

Envoyer et suivre du feedback

Un problème, ou au contraire une belle expérience ? Voici comment nous le signaler et suivre ce que nous en faisons.

05

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

où

Menu > Feedback, ou depuis un message

DURÉE

3 minutes

VOUS APPRENDREZ

Envoyer un signalement, suivre son statut et réagir

Deux façons de donner du feedback

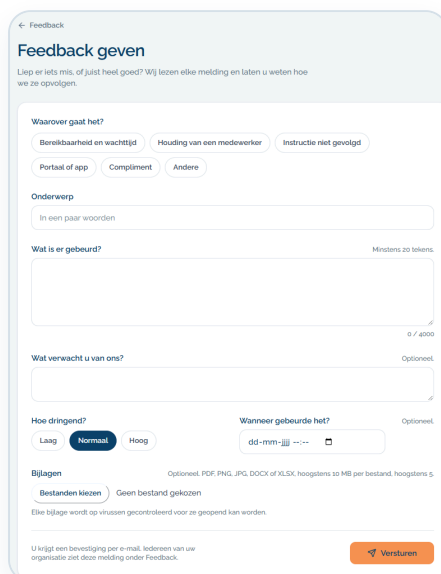
Sur un message

Ouvrez le message et cliquez dans **Feedback** sur **Compliment** ou **lets liep mis** (un problème). Le message est automatiquement lié à votre signalement.

En général

Allez dans **Feedback** dans le menu et cliquez sur **Feedback geven** (donner du feedback). Utilisez-le pour l'accessibilité, le temps d'attente ou le portail.

Remplir le formulaire



- 1 Choisissez **le sujet**. Sur un message : note incorrecte ou incomplète, mauvais renvoi, transmis trop tard, attitude d'un collaborateur, instruction non suivie, compliment ou autre. En général : accessibilité et temps d'attente, attitude d'un collaborateur, instruction non suivie, portail ou app, compliment ou autre.
- 2 Indiquez un **objet** court.
- 3 Décrivez **ce qui s'est passé** (au moins 20 caractères).
- 4 Facultatif : sur un message, **ce qui aurait dû être noté**, et **ce que vous attendez de nous**.
- 5 Choisissez **l'urgence** (basse, normale ou haute) et éventuellement **quand** cela s'est produit.
- 6 Ajoutez éventuellement des **pièces jointes** (max. 5, chacune max. 10 Mo).
- 7 Cliquez sur **Versturen** (envoyer). Vous recevez une confirmation par e-mail.

Toute votre organisation voit votre signalement sous **Feedback**. Chaque pièce jointe est contrôlée contre les virus avant de pouvoir être ouverte.

Suivre votre feedback

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-2025-00005 - Portaal of app - algemeen	Jan Voorbeeld	8 okt 2025	8 okt 2025	Ontvangen
Instructie annulaties niet gevolgd FB-2025-00002 - Instructie niet gevolgd - algemeen	Marc Voorbeeld	7 okt 2025	7 okt 2025	Wacht op u

Tous les signalements de votre organisation : auteur, date d'envoi, dernière mise à jour et statut. Cliquez sur un titre de colonne pour trier.

Statut	Signification
Ontvangen (reçu)	Nous avons bien reçu votre signalement.
In behandeling (en cours)	Nous examinons votre signalement.
Wacht op u (en attente de vous)	Nous avons une question ou une réponse pour vous. Ouvrez le signalement et réagissez.
Opgelost (résolu)	Le signalement est traité.
Gesloten (clôturé)	Le signalement est définitivement clôturé.
Heropend (rouvert)	Le signalement a été rouvert, par exemple après une réaction.

Feedback

FB-2025-00002

Wacht op u

Instructie annulaties niet gevolgd

Categorie: Instructie niet gevolgd

Soort: Algemeen

Ernst: Hoog

Ingediend: 7 okt 2025, 11:03 door Marc Voorbeeld

Contact via: e-mail

WAT ER GEBEURDE

De belter kreeg te horen dat annulaties 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, 11:03 - Marc Voorbeeld

Status gewijzigd naar In behandeling

7 okt 2025, 11:05 - Memo

Status gewijzigd naar Opgelost

7 okt 2025, 11:06 - Memo

Heropend

7 okt 2025, 11:06 - Memo

Heropend

7 okt 2025, 11:06 - Memo

Antwoord van Memo

7 okt 2025, 11:06 - Memo

Heropend

7 okt 2025, 11:07 - Memo

Alleen wie deze feedback stuurt, kan erop reageren.

Ouvrir un signalement

Cliquez sur un signalement pour voir les détails : catégorie, gravité, date et auteur, votre description et les éventuelles pièces jointes.

Sous **Verloop** (historique), vous voyez étape par étape ce qu'il est advenu de votre signalement : changements de statut, pièces jointes ajoutées et nos réponses.

Seule la personne qui a envoyé le feedback peut y réagir. Vos collègues peuvent toutefois le lire.

Des questions sur Memo Cockpit ?

Notre équipe vous aide volontiers.

+32 52 89 84 31 · Migratie@Memo-Offitel.be

Captures d'écran de l'interface en néerlandais, avec des données d'exemple. Votre écran peut légèrement différer. Version 0.1 · octobre 2026.