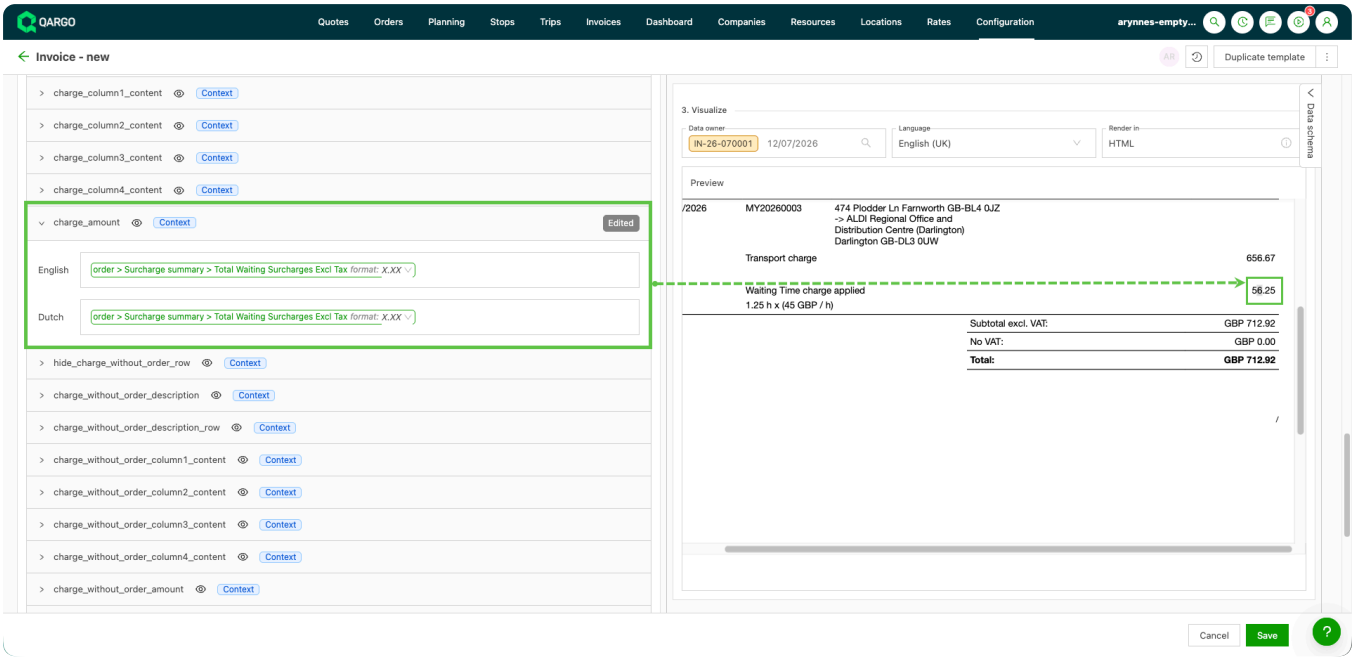
Stap 6 (optioneel): kosten voor wachturen tonen op PDF-documenten

De waarden voor wachturen zijn beschikbaar in de editor voor PDF-sjablonen onder **Configuratie > Sjablonen**, in het gegevensschema van het sjabloon onder **Overzicht toeslagen**:

- Berekening van de wachturen als tekst
- Totaal excl. btw
- Totaal van de algemene toeslagen zonder wachtkosten

Deze velden kunnen aan sjablonen voor facturen en transportdocumenten worden toegevoegd, zodat de kosten voor wachturen apart van andere toeslagen verschijnen.





‼️ Bestaande PDF-sjablonen worden niet automatisch bijgewerkt. De velden voor wachturen moeten handmatig aan elk betreffend sjabloon worden toegevoegd.

Stap 7: opslaan en valideren

1. **Klikken** op **Opslaan** in de berekeningseditor.
2. **Controleren** of de wachturentoeslag is ingeschakeld en aan de juiste prijslijst is gekoppeld.
3. **Testen** met een voorbeeldorder die zowel een stop met tijdige aankomst als een stop met late aankomst bevat (als de uitsluiting voor late aankomst wordt gebruikt), om te bevestigen dat de verwachte bedragen worden berekend.
4. Bij gebruik van e-mail- of PDF-variabelen een contacttaak of document **testen** om te bevestigen dat de details van de kosten correct worden weergegeven.

Beperkingen

- Sjabloonvariabelen tonen alleen totalen op orderniveau. Een uitsplitsing per stop of per activiteit is in deze versie niet opgenomen.

Probleemoplossing

Probleem	Oplossing
De kost voor wachturen verschijnt niet op orders	Controleren of de toeslag gekoppeld is aan dezelfde prijslijst die voor dat transport wordt gebruikt, of de transportdienst op **Actief** staat en of na het bewerken van de berekening op **Opslaan** werd geklikt.
Wachturen worden aangerekend bij late aankomsten	Voor metrieken per stop controleren of de voorwaarde Aankomst voor einde tijdvenster is toegevoegd en op True staat. Voor gecombineerde metrieken controleren of de juiste variant *aankomst voor einde tijdvenster* is geselecteerd.
De voorwaarde Aankomst voor einde tijdvenster is niet zichtbaar	Controleren of een metriek per stop (Vanaf begin tijdvenster of Vanaf aankomsttijd) is geselecteerd. Deze voorwaarde is niet beschikbaar voor gecombineerde metrieken; in dat geval de specifieke metriekvarianten gebruiken.
Een bestaande wachturentoeslag staat nog onder Algemene toeslagen	Niet alle toeslagen worden automatisch gemigreerd. De categorie van de toeslag handmatig wijzigen.
De variabelen voor wachturen ontbreken in de editor voor e-mailsjablonen	Controleren of de kost werd aangemaakt in de sectie Wachturen (en niet als algemene toeslag). De variabelen staan onder Overzicht kosten in de variabelenkiezer.
Historische orders tonen de bijgewerkte berekening niet	Wijzigingen in de configuratie van wachturen gelden voor orders die na de update van de prijslijst worden verwerkt. Historische orders worden niet automatisch herberekend.
De varianten aankomst voor einde tijdvenster van de gecombineerde metriek zijn niet zichtbaar	Deze varianten zijn mogelijk nog niet beschikbaar in het account. Contact opnemen met het supportteam van Qargo voor bevestiging.