

Beste Wise-gebruiker,

We zijn ons bewust van de problemen die een deel van de gebruikers ervaart met de Bibliotheek Wise app, zoals inlogproblemen, flikkerende schermen, het telkens opnieuw moeten inloggen of de app die crasht.

Onze oprechte excuses voor het ongemak en de extra druk(te) die dit geeft bij de klantenservice van jullie bibliotheek.

### **Korte termijn: update voor betere logging om problemen te achterhalen**

De afgelopen maanden hebben we verschillende updates uitgevoerd, maar die hebben er nog niet toe geleid dat alle meldingen naar tevredenheid zijn opgelost. Sommige apparaten kennen problemen, andere niet. Om deze problemen beter te begrijpen en op te lossen, lanceren we binnenkort een update voor Android die de logging in de app verbetert. Dit betekent dat we de *technische* gegevens die worden gegenereerd tijdens het gebruik van de app nauwkeuriger kunnen bijhouden wat ons helpt om de oorzaak van de problemen sneller en effectiever te achterhalen.

Extra tijd is vrijgemaakt voor het ontwikkelteam om zich de komende weken te richten op het verder onderzoeken van deze problemen. We hopen de oplossing snel te vinden.

Eindgebruikers kunnen hun problemen blijven melden via het formulier op de [pagina met veelgestelde vragen](#). Elke melding is waardevol voor het achterhalen van de oorzaak en krijgt een reactie van ons supportteam. Zo nodig vragen we om aanvullende informatie.

### **Voorjaar 2025: Grote update voor de app**

In het voorjaar van 2025 lanceren we een volledig vernieuwde versie van de app. We zijn momenteel bezig met de alfa-testfase, waarin een kleine groep interne gebruikers de app intensief test op stabiliteit en gebruiksgemak. Deze fase helpt ons om mogelijke problemen op te sporen en op te lossen voordat we de app naar een bredere groep gebruikers uitrollen.

In een later stadium volgt een bèta-testfase waarin we Wise-afnemers vragen de app te testen. Wil je hieraan meewerken? Geef je dan op [via dit formulier](#).

De vernieuwde app bouwen we in versie 8.0.0 en 8.0.1. We kunnen de app voor eindgebruikers beschikbaar stellen in de App Store en Google Play als alle systemen over zijn op 8.0.0. We verwachten dat dit in het voorjaar 2025 is.

Uiteraard houden we je op de hoogte van verdere ontwikkelingen. We laten het weten zodra een nieuwe update beschikbaar is. Mocht je in de tussentijd vragen of verdere ondersteuning nodig hebben, aarzel dan niet om contact op te nemen met ons supportteam via Zendesk.

Nogmaals onze excuses voor het ongemak. We doen ons uiterste best om alle Wise-appgebruikers zo snel mogelijk een stabiele en verbeterde app te bieden.

Even ter aanvulling nog een nagekomen advies:

Tot er een update is raden wij aan om te adviseren via de website van de bibliotheek in te loggen. Zo kunnen klanten in ieder geval vanuit huis hun bieb-zaken nog regelen.