

# Submitting and following up feedback

Did something go wrong, or particularly well? Here is how to tell us and follow what we do with it.

05

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

## WHERE

Menu > Feedback, or from a message

## TIME

3 minutes

## YOU WILL LEARN

Submitting feedback, following its status and responding

## Two ways to give feedback

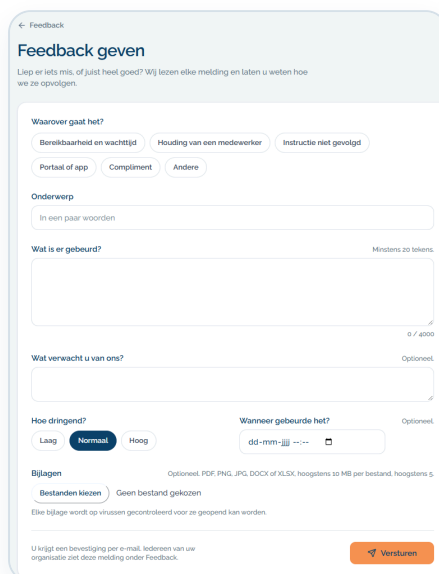
### About one message

Open the message and under **Feedback** click **Compliment** or **iets liep mis** (something went wrong). The message is automatically linked to your feedback.

### General

Go to **Feedback** in the menu and click **Feedback geven** (give feedback). Use this for topics such as availability, waiting times or the portal.

## Completing the form



- 1 Choose **what it is about**. For a message: incorrect or incomplete note, wrongly forwarded, passed on too late, staff attitude, instruction not followed, compliment or other. General: availability and waiting time, staff attitude, instruction not followed, portal or app, compliment or other.
- 2 Enter a short **subject**.
- 3 Describe **what happened** (at least 20 characters).
- 4 Optional: for a message, **what should have been recorded**, and **what you expect from us**.
- 5 Choose **how urgent** it is (low, normal or high) and optionally **when** it happened.
- 6 Optionally add **attachments** (max. 5, each max. 10 MB).
- 7 Click **Versturen** (send). You receive a confirmation by email.

Everyone in your organisation can see your feedback under **Feedback**. Every attachment is scanned for viruses before it can be opened.

# Following up your 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<br>FB-2025-00048 · Bereikbaarheid en wachttijd · algemeen | Els Voorbeeld  | 4 dagen geleden | gisteren        | Ontvangen      |
| Oproep niet doorgeschakeld<br>FB-2025-00047 · Bereikbaarheid en wachttijd · algemeen        | Els Voorbeeld  | 4 dagen geleden | 4 dagen geleden | Ontvangen      |
| Inloggen in de app lukt niet<br>FB-2025-00046 · Portaal of app · algemeen                   | Els Voorbeeld  | 5 dagen geleden | 5 dagen geleden | Ontvangen      |
| Vriendelijk en snel geholpen<br>FB-2025-00045 · Compliment · algemeen                       | Els Voorbeeld  | 5 dagen geleden | 5 dagen geleden | Ontvangen      |
| Facturatie<br>FB-2025-00009 · Facturatie · algemeen                                         | Jan Voorbeeld  | 8 okt 2025      | 13 okt 2025     | In behandeling |
| Bericht te laat doorgestuurd<br>FB-2025-00007 · Bereikbaarheid en wachttijd · algemeen      | Jan Voorbeeld  | 8 okt 2025      | 12 okt 2025     | In behandeling |
| Wachttijd tijdens de middag<br>FB-2025-00008 · Bereikbaarheid en wachttijd · algemeen       | Jan Voorbeeld  | 8 okt 2025      | 8 okt 2025      | Ontvangen      |
| Melding niet ontvangen in de app<br>FB-2025-00006 · Portaal of app · algemeen               | Jan Voorbeeld  | 8 okt 2025      | 8 okt 2025      | Ontvangen      |
| Instructie annulaties niet gevolgd<br>FB-2025-00005 · Instructie niet gevolgd · algemeen    | Marc Voorbeeld | 7 okt 2025      | 7 okt 2025      | Wacht op u     |

All feedback from your organisation: who submitted it, when it was submitted and last updated, and its status. Click a column title to sort.

| Status                       | Meaning                                                              |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Ontvangen (received)         | We have received your feedback.                                      |
| In behandeling (in progress) | We are looking into your feedback.                                   |
| Wacht op u (waiting for you) | We have a question or answer for you. Open the feedback and respond. |
| Opgelost (resolved)          | The feedback has been dealt with.                                    |
| Gesloten (closed)            | The feedback has been closed for good.                               |
| Heropend (reopened)          | The feedback was reopened, for example after a response.             |

Feedback

FB-2025-00005

Wacht op u

Instructie annulaties niet gevolgd

Categorie  
Instructie niet gevolgd

Soort  
Algemeen

Ernst  
Hoog

Contact via  
e-mail

Ingediend  
7 okt 2025, 11:03 door Marc Voorbeeld

WAT ER GEBEURDE

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

WAT U VAN ONS VERWACHT

Graag een korte opfrissing van de instructie voor het team.

Verloop

Feedback ingediend

7 okt 2025, 11:03 · Marc Voorbeeld

Status gewijzigd naar In behandeling

7 okt 2025, 11:06 · 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

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

Heropend

7 okt 2025, 14:37 · Memo

Als een van deze feedback stuurde, kan erop reageren.

## Opening feedback

Click an item to see the details: category, severity, when and by whom it was submitted, your description and any attachments.

Under **Verloop** (history) you see step by step what happened to your feedback: status changes, added attachments and our replies.

Only the person who submitted the feedback can respond to it. Colleagues can still read it.

Questions about Memo Cockpit? Our team is happy to help.

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

Screenshots of the Dutch-language interface, with sample data. Your screen may differ slightly. Version 0.1 · October 2026.