



- Let na landelijke lancering van de app goed op een hoger wordende belasting van hulpvragen bij de reeds bestaande helpdesk in relatie tot notificaties, voorzie zodra dat nodig blijkt ook op dat type vragen in een goed bereikbare telefonische helpdesk over wat te doen na een notificatie. En zolang het niet mogelijk is om te testen na notificatie zonder klachten: wat te doen in dat specifieke geval – ook met betrekking tot (ondersteuning bij) thuisquarantaine.
- Door vermenging van diverse achterliggende vragen van mensen; zoals technische over de installatie, toelichting op de werking van de app en de te verwachten stijging van vragen rond notificaties vanuit de app, krijgen mensen met vragen mogelijk niet de juiste aanspreekpartner. Beantwoording van het type 'vragen na een notificatie' vraagt om veel empathie. Zorg dat de vragen op de juiste plek komen, bedenk bij het type vragen wat het landelijk callcenter aan moet pakken en wat bijvoorbeeld de regionale GGD-en of een andere hiertoe geëquipeerde partij.