

Bestuursdienst

Onderwerp Stand van zaken webshop Stadjerspas

Steller P. Spoelstra / T.R. Bennema



De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 57 96 Bijlage(n) 0

Ons kenmerk SZ14.4167393

Datum - **4 FEB 2014** Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

In deze brief informeren wij u over de stand van zaken rond de webshop Stadjerspas. Op 18 december 2013 hebt u besloten om de Stadjerspas om te vormen tot een webshop Stadjerspas. En op 1 januari 2014 was de nieuwe webshop in de lucht. Afgelopen weken is gebleken dat dat met de nodige kinderziektes gepaard is gegaan. Dat had alles te maken met de snelheid waarin de webshop ingevoerd moest worden. Er wordt momenteel hard gewerkt om de problemen op te lossen. Wij begrijpen heel goed dat het vervelend is als burgers geen toegang krijgen tot de webshop, verkeerde bonnen krijgen of anderszins op problemen bij de webshop stuiten. Daarom hebben wij in de afgelopen weken extra capaciteit vrij gemaakt om de problemen aan te pakken en de mensen met klachten te helpen.

Wat is de stand van zaken?

In de maand januari is de site van de webshop Stadjerspas 1338 keer bezocht en er zijn 325 kortingsbonnen besteld.

Wat waren de problemen en wat hebben we eraan gedaan?

De problemen met de webshop Stadjerspas waren deels van technische aard. Sommige klanten konden niet inloggen of kregen de onjuiste kortingsbonnen. Anderzijds hadden de klachten te maken met verkeerd verstrekte informatie vanuit het KCC en de Stips. Ook kwamen veel vragen binnen over de werking van de site. Blijkbaar was de uitleg op de site niet voldoende of stond de informatie niet op de juiste plek.

De technische problemen zijn inmiddels opgelost en de automatisering is verbeterd. Alle aanmelders krijgen nu automatisch bericht. We hebben het KCC en de Stips (opnieuw) geïnformeerd over de webshop en daarbij de verschillen tussen de oude en de nieuwe Stadjerspas benadrukt. En verder is de site van de webshop verbeterd. Teksten zijn aangepast en (soms) op een andere plek gezet.

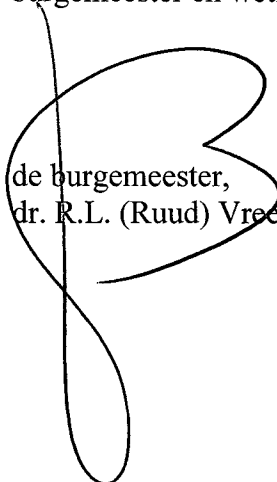
Verder bleken er bij zowel de nieuwe aanvragers als de oude Stadjerspashouders soms misverstanden te bestaan over de vraag wie er gebruik kan maken van de webshop. Als mensen niet tot de doelgroep minima behoren, worden ze niet toegelaten tot de webshop. Daarvoor wordt tijdens het inloggen een inkomenstoets uitgevoerd. Als mensen niet door deze automatische inkomenstoets komen, wordt deze – ter controle – later ook nog eens handmatig herhaald.

En tot slot bleek op woensdag 22 januari 2014 dat de beveiliging van de site niet op orde was (https en het slotje ontbrak). We hebben ervoor gezorgd dat dit op 24 januari in orde was. Overigens was er tijdens de ‘onveilige’ periode geen sprake van dat gegevens van klanten of gemeente gehackt konden worden.

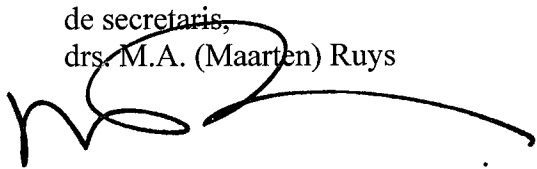
Hoe worden de klachten afgehandeld?

Over de technische en andere problemen kwamen diverse mails met vragen en klachten bij ons binnen. We hebben - zoals gezegd - extra capaciteit vrij gemaakt om deze vragen en klachten telefonisch en per mail (persoonlijk) af te handelen. Wij hopen dit voor 14 februari te hebben afgewikkeld.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke.

de burgemeester,
dr. R.L. (Ruud) Vreeman

A handwritten signature in black ink, appearing as a series of connected loops and a long horizontal stroke.

de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys