Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 472
van **KATRIEN SCHRYVERS**
datum: 11 maart 2021

---

aan **WOUTER BEKE**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Ondersteuning en begeleiding van kwetsbare jongvolwassenen - App Heyday

Jongeren die op eigen benen willen of moeten staan, hebben vaak nood aan extra ondersteuning en begeleiding. Als de ouders of het bredere netwerk die hulp en steun niet kunnen bieden, bijvoorbeeld bij jongeren die uit een gemeenschapsinstelling komen, zijn de jongeren op zichzelf aangewezen en dat leidt tot heel wat onzekerheden en vragen. De centra algemeen welzijnswerk (CAW's) noteerden in 2019 meer dan 5000 vragen van jongeren over wonen. Vanuit de vaststelling dat dit een belangrijk thema is voor jongeren, en in het bijzonder voor kwetsbare jongeren, ontwikkelde het JAC (jongerenaanbod van het CAW) Antwerpen de app Heyday. Op die manier krijgt het doelpubliek op een heel laagdrempelige manier antwoorden op heel wat vragen die gerelateerd zijn aan het zelfstandig gaan wonen. In de app is ook ruimte voor de psychosociale kant. Thema's als eenzaamheid en zich niet goed in zijn vel voelen, komen daarbij aan bod.

In antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 380 van 5 maart 2020 gaf de minister uitleg over de bekendmaking van de app, opdat kwetsbare jongeren zo breed mogelijk bereikt worden. De app werd volop opgenomen in de ruimere campagne die eind februari 2020 vanuit de CAW's (JAC) gelanceerd werd. Daarnaast wordt de app door medewerkers van de JAC's ook gepromoot (en vaak meteen gedownload) in gesprekken met jongeren, … om zo de app snel bekend te maken bij de meest kwetsbare doelgroepen. De coronamaatregelen, waardoor minder fysieke ontmoetingen mogelijk waren, doorkruisten deze persoonlijke promotie.

1. Hoeveel keer werd de app Heyday sinds de ontwikkeling ervan gedownload? In welke mate heeft dat invloed gehad op de vragen die bij de CAW's binnenstromen van jongeren over wonen?
2. Zijn gegevens bekend over het gebruik van de app? Welke conclusies kunnen daaruit worden getrokken?
3. Hoe wordt de app geëvalueerd door de jongeren en de JAC's? Werden er nog aanpassingen gedaan of zijn er nog aanpassingen nodig?
4. Is er nood aan bijkomende campagnes om de app beter bekend en meer gebruikt te laten worden?
5. De app werd ontwikkeld door JAC Antwerpen, in samenwerking met jongeren en ondernemers.

   In hoeverre wordt de app ook door andere JAC's actief gebruikt en gepromoot? Hoe kan de app ook buiten de werking van de JAC's aan bekendheid winnen?

WOUTER BEKE
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD
op vraag nr. 472 van 11 maart 2021
van **KATRIEN SCHRYVERS**

---

1. Het is niet mogelijk het aantal downloads uit het systeem te halen. We stellen wel vast dat de app op dit moment ongeveer 1.500 keer geïnstalleerd is. Het aantal downloads ligt een stuk hoger. Er komen geregeld gebruikers bij, terwijl anderen de app weer verwijderen. De app wordt immers meestal tijdelijk gebruikt.
   De app werd ontwikkeld om een antwoord te bieden op vragen van jongeren rond alleen gaan wonen. We stellen momenteel een stijgende vraag rond alleen wonen vast. Het is niet mogelijk om te zeggen dat dit gelinkt is aan het gebruik van de app.

2. Het CAW wil de komende periode verder inzetten op de analyse van het gebruik, de downloads, de opzoekingen,… van de app. Dit gebeurt nu nog te weinig.
   De app word op dit moment voornamelijk gebruikt door hulpverleners die jongeren, die alleen willen gaan wonen, ondersteunen. Eén van de aspecten in deze begeleiding is het uitleggen wat er allemaal komt bij alleen wonen. De app is hier een handig hulpmiddel bij. De jongere kan daarna zelfstandig verder gebruik maken van de app. De combinatie begeleiding en de app (blended werken) is een absolute meerwaarde.
   Op basis van de praktijk in JAC Antwerpen kan vastgesteld worden dat jongeren met een vraag tot zelfstandig wonen de app bekijken na een eerste contact met het JAC (via chat, telefoon of face to face). Dit zet hen, naast de info uit het gesprek, op weg. In het volgende contact met het JAC zijn ze dan beter geïnformeerd en kan gewerkt worden op wat ze zelfstandig kunnen en waar ze op botsen.

3. Tijdens de ontwikkeling en vlak voor de lancering van de app werden jongeren betrokken. Deze evaluaties waren over het algemeen positief. Tot nu toe zijn er geen nieuwe evaluaties meer gebeurd. JAC Antwerpen heeft, op basis van de gesprekken met de jongeren, het aanvoelen dat het bestaan van de app als helpend en noodzakelijk wordt beschouwd.
   In dit eerste jaar zijn er nog geen aanpassingen aan de app gebeurd. Er zijn een aantal ideeën om de app bij te sturen. De verdere timing hiervan zal afhankelijk zijn van middelen en expertise. Mogelijke aanpassingen zijn:
   - De mogelijkheid om gebruikers een signaal te geven wanneer er iets nieuw is, iets gewijzigd is of ze ergens aan moeten denken (bijv. in het voorjaar aan hun belastingaangifte).
   - Linken maken tussen artikels, waardoor je op een woord in een artikel kan klikken en zo naar een ander artikel springen.
   - Linken leggen tussen artikels op de sociale media kanalen van het JAC en de betreffende artikels in de app.
   - Een landingspagina die het zoeken naar de app makkelijker maakt en ervoor zorgt dat mensen die online zoektermen intikken, gelinkt aan het thema 'alleen gaan wonen' bij de app terecht komen.

4. Om de app breder bekend te maken en te houden, is er nood aan voortdurende promotie. Tijdens de coronaperiode is hier minder ruimte voor, gezien de prioriteiten vaak anders lagen.

5. De app is zodanig opgemaakt dat hij bruikbaar is voor alle jongeren in Vlaanderen. De andere JAC's worden als eerste partner betrokken in de promotie en ingebruikname van de app.
   De app zou ook buiten de werking van de JAC's aan bekendheid kunnen winnen, wanneer bij promotie expliciet ingezet wordt op bepaalde doelgroepen, zoals jongeren binnen de jeugdhulp, het brede publiek, campagne binnen scholen,…