Veelgestelde vragen: tijdelijke oplossingen en beperkingen in Qargo

Dit artikel bundelt alle bekende tijdelijke oplossingen in Qargo op één plaats. Elke sectie beschrijft de beperking en de aanbevolen stappen om die te omzeilen tot er een ingebouwde oplossing beschikbaar is.

Bijgewerkt 20 februari 2026

<!— SUGGESTIES VOOR SCREENSHOTS 1. Planningsscherm met het +-icoon tussen stops om orders op te splitsen 2. Menu Snelle acties op de pagina Orders om meerdere orders tegelijk op te splitsen 3. Uitvoeringspaneel met de optie “Op aparte trip plannen” 4. Scherm voor het instellen van uitzonderingen in de locatieconfiguratie 5. Detailpagina van een prijslijst met de knop “Nieuwe klant koppelen” 6. Inlogscherm van Qargo met de knop Volgende en twee aanmeldopties —>

Samenvatting (≤200 tekens): Een naslaggids met bekende tijdelijke oplossingen in Qargo voor planning, facturatie, exports, prijslijsten, netwerkintegraties en inlogproblemen.

Planning en orderbeheer

Meerdere orders tegelijk opsplitsen

Meerdere orders tegelijk opsplitsen kan niet rechtstreeks vanuit het scherm **Planning**.

Tijdelijke oplossing: Naar de pagina **Orders** gaan en via **Snelle acties** meerdere orders tegelijk opsplitsen. Dit geeft hetzelfde resultaat voor grotere aantallen orders.

Een order opsplitsen na een afkoppelstop

Een order opsplitsen na een afkoppelstop wordt niet ondersteund in Qargo.

Tijdelijke oplossing: De planning van de betrokken zendingen ongedaan maken en handmatig nieuwe trips aanmaken. Waar nodig aparte afkoppel-/aankoppelstops (**ontkoppel/koppel**) **toevoegen** om de juiste routestructuur opnieuw op te bouwen.

Een order opsplitsen aan het einde van de tijdlijn

Orders kunnen niet helemaal aan het einde van de dag of tussen periodes van de tijdlijn worden opgesplitst.

Tijdelijke oplossing: De opsplitsing tussen twee zendingen op het logische splitsingspunt eerder in de tijdlijn **uitvoeren**, niet op de grens van een tijdlijnperiode.

Twee afzonderlijke trips samenvoegen

Er is geen rechtstreekse knop “trips samenvoegen”. Trips kunnen alleen worden samengevoegd als ze gescheiden zijn door een stop van het type parking, depot of einde dag.

Tijdelijke oplossing: De parking- of depotstop **zoeken** die de twee trips scheidt en die stop vervolgens **verwijderen**. Zodra de stop verwijderd is, voegt Qargo de trips automatisch samen tot één doorlopende trip. Vóór het samenvoegen controleren of de toewijzingen van chauffeur en voertuig compatibel zijn.

Rijtijden van meerdere chauffeurs combineren in één prijsberekening

Qargo ondersteunt het optellen van rijtijd over afzonderlijke orders heen niet voor de prijsberekening.

Tijdelijke oplossing: De order in meerdere trips **opsplitsen** door tussen de ophaling en de eerste levering een afkoppel-/aankoppelstop toe te voegen. Aan elke trip een andere chauffeur **toewijzen**. Het systeem berekent de duur van elke trip afzonderlijk binnen dezelfde order, zodat de chauffeursuren in de prijsberekening worden meegenomen.

Vooraf ingevulde locatiegegevens

Extra's of standaardwaarden van een locatie worden niet toegepast op bestaande orders

Standaardwaarden die een locatie vooraf invult (notities, duur, extra's) worden niet automatisch opnieuw toegepast wanneer een order wordt bijgewerkt of wanneer een locatie na het aanmaken wijzigt. Wijzigingen in de locatieconfiguratie gelden alleen voor nieuw aangemaakte orders.

Tijdelijke oplossingen (één kiezen):

- **Snelle actie – Stopactiviteiten bijwerken:** Met deze bulkactie extra's in één keer op meerdere stops toepassen. Alleen beschikbaar als de configuratie updates voor alle stoptypes toestaat.
- **Handmatige update:** De extra's afzonderlijk bij elke betrokken stop **toevoegen**.
- **Tijdelijk van locatie wisselen:** In de order de locatie in een andere **wijzigen → Opslaan → terugzetten** naar de juiste locatie → opnieuw **Opslaan**. Zo kan het systeem gedwongen worden de vooraf ingevulde waarden te vernieuwen.

Als geen van deze oplossingen het probleem verhelpt, contact opnemen met Qargo Support met het referentienummer of de referentienummers van de order en screenshots van de locatieconfiguratie.

Facturatie en documenten

PDF van de factuur te groot om te e-mailen

Grote factuur-PDF's (vooral met CMR-bijlagen) kunnen de limiet voor e-mailbijlagen overschrijden.

Tijdelijke oplossing:

1. De factuur vanuit Qargo naar het eigen e-mailadres **versturen**, zodat alle CMR's in één PDF worden gebundeld.
2. De PDF **downloaden** via de downloadlink in de e-mail.
3. De bestandsgrootte van de gedownloade PDF **controleren**.
4. Als het bestand **kleiner dan 20 MB** is, het rechtstreeks via de e-mailclient (bv. Outlook) versturen, rekening houdend met de bijlagelimiet van het bedrijf.
5. Als het bestand **groter dan 20 MB** is, het **comprimeren** met een tool zoals Adobe Compress PDF en het gecomprimeerde bestand daarna als bijlage aan de e-mail toevoegen.

Een gecombineerd document met factuur en CMR opsplitsen na het opslaan

De functie om documenten op te splitsen is alleen beschikbaar tijdens het aanmaken van een aankoopfactuur. Zodra de factuur is opgeslagen, is de optie om op te splitsen niet meer beschikbaar in Qargo.

Tijdelijke oplossing:

1. Een externe tool om PDF's op te splitsen **gebruiken** om het gecombineerde bestand in afzonderlijke documenten te verdelen.
2. De opgesplitste factuur- en CMR-bestanden **opnieuw uploaden** in Qargo en controleren of ze aan de juiste orders gekoppeld zijn.

CMR-bijlagen toevoegen bij het opnieuw versturen van een factuur

Als een factuur oorspronkelijk zonder CMR-bijlage werd verstuurd en opnieuw met de CMR moet worden verstuurd:

1. De factuur **zoeken** en de actie om opnieuw te versturen starten.
2. Tijdens het versturen de CMR- (of POD-)documenten **handmatig selecteren** als bijlagen. Deze bestanden moeten al geüpload en aan de order gekoppeld zijn voordat ze geselecteerd kunnen worden.

Exporteren

Meer dan 1.000 rijen tegelijk exporteren

Aangepaste gegevensexports in Qargo zijn beperkt tot 1.000 rijen per export.

Tijdelijke oplossing:

1. De gegevens in kleinere delen **filteren**, bijvoorbeeld op datumbereik, jobstatus of klanttype, zodat elk deel minder dan 1.000 rijen bevat.
2. Elk gefilterd deel afzonderlijk **exporteren**.
3. De resulterende bestanden handmatig **samenvoegen** in Excel of een andere spreadsheettoepassing.

Prijslijsten en prijsberekening

Per week aanrekenen wanneer de handmatige formule alleen minuten, uren of dagen ondersteunt

Handmatige prijsformules in Qargo ondersteunen alleen tijdseenheden in minuten, uren, dagen of maanden. Er is geen ingebouwde eenheid “per week”.

Tijdelijke oplossingen (één kiezen):

- **Omzetten naar een dagtarief:** De berekening **instellen** op een dagtarief waarbij de dagprijs gelijk is aan het weektarief gedeeld door zeven.
- **Prijstabel per dagbereik:** Een prijstabel **opbouwen** met bereiken voor “duur in dagen” in blokken van zeven dagen, bijvoorbeeld 1–7 dagen = 1× weektarief, 8–14 dagen = 2× weektarief, enzovoort.
- **Logica “begonnen week”:** Als elke onvolledige week als volledige week moet worden gefactureerd, een prijstabel **opbouwen** die begint bij minimaal 7 dagen en in stappen van 7 dagen oploopt.

Nieuwe prijslijst wordt niet toegepast op bestaande orders

Wanneer een prijslijst aan een klant wordt toegewezen of voor een klant wordt bijgewerkt, geldt de wijziging alleen voor orders die daarna worden aangemaakt. Bestaande orders behouden de prijslijst die van toepassing was toen ze oorspronkelijk werden aangemaakt.

Tijdelijke oplossing: Voor bestaande orders die de nieuwe prijzen moeten weerspiegelen, de prijs op elke betrokken order **handmatig bijwerken**, of **nieuwe orders aanmaken** zodat de juiste prijslijst automatisch wordt toegepast.

Klant verschijnt niet in de keuzelijst om aan een prijslijst te koppelen

Een klant verschijnt mogelijk niet bij het koppelen aan een prijslijst, om een van de volgende redenen:

- **Valuta of transportdienst komt niet overeen:** De valuta van de klant moet overeenkomen met de valuta van de prijslijst. Een nieuwe prijslijst in de vereiste valuta **aanmaken**, of de bestaande prijslijst **dupliceren** en in de juiste valuta configureren.
- **Toggle “Prijslijst gebruiken voor alle klanten” staat aan:** Wanneer deze toggle actief is, werkt de prijslijst als algemene standaard voor de transportdienst en aanvaardt ze geen koppelingen met individuele klanten. De prijslijst in plaats daarvan vanaf de klantpagina **toewijzen**, of de prijslijst **dupliceren** met deze toggle uitgeschakeld.
- **Overlappende geldigheidsdata:** Een klant kan voor dezelfde service niet aan twee prijslijsten met overlappende geldigheidsdata worden gekoppeld. **Controleren** of de klant niet al aan een conflicterende prijslijst gekoppeld is en de

geldigheidsdata zo nodig aanpassen.

Netwerkintegraties

Palletforce-resource (export) kan niet uit een gedispatchte order worden verwijderd

Zodra een order naar Palletforce is gedispatcht en in hun systeem is vergrendeld, kan de resource niet vanuit Qargo worden verwijderd als er een trackingcode bestaat en de datum van de vrachtlijst verstreken is, of als de zending in het depot is vergrendeld.

Tijdelijke oplossing:

- Als de zending **in het Palletforce-portaal geannuleerd** is, de dispatch in Qargo terugroepen of vernieuwen. Qargo controleert de status en verwijdert de toewijzing van de Palletforce-resource automatisch. Daarna kan de order aan een eigen chauffeur worden toegewezen.
- Als de zending **nog actief is of verderop in de keten aanvaard is**, een chauffeur en voertuig als **extra resource** aan de order toevoegen en naar die chauffeur dispatchen. Zo kunnen de operations doorgaan zonder de Palletforce-resource uit de order te verwijderen.

Pall-Ex-/Fortec-resource (export) kan niet uit een gedispatchte order worden verwijderd

Dezelfde beperking geldt voor orders die naar Pall-Ex en Fortec zijn gedispatcht.

Tijdelijke oplossing:

- Als de zending **in Nexus/Pallex geannuleerd** is, de dispatch in Qargo terugroepen of vernieuwen. De toewijzing van de resource wordt automatisch verwijderd.
- Als de zending **nog actief** is, een chauffeur en voertuig als extra resource **toevoegen** en naar de chauffeur dispatchen, als tijdelijke oplossing om de operations voort te zetten.

Inloggen en toegang

Inloggen in de mobiele app van Qargo lukt niet

Als een chauffeur een foutmelding krijgt met de vraag contact op te nemen met support, of als de knop **Wachtwoord resetten** ontbreekt in het resourceprofiel:

Tijdelijke oplossing – knop Wachtwoord resetten ontbreekt:

1. Het e-mailadres uit het resourceprofiel **verwijderen**.
2. **Mobiele toegang uitschakelen** en **opslaan**.
3. **Mobiele toegang** opnieuw **inschakelen**, het e-mailadres **opnieuw toevoegen** en opnieuw **opslaan**.
4. De knop **Wachtwoord resetten** zou nu beschikbaar moeten zijn. Erop **klikken** om een nieuwe login-link te versturen.

Tijdelijke oplossing – vastgelopen sessie of algemene inlogfout:

1. De browser of mobiele app **volledig sluiten** en opnieuw openen.
2. Naar `http://app.qargo.com/logout` **gaan** om een vastgelopen sessie te wissen en daarna opnieuw inloggen.

💬 **Probleem nog niet opgelost?** Als een tijdelijke oplossing in dit artikel het probleem niet verhelpt, contact opnemen met Qargo Support met het referentienummer of de referentienummers van de order, relevante screenshots en een beschrijving van de al uitgevoerde stappen.