

# Grip op informatie: hoe we laaggeletterde mensen weerbaarder willen maken tegen desinformatie

*Bijeenkomst 9 december 2024,  
Hilversum*



*This project has received co-funding from the European Union  
under Agreement number 101158277-BENEDMO-DIGITAL-2023-DEPLOY-04*

## Introductie

In november en december 2024 organiseerden Mediawijs, VRT, Beeld & Geluid en Netwerk Mediawijsheid (vanuit [BENEDMO](#), een Vlaams-Nederlandse samenwerking tegen desinformatie) in Vlaanderen en Nederland drie bijeenkomsten over de weerbaarheid van laaggeletterde mensen tegen desinformatie. Meer dan 40 professionals uit sectoren zoals zorg, welzijn, bibliotheken, onderwijs en taalontwikkeling, en ervaringsdeskundigen, deelden hun kennis en ervaring. Tijdens deze bijeenkomsten zetten we de eerste stappen om antwoord te vinden op de vraag: wat is er nodig om laaggeletterde mensen effectief te ondersteunen in het vinden van betrouwbare informatie en hen weerbaarder te maken tegen desinformatie?

### Waarom is dat belangrijk?

Mis- en desinformatie over gevoelige onderwerpen, zoals vaccinaties, klimaatverandering, oorlogen en rondom personen of organisaties, vormen een groeiend probleem. Deze verhalen zijn vaak zo overtuigend en meeslepend dat ze mensen uit alle lagen van de samenleving minder ontvankelijk maken voor feitelijke informatie.

Mensen die laaggeletterd zijn vormen hierbij een groep die extra aandacht verdient. Niet alleen door hun niveau van (digitale) geletterdheid, maar ook doordat mis- en desinformatie steeds vaker en overtuigender wordt verspreid via niet-tekstuele media zoals podcasts, TikTok-video's en games. Dat maakt het extra urgent om mensen die hun informatie graag via beeldende media krijgen, weerbaarder te maken tegen misleidende en onjuiste informatie.

### In gesprek over noden, kansen en uitdagingen

Tijdens de bijeenkomsten werden gesprekken gevoerd over de **noden, kansen** en **uitdagingen** van laaggeletterde mensen en de professionals die met hen werken, in het kader van desinformatie. Er werd besproken hoe laaggeletterden betrouwbare informatie en nieuws vinden en via welke kanalen zij misleidende informatie tegenkomen. Daarnaast werden bestaande middelen en structuren voor deze doelgroep geïnventariseerd. Tot slot werden de do's en don'ts in kaart gebracht voor het ontwikkelen en aanbieden van effectieve interventies en werd onderzocht hoe BENEDMO met kennis kan bijdragen aan deze interventies en de vragen uit de praktijk.



*This project has received co-funding from the European Union under Agreement number 101158277-BENEDMO-DIGITAL-2023-DEPLOY-04*

Dit verslag biedt de bevindingen en concrete aanbevelingen uit de bijeenkomst in Nederland (de uitkomsten van de bijeenkomsten uit Vlaanderen komen in een ander verslag). Tijdens de bijeenkomst in Nederland waren deskundigen aanwezig van Stichting Lezen en Schrijven, Stichting ABC, Kennisnet, Pharos, Bibliotheek Rivierenland, Cubiss, Tolkie, Alliantie digitaal samenleven, Expertisecentrum LVB en Amsterdam UMC. De aanwezigen van Stichting ABC waren taalambassadeurs en ervaringsdeskundigen.

Dit verslag biedt inzicht in de belangrijkste inzichten die zij tijdens de bijeenkomst hebben gedeeld. Deze kunnen van waarde zijn voor professionals die deze doelgroep ondersteunen en/of werken aan mediawijsheid, bijvoorbeeld als ontwikkelaar van educatieve programma's rond desinformatie en nieuwswijsheid. Maar eerst, over wie hebben we het eigenlijk als we spreken van laaggeletterde mensen?

### De doelgroep in beeld

Bij het schrijven van dit verslag waren we ons ervan bewust dat de **term 'laaggeletterden' te algemeen is en de diversiteit binnen deze groep niet volledig weerspiegelt**. Volwassen mensen die laaggeletterd zijn vormen een heel diverse groep mensen (in Nederland zo'n 3,3 miljoen mensen), die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben ze hierdoor ook beperkte digitale vaardigheden ([bron PIAAC 2023](#)). Ze kunnen wel lezen en schrijven, maar niet voldoende om mee te kunnen doen aan de samenleving. Er zijn er twee groepen te onderscheiden:

**De NT1 groep:** mensen die Nederlands als eerste taal hebben. Zij hebben een taalachterstand, bijvoorbeeld door onvoldoende scholing, een verstandelijke of fysieke beperking of mentale problemen of andere omstandigheden. In deze groep zie je meer ouderen en mensen die praktisch geschoold zijn, zo blijkt uit [onderzoek](#) naar digitale inclusie van laaggeletterde burgers van Alexander Smit (promovendus aan de Rijksuniversiteit Groningen). Daarnaast speelt niet alleen het leren op school een rol, maar ook het blijvend ontwikkelen en onderhouden van taalvaardigheden als volwassene. Wie weinig leest of schrijft, kan vaardigheden verliezen, wat de kloof met de samenleving verder vergroot. Smit ziet dat mensen uit deze groep meer gericht zijn op sociale participatie in de samenleving, waarbij de offline wereld een grotere rol speelt, ook in het vinden van informatie.



**De NT2 groep:** mensen die Nederlands als tweede taal hebben. Zij hebben een taalachterstand doordat zij de taal (nog) niet machtig zijn. Uit onderzoek van Smit blijkt dat deze mensen vaak meer digitaal vaardig zijn en online participeren in de samenleving, maar vaak in de moedertaal. Hierbij moet worden meegenomen dat iemands scholingsachtergrond invloed heeft op diverse basisvaardigheden, zoals rekenen, kritisch denken en informatieverwerking, die op hun beurt de mate van participatie beïnvloeden.

### **Heb oog voor de verschillen én de overeenkomsten**

Bij het spreken over weerbaarheid tegen desinformatie onder laaggeletterde mensen is het belangrijk om oog te houden voor de verschillen en overeenkomsten. Zo is iemand met een licht verstandelijke beperking minder goed in staat om informatie kritisch te beoordelen, terwijl iemand met een migratieachtergrond juist niks meer vertrouwt op het internet. En zo zullen alle laaggeletterde mensen profijt hebben van meer beeldende en toegankelijke informatie. Het begint altijd bij toegankelijke informatie, pas daarna kun je kijken naar hoe iemand de inhoud beoordeelt.

Ook als het gaat om het vinden van betrouwbaar nieuws, zien we overeenkomsten en verschillen binnen de doelgroep. Zo laat Stichting Lezen en Schrijven [zien](#) dat de meeste laaggeletterde mensen (98 procent) het nieuws interessant vinden. Twintig procent heeft echter moeite met het begrijpen ervan en ervaart het nieuws als ontoegankelijk. Ze volgen nieuws vaak via TV (vanwege de combinatie van beeld en geluid) en regionale omroepen.

### **Elke subgroep volgt een eigen route**

Ten slotte is het belangrijk om oog te hebben voor de diverse omgevingen waarin deze subdoelgroepen zich begeven. Als we zicht hebben op welke ondersteuning zij al krijgen, is het makkelijker om hen te bereiken en te onderzoeken hoe bestaande ondersteuning versterkt kan worden m.b.t. deze thematiek. Een paar voorbeelden:

- **Mensen met een licht verstandelijke beperking** ([1,1 miljoen mensen in Nederland hebben een IQ lager van 70](#)) zijn te bereiken via zorg en welzijn. Ze wonen echter niet allemaal begeleid en zijn ook te bereiken via bibliotheken, scholen, zelforganisaties en buurthuizen
- **Nieuwkomers die laaggeletterd of praktisch geschoold zijn** - ook in hun moedertaal - volgen vaak de Z-route (naar zelfredzaamheid). Deze route loopt onder andere via de



bibliotheek. Nieuwkomers die wél geletterd zijn in de eigen taal, volgen bijvoorbeeld een mbo of hbo route, en zijn via ROC's en schakelklassen te bereiken.

- **Laaggeletterde ouderen** zijn daarentegen een veelal verborgen groep voor instanties. Ze redden zich wel, maar zijn ook online en zijn vaak geneigd sneller dingen te geloven. Zij zijn te bereiken via de gemeente of Informatiepunt Digitale Overheid (IDO's), omdat ze daar aankloppen voor hulp bij bepaalde aanvragen.

In de volgende hoofdstukken lees je de uitkomsten van de bijeenkomsten. Daarin geven we, indien mogelijk, zicht op de belangrijkste verschillen. En op veel punten zal het gaan om kenmerken die gelden voor de meeste laaggeletterde mensen. Let op: dit gaat dus om wat de aanwezige deskundigen hebben gedeeld en is niet generaliseerbaar.

## Noden

*Wat zijn de noden, handelingsopties en specifieke behoeften van de doelgroep?*

### ***Op welke manieren krijgen laaggeletterden te maken met desinformatie?***

Tijdens de introductie van de bijeenkomst in Beeld & Geluid werd duidelijk dat veel deelnemers het begrip 'desinformatie' associëren met allerlei vormen van misleidende informatie. Het wordt niet uitsluitend gekoppeld aan media en nieuws. Zo kan het ook gaan om situaties zoals het bestellen van een product via een webshop die achteraf niet blijkt te bestaan. Voor de aanwezige taalambassadeurs bleek 'desinformatie' een complex begrip.

Phishing kwam als vorm van misleidende of onjuiste informatie naar boven. Het kan gaan om nepmails, nepberichten en frauduleuze telefoontjes. Hoewel zij de berichten vaak wel kunnen lezen, ontbreekt het hen soms aan de kennis of vaardigheden om te bepalen of een bericht betrouwbaar is.

### ***Via welke kanalen krijgen laaggeletterden te maken met misleidende informatie?***

De groep concludeerde dat de processen van desinformatie voor laaggeletterde mensen grotendeels hetzelfde verlopen als bij anderen. Zij worden op vergelijkbare manieren (verkeerd)



geïnformeerd en hebben over het algemeen een vergelijkbaar mediagebruik. Er werden echter twee belangrijke verschillen gesignaleerd:

De deelnemers gaven uit eigen ervaringen met de doelgroep aan dat niet alle laaggeletterde mensen actief zijn op sociale media, omdat ze niet allemaal over een smartphone of voldoende digitale vaardigheden beschikken. Professionals die zich richten op digitale vaardigheden beaamden dit tijdens de bijeenkomst. Mensen zoeken hun informatie vaak lokaal, bijvoorbeeld via de lokale krant, wijkkrant of lokale televisie en persoonlijke netwerken zoals familie en burens. Wanneer uitspraken uit persoonlijke omgevingen bevestigd worden door berichten op bijvoorbeeld sociale media, versterkt dit de neiging om deze informatie als waar te accepteren.

Ten tweede werd tijdens de bijeenkomst gesignaleerd dat in de media en op sociale media vaak extreme meningen worden getoond, terwijl gematigde stemmen minder zichtbaar zijn. Dit kan leiden tot verwarring over wat waar is, waardoor mensen kritischer worden over het nieuws of zich er volledig van afkeren. Ook werd door de taalambassadeurs opgemerkt dat mensen die moeite hebben met lezen en schrijven geneigd zijn negatieve uitspraken beter te onthouden dan positieve. Aangezien een groot deel van het (nep)nieuws voornamelijk negatieve berichtgeving bevat, kan dit hun beeldvorming extra beïnvloeden. Dit staat in contrast met programma's zoals het Jeugdjournaal, die zowel negatieve als positieve nieuwsberichten combineren.

### ***Hoe gaan laaggeletterden om met misleidende informatie?***

Met betrekking tot het probleem van nepberichten blijkt dat veel mensen al actief hulp inschakelen om hiermee om te gaan. Dit gebeurt bijvoorbeeld door naar de bibliotheek te gaan of advies te vragen aan burens of familieleden. Echter, er is ook een groep die niet beschikt over dergelijke hulpbronnen of voor wie de stap naar de bibliotheek te groot is. Er werd opgemerkt dat de bibliotheek niet een plek is waar laaggeletterden snel naartoe gaan, dat is immers een plek vol met letters. Dat is ook de reden dat bibliotheken hun IDO's (Informatiepunt Digitale Overheid) op andere locaties aanbieden. Er is veel **schaamte** voor de laaggeletterdheid, wat een extra drempel vormt om hulp te vragen.



*Dit gevoel van schaamte wordt herkend door aanwezige bibliotheekmedewerkers: tijdens cursussen gericht op het herkennen van reclames en advertenties op internet blijkt dat het voor veel mensen moeilijk is om onderscheid te maken tussen advertenties en reguliere informatie. Dit onbegrip leidt er regelmatig toe dat mensen het persoonlijk opvatten en zich afvragen: 'Wat heb ik verkeerd gedaan?'*

Daarnaast merken de deelnemers dat de complexiteit en onvoorspelbaarheid van het internet bij velen voor angst zorgt over wat er allemaal mis kan gaan. De toename van misleidende berichten op het internet zorgt bij sommige mensen tot een groeiend gevoel van wantrouwen. Dat leidt er bij sommigen toe dat ze afhaken en bijvoorbeeld van sociale media afgaan of nieuws niet meer volgen.



## Kansen & aanbevelingen

Om de weerbaarheid tegen desinformatie te vergroten zijn geschikte materialen en goede ondersteuning nodig. Deelnemers deelden hun aanbevelingen, die waardevol zijn voor ondersteunende professionals en ontwikkelaars en aanbieders van materialen:

- Ontwikkel niet te veel nieuwe materialen, maar **benut en verrijk bestaand aanbod**.
- Zorg dat je mensen  **motiveert**  om deel te nemen aan activiteiten. Dit kan door cursussen die aansluiten bij interesses en behoeften van mensen. Met een functionele insteek of plezier als insteek. Zo'n cursus gaat bijvoorbeeld over koken, maar besteedt ook aandacht aan goede informatie vinden op internet.
- Leg **contact met lokale gemeenschappen** zodat je mensen bereikt. Denk aan ouderenverenigingen, sportclubs, zelforganisaties, moskeeën, kerken en andere vertrouwde sociale netwerken. Hierdoor wordt een brug geslagen naar mensen die baat kunnen hebben bij het cursusaanbod, maar mogelijk lastig te bereiken zijn via kanalen zoals nieuwsbrieven. Bij de bibliotheek hebben *community librarians* deze rol.
- **Bouw aan fysieke gemeenschappen**. Plekken zoals het buurtcentrum en contact met welzijnswerkers worden gezien als een belangrijke factor om de weerbaarheid tegen desinformatie te vergroten. Ontmoeting in de fysieke wereld biedt de mogelijkheid om op informatie te reflecteren met anderen, wat tot beter begrip en inzicht kan leiden.
- Een **laagdrempelige en persoonlijke benadering** is vaak het meest effectief. Ga bijvoorbeeld samen met een taalambassadeur direct in gesprek met iemand. Of vraag mensen op straat 'Wat zou u graag nog willen leren?'
- Zorg dat **professionals goed kunnen ondersteunen** op dit thema.
  - Een eerste stap hierin is dat professionals laaggeletterdheid bij mensen kunnen herkennen.
  - Daarvoor moeten huisartsen, leraren, welzijnswerkers, etc. in staat zijn om laagdrempelige taal te gebruiken en respectvol te zijn in het contact.
  - Daarnaast moeten zij zelf enige mate van mediawijsheid hebben, om te kunnen ondersteunen bij het vinden van betrouwbare informatie.





### **Benader mensen vanuit begrip en gelijkwaardigheid**

Het is belangrijk dat mensen niet worden benaderd als onwetend of minderwaardig, maar vanuit respect, begrip, geduld, empathie en gelijkwaardigheid. Ga bijvoorbeeld voorzichtig om termen als 'wij' en 'zij', 'doelgroep' en 'laaggeletterden'.

- **Ontwikkel samen met ervaringsdeskundigen.** Het belang van het ontwikkelen van workshops samen met ervaringsdeskundigen en het testen van conceptmaterialen bij uiteindelijke gebruikers wordt benadrukt. Zo zorg je dat de inhoud beter aansluit bij hun behoeften.
- **Ontwikkel toegankelijke materialen**
  - Minimaliseer de tekst, gebruik visuele middelen en spreek meerdere zintuigen aan
  - Biedt materiaal in verschillende talen aan
  - Heb aandacht voor de toegankelijkheid voor mensen zonder digitale vaardigheden. Zoek bijvoorbeeld oplossingen buiten sociale media, zoals telefonische hulplijnen, televisieprogramma's of fysieke bijeenkomsten
  - Zorg voor herhaling, zodat het echt beklijft
  - [Gebruik de checklist Toegankelijke informatie van Pharos](#)
- **Bedenk dat veel dat voor laaggeletterden geldt, voor veel meer mensen geldt.** Problemen rondom desinformatie zijn vaak universeel. Net als de behoefte aan visuele en bondige materialen.
- **Maak betrouwbare informatie toegankelijk.** Journalisten, influencers en andere mediamakers hebben een belangrijke rol, om ervoor te zorgen dat betrouwbare informatie toegankelijk en aansprekend is voor deze doelgroep.
- Zorg voor betere **zichtbaarheid van bestaande activiteiten**. Er is al een breed scala aan waardevolle activiteiten en initiatieven beschikbaar, maar deze worden niet altijd gevonden door professionals en de doelgroep.



Deze laatste aanbeveling brengen we direct in de praktijk. Door in kaart te brengen welk aanbod er al bestaat, kunnen we inventariseren wat er mist en wat aangevuld kan worden met kennis en handvatten vanuit BENEDMO.

Laagdrempelige betrouwbare (nieuws)bronnen voor laaggeletterde mensen	Interventies ter bevordering van mediawijsheid en digitale vaardigheden
<a href="#">NOS in makkelijke taal</a>	De app <a href="#">Digihandig</a>
<a href="#">Steffie.nl</a>	<a href="#">Klik &amp; Tik cursus</a>
<a href="#">Kijksluiter</a>	<a href="#">Internetpolitie</a>
<a href="#">Startkrant</a>	<a href="#">Workshop 'echt of nep?' (bibliotheek Rivierenland)</a>
De app <a href="#">Lees Simpel</a>	<a href="#">Interactieve film Echt of Nep?</a>
	<a href="#">Workshops over Digitale Erfenis</a>
	<a href="#">Digisnacks (Probiblio)</a>
	<a href="#">MediaJungle</a>
	<a href="#">Digisterker</a>
	Eén op één contact (bijvoorbeeld spreekuur in de bibliotheek)
	<a href="#">Inspiratiegids Nieuwswijsheid voor bibliotheken</a>
	<a href="#">Voorleesboekjes en beeldverhalen van Pharos</a> <a href="#">&gt;&gt; Mijn Computer is leuk!</a> <a href="#">&gt;&gt; Dewi en social media</a> <a href="#">&gt;&gt; Dewi, Robin en social media</a> <a href="#">&gt;&gt; Daphne is gek op haar baby en op haar telefoon</a>



Het Benedmo consortium zal (een deel van) de aanbevelingen vertalen naar concrete acties.

Zo kunnen we laaggeletterden en hun professionals beter ondersteunen in de strijd tegen desinformatie en hen versterken in hun digitale weerbaarheid.

*Heb je vragen over deze inzichten of over de aanpak van de labs?*

*Contacteer Babette van der Sluis van Netwerk Mediawijsheid ([babette.vandersluis@mediawijzer.net](mailto:babette.vandersluis@mediawijzer.net))  
of Anne Bothmer van het Nederlands Instituut voor Beeld & Geluid ([abothmer@beeldengeluid.nl](mailto:abothmer@beeldengeluid.nl))*

