

Feedback indienen en opvolgen

Liep er iets mis, of juist heel goed? Zo laat u het ons weten en volgt u op wat wij ermee doen.

05

<https://cockpit.memo-offitel.be/>

WAAR

Menu > Feedback, of vanuit een bericht

DUUR

3 minuten

U LEERT

Een melding indienen, de status volgen en reageren

Twee manieren om feedback te geven

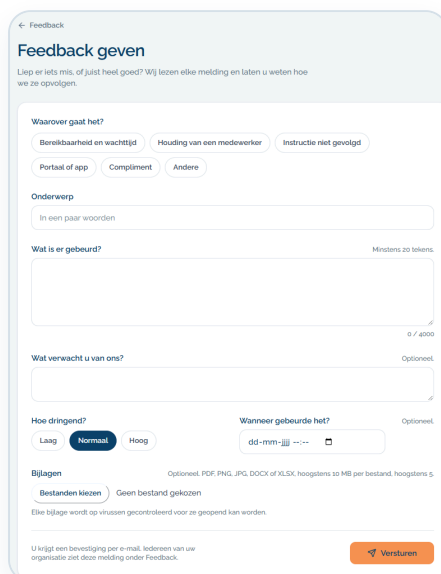
Over één bericht

Open het bericht en klik bij **Feedback** op **Compliment** of **Iets liep mis**. Het bericht wordt automatisch aan uw melding gekoppeld.

Algemeen

Ga naar **Feedback** in het menu en klik op **Feedback geven**. Gebruik dit voor zaken als bereikbaarheid, wachttijd of het portaal.

Het formulier invullen



- 1 Kies **waarover het gaat**. Bij een bericht: onjuiste of onvolledige notitie, verkeerd doorgeschakeld, te laat doorgegeven, houding van een medewerker, instructie niet gevolgd, compliment of andere. Algemeen: bereikbaarheid en wachttijd, houding van een medewerker, instructie niet gevolgd, portaal of app, compliment of andere.
- 2 Geef een kort **onderwerp**.
- 3 Beschrijf **wat er gebeurd is** (minstens 20 tekens).
- 4 Optioneel: bij een bericht **wat er had moeten staan**, en **wat u van ons verwacht**.
- 5 Kies **hoe dringend** het is (laag, normaal of hoog) en eventueel **wanneer** het gebeurde.
- 6 Voeg eventueel **bijlagen** toe (max. 5, elk max. 10 MB).
- 7 Klik op **Versturen**. U krijgt een bevestiging per e-mail.

Iedereen van uw organisatie ziet uw melding onder **Feedback**. Elke bijlage wordt op virussen gecontroleerd voor ze geopend kan worden.

Uw feedback opvolgen

Feedback

Wat u ons liet weten over onze dienstverlening, en hoe we het opvolgen.

+ Feedback geven

MELDING	INGEDIEND DOOR	INGEDIEND	BIJGEWERKT	STATUS
Lange wachttijd op maandagochtend FB-2025-00048 - Bereikbaarheid en wachttijd - algemeen	Els Voorbeeld	4 dagen geleden	gisteren	Ontvangen
Oproep niet doorgeschakeld FB-2025-00047 - Bereikbaarheid en wachttijd - algemeen	Els Voorbeeld	4 dagen geleden	4 dagen geleden	Ontvangen
Inloggen in de app lukt niet FB-2025-00046 - Portaal of app - algemeen	Els Voorbeeld	5 dagen geleden	5 dagen geleden	Ontvangen
Vriendelijk en snel geholpen FB-2025-00045 - Compliment - algemeen	Els Voorbeeld	5 dagen geleden	5 dagen geleden	Ontvangen
Facturatie FB-2025-00009 - Facturatie - algemeen	Jan Voorbeeld	8 okt 2025	13 okt 2025	In behandeling
Bericht te laat doorgestuurd FB-2025-00007 - Bereikbaarheid en wachttijd - algemeen	Jan Voorbeeld	8 okt 2025	12 okt 2025	In behandeling
Wachttijd tijdens de middag FB-2025-00008 - Bereikbaarheid en wachttijd - algemeen	Jan Voorbeeld	8 okt 2025	8 okt 2025	Ontvangen
Melding niet ontvangen in de app FB-2025-00006 - Portaal of app - algemeen	Jan Voorbeeld	8 okt 2025	8 okt 2025	Ontvangen
Instructie annulaties niet gevolgd FB-2025-00005 - Instructie niet gevolgd - algemeen	Marc Voorbeeld	7 okt 2025	7 okt 2025	Wacht op u

Alle meldingen van uw organisatie: wie ze indiende, wanneer ze werd ingediend en laatst bijgewerkt, en de status. Klik op een kolomtitel om te sorteren.

Status	Betekenis
Ontvangen	Wij hebben uw melding goed ontvangen.
In behandeling	Wij onderzoeken uw melding.
Wacht op u	Wij hebben een vraag of antwoord voor u. Open de melding en reageer.
Opgelost	De melding is afgehandeld.
Gesloten	De melding is definitief afgesloten.
Heropend	De melding werd opnieuw geopend, bijvoorbeeld na een reactie.

Feedback

FB-2025-00005

Wacht op u

Instructie annulaties niet gevolgd

Categorie

Instructie niet gevolgd

Ernst

Hoog

Ontvanger via

e-mail

Wat er gebeurd is

De belair kreeg te horen dat annuleren niet kon, terwijl dat volgens onze instructies wel mogelijk is.

Wat u van ons verwacht

Graag een korte oplossing van de instructie voor het team.

Verloop

Feedback ingediend

7 okt 2025, 09:12 - Marc Voorbeeld

Status gerechtigd naar In behandeling

7 okt 2025, 09:08 - Memo

Status gerechtigd naar Opgelost

7 okt 2025, 12:06 - Memo

Heropend

7 okt 2025, 12:06 - Memo

Heropend

7 okt 2025, 12:06 - Memo

Antwoord van Memo

7 okt 2025, 12:09 - Memo

Bedankt voor uw melding, wij bekijken dit met het team.

Heropend

7 okt 2025, 14:27 - Memo

Alleen wie deze feedback stuurde, kan erop reageren.

Een melding openen

Klik op een melding om de details te zien: categorie, ernst, wanneer en door wie ze werd ingediend, uw beschrijving en eventuele bijlagen.

Onder **Verloop** ziet u stap voor stap wat er met uw melding gebeurde: statuswijzigingen, toegevoegde bijlagen en onze antwoorden.

Alleen wie de feedback indiende, kan erop reageren. Collega's kunnen de melding wel lezen.

Vragen over Memo Cockpit? Ons team helpt u graag verder. +32 52 89 84 31 · Migratie@Memo-Offitel.be

Schermafbeldingen met voorbeeldgegevens. Uw scherm kan licht afwijken. Versie 0.1 · oktober 2026.