

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

*Rapport van focusgroepen in Vlaanderen
28 november en 10 december, Brussel*



*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 in Vlaanderen en Nederland (vanuit [BENEDMO](#), een Vlaams-Nederlandse samenwerking tegen desinformatie) verschillende focusgroepen over **de weerbaarheid van laaggeletterden tegen desinformatie**. Meer dan 40 professionals uit sectoren zoals zorg, welzijn, bibliotheken, onderwijs en taalontwikkeling deelden hun kennis en ervaring. Het Benedmo consortium zal (een deel van) de inzichten vertalen naar concrete acties, zoals aangepast materiaal, interventies, trainingen. Zo willen we zowel laaggeletterden zelf als professionals die met laaggeletterden werken beter ondersteunen in de strijd tegen desinformatie en hen versterken in hun digitale weerbaarheid.

Waarom is dit belangrijk?

We kunnen er niet omheen: desinformatie, zeker over gevoelige thema's zoals migratie, klimaatverandering, oorlog, mensenrechten en (volks)gezondheid vormt een probleem voor onze samenleving, voor onze democratie, waar de één al kwetsbaarder is dan de ander. Mensen die laaggeletterd zijn - in **Vlaanderen** ruim **1 op 6 volwassenen** - vormen hierbij een groep die aandacht verdient. Deze mensen zijn vaak **extra vatbaar voor desinformatie** omdat ze moeilijkheden ervaren bij het zoeken naar en herkennen en begrijpen van betrouwbare informatie.¹

(Gevoeligheden) over de doelgroep

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**. Laaggeletterde mensen hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen, en vaak ook met digitale vaardigheden. Binnen volwasseneneducatie wordt vaak gesproken over NT1 en NT2. NT1 gaat over mensen die Nederlands als eerste taal hebben maar nog moeite hebben met lezen en schrijven.

¹ Sinds de focusgroepen zijn de [nieuwste PIAAC-cijfers gepubliceerd](#) (op 10 december 2024, voor Vlaanderen en voor Nederland). Hieruit blijkt dat anno 2023 18% van de Vlaamse volwassenen laaggeletterd is. In de inleiding van het [uitgebreide PIAAC-rapport](#) (blz.31) verwijzen de onderzoekers ook expliciet naar desinformatie: "Geletterdheid, gecijferdheid en adaptieve probleemoplossingsvaardigheden zijn niet alleen essentieel voor individuele ontwikkeling en maatschappelijke betrokkenheid, maar ook voor het aanpakken van hedendaagse uitdagingen, zoals de opkomst van artificiële intelligentie, vergrijzing en de klimaatcrisis. In het licht van deze hedendaagse uitdagingen zijn effectieve beleidsmaatregelen nodig om de sociale en economische gevolgen ervan het hoofd te bieden. PIAAC helpt beleidsmakers te begrijpen hoe vaardigheden de participatie van burgers in democratische processen beïnvloeden, in een tijdperk waarin desinformatie circuleert en sociale en digitale media de informatiestromen domineren."



In deze groep zie je meer ouderen en mensen die praktisch geschoold zijn, zo blijkt uit Nederlands onderzoek naar digitale inclusie van laaggeletterde burgers. NT2 is voor mensen die Nederlands leren als tweede taal. Zij hebben een taalachterstand doordat zij de taal (nog) niet machtig zijn. Uit voornoemd onderzoek blijkt dat deze mensen vaak meer digitaal vaardig zijn en online participeren in de samenleving, maar vaak in de moedertaal.²³

Bij het spreken over weerbaarheid tegen desinformatie is het belangrijk om zowel **verschillen als overeenkomsten bij de doelgroep** te erkennen. Veel laaggeletterden ervaren nieuws als ontoegankelijk en hebben moeite met het begrijpen van informatie. Sommigen beoordelen informatie nauwelijks kritisch, terwijl anderen juist té kritisch zijn en niets meer vertrouwen, afhankelijk van hun (scholings)achtergrond). De inzichten hieronder zijn deels algemeen toepasbaar op de brede groep, terwijl andere specifiek gericht zijn op bepaalde subdoelgroepen. Let op: dit gaat dus om wat de aanwezige deskundigen hebben gedeeld en is mogelijk niet altijd generaliseerbaar.

Verder beseffen we dat het niet volstaat om enkel in gesprek te gaan met professionals die werken met laaggeletterde mensen. In het voorjaar van 2025 plannen we daarom nog plaatsbezoeken en diepte-interviews, om met laaggeletterde mensen te praten en aan de slag te gaan.

In gesprek over noden, kansen en uitdagingen

Tijdens twee focusgroepen hoopten we een antwoord te kunnen vinden op een cruciale vraag: **hoe kunnen we laaggeletterden beter ondersteunen in hun zoektocht naar betrouwbare informatie en hen behoeden voor desinformatie?** We probeerden de noden en uitdagingen in kaart te brengen, maar ook te werken richting concrete oplossingen, kansen en aanbevelingen. Vanuit BENEDMO kijken we vervolgens hoe we kunnen bijdragen aan interventies en vragen uit de praktijk.

² <https://epale.ec.europa.eu/nl/blog/nt1-en-nt2-wat-betekent-dat-nu-precies>

³ Onze Nederlandse collega's gingen in gesprek met PhD onderzoeker Alexander Smit. We namen deze onderzoeksresultaten over uit het Nederlands rapport over de Benedmo labs. Zij refereren naar https://www.researchgate.net/publication/377096766_Bypassing_digital_literacy_Marginalized_citizens'_tactics_for_participation_and_inclusion_in_digital_societies



Dit verslag biedt de bevindingen en concrete aanbevelingen uit de focusgroepen in Vlaanderen (die van Nederland komen in een ander verslag). Tijdens de twee Vlaamse focusgroepen, die fysiek doorgingen in Brussel, waren professionals aanwezig van Atlas, Vocvo, Maks vzw, CTO, Agentschap Integratie en Inburgering, Ligo Antwerpen, Ligo Regio Mechelen, Ligo Brusselaar, Ligo Gent-Meetjesland-Leieland, Ligo LiMiNo, Stedelijke Bibliotheek Aalst, Wablieft, Digibank Mechelen en Elegast vzw.

Heb je vragen over deze inzichten of over de methodologie of samenstelling van de labs? Contacteer Zara Mommerency van Mediawijs (zara.mommerency@mediawijs.be).



Drempels, uitdagingen en noden

Welke drempels ervaren laaggeletterden bij het zoeken naar en herkennen van betrouwbare informatie en nieuws?

Al snel kwam ter sprake dat de zoektocht naar betrouwbare informatie met een grote achterstand begint, omwille van beperkte digitale vaardigheden. Basistaken zoals internetgebruik en het zoeken naar informatie zijn vaak al een echte uitdaging, laat staan dat ze internet-waarschuwingen begrijpen of betrouwbare bronnen kunnen herkennen. Dit maakt hen **extra vatbaar voor (AI-gegenereerde) desinformatie**. Naast beperkte digitale basisvaardigheden kwam ook naar voren dat ‘angst’ voor AI en technologie - vooral bij oudere generaties - een rol speelt.

Verder gaven verschillende stakeholders aan dat laaggeletterde mensen soms blind vertrouwen op een logo (bijvoorbeeld van de overheid) of de vormgeving van een bericht. Mede hierdoor lopen ze een **verhoogd risico op phishing, vriendschapsfraude en manipulatieve sociale media-content**. In de focusgroepen kwam phishing het meest naar voren als vorm van desinformatie waar de doelgroep mee te maken krijgt.

Via welke kanalen gaan ze op zoek naar informatie en nieuws?

Veel laaggeletterden krijgen nieuws en informatie binnen **via sociale media en mondelinge bronnen, zoals familie, vrienden en WhatsApp-groepen**. Door eenzijdige of beperkte toegang tot diverse nieuwsbronnen en kritische vaardigheden, lopen laaggeletterden sneller het risico om in een filterbubbel terecht te komen. Dit betekent dat ze vooral informatie te zien krijgen die hun bestaande overtuigingen bevestigt, zonder dat er factchecking plaatsvindt of andere perspectieven worden aangeboden. Hierdoor blijven bepaalde denkbeelden hardnekkig circuleren. Daarnaast halen ze veel informatie van platforms zoals Reddit en YouTube, waar audiovisuele content toegankelijker is dan geschreven teksten, maar waar desinformatie vaak wijdverspreid is.

Tot slot speelt beperkte toegang tot betrouwbare informatie een rol. **Gratis nieuwsplatformen vereisen vaak een account**, wat een **drempel** vormt voor mensen met beperkte digitale vaardigheden. Diezelfde drempel – en frustratie – geldt net zo goed voor **overheidsplatformen**.



De logge, onoverzichtelijke systemen maken inloggen, doorklikken en navigeren zo omslachtig dat gebruikers het overzicht kwijtraken en het **vertrouwen in de veiligheid van deze platforms verliezen**.

Wat maakt laaggeletterde mensen (extra) kwetsbaar voor desinformatie?

Een opvallend inzicht uit de focusgroepen was dat het idee van **'nepnieuws' of 'desinformatie'** vaak helemaal **niet bekend is bij laaggeletterden**, zeker niet bij **anderstaligen**. Ze stellen informatie of nieuws daardoor ook niet in vraag. Een deel van de verklaring ligt in het feit dat sommigen van hen nooit, of **beperkt, naar school** zijn geweest (en dus een minder 'kritische' ingesteldheid hebben tegen de informatie of het nieuws dat ze zien passeren). Het onderscheiden van AI-gegenereerde of gemanipuleerde beelden en teksten wordt daardoor een bijna onmogelijke opgave. Een tweede verklaring is dat **mediawijsheid** voor veel laaggeletterden **geen prioriteit** is: hun focus ligt op overleven, werk, huisvesting en financiële stabiliteit. Dit **gebrek aan mentale ruimte**, dat we vooral zien bij anderstalige laaggeletterden en nieuwkomers, vergroot hun kwetsbaarheid voor desinformatie en manipulatie.

Daarbovenop komt dat een deel van de laaggeletterde mensen **geen toegang heeft tot technologie**, zoals goed functionerende laptops of stabiel internet, wat de afstand tot correcte informatie groter maakt.

(Vooral) bij laaggeletterde mensen met een migratieachtergrond speelt hun **referentiekader** ook een belangrijke rol in hun houding tegenover informatie. De professionals uit de focusgroepen ervaren dat sommigen nooit geleerd hebben om kritisch om te gaan met nieuws, terwijl anderen juist extreem wantrouwend zijn tegenover officiële bronnen, zeker als ze uit landen komen met staatsgestuurde media, zoals bijvoorbeeld Rusland of Iran. Extreem wantrouwen maakt mensen bovendien extra kwetsbaar voor complottheorieën. Al moeten we hier nuanceren dat binnen een diverse groep aan professionals die werken met laaggeletterden ook mensen met verschillende overtuigingen, achtergronden en ideeën zijn. Ook onder hen kunnen complotdenkers zitten (of mensen die zich hevig afzetten tegen de mainstream media).



Wantrouwen in nieuwsmedia wordt verder ook versterkt doordat laaggeletterden zich vaak niet vertegenwoordigd voelen in de Vlaamse mainstream media en het idee hebben dat hun perspectief en mening genegeerd of gemarginaliseerd wordt. Hierdoor keren ze zich sneller af van (onze) traditionele nieuwsbronnen en zoeken ze informatie bij alternatieve, minder betrouwbare kanalen.

Voor nieuwkomers komt daar nog een extra barrière bij: ze kennen de **maatschappelijke en institutionele structuur van Vlaanderen en België** niet en weten niet hoe en waar ze informatie moeten vinden over essentiële zaken zoals werk of huisvesting. Dit leidt vaak tot frustratie en wantrouwen in officiële instanties, waardoor ze afhaken en zich nog verder afsluiten van formele informatiekkanalen. Een ander groot obstakel voor anderstalige laaggeletterden is de beperkte **Nederlandse taalvaardigheid**, waardoor ze moeite hebben met het begrijpen van nieuws en (onduidelijke) overheidsinformatie.

Wat zijn de grootste drempels en obstakels die professionals / organisatie die werken met laaggeletterden ervaren m.b.t. desinformatie?

Professionals die werken met laaggeletterden ervaren verschillende obstakels bij het bereiken en ondersteunen van hun doelgroep. Zo **ontbreekt vaak de kennis over AI en desinformatie**. Maar ook het **gebrek aan samenwerking tussen organisaties** zorgt ervoor dat de kennis, materialen en expertise die er wel al zijn, niet optimaal gedeeld worden.

Professionals gaan **gevoelige onderwerpen** soms (uit schrik voor conflict of vanwege beperkte kennis) vermijden, wat de kritische dialoog kan beperken. Bij de groep die werkt met anderstalige laaggeletterden geven de professionals ook aan dat een **gedeelde taal ontbreekt** om desinformatie en AI uit te leggen. Bovendien hebben professionals dikwijls ook te **weinig inzicht in de nieuwsbronnen** die anderstalige cursisten raadplegen, waardoor ze minder goed kunnen inspelen op misleidende informatie uit de thuissituatie. Dit maakt het nog lastiger om foutieve ideeën bij te sturen. Communicatie in de moedertaal zou kunnen helpen, maar niet elke professional heeft de mogelijkheid om sleutelfiguren in te schakelen of een sterke band op te bouwen. Hier komen we later nog op terug.



Het vinden van **aansluiting bij de leefwereld** van laaggeletterden, algemeen, maar in dit geval specifiek over informatie- en nieuwsconsumptie, blijft voor alle professionals hoe dan ook een grote uitdaging.

Daarnaast geven professionals die werken met laaggeletterden in een educatieve context (zoals Ligo's en AGII) aan dat de focus in veel lessen voornamelijk ligt op de arbeidsmarkt en het leren van Nederlands, waardoor er **weinig tijd overblijft om bredere mediawijsheid en digitale vaardigheden** - en in het bijzonder om nieuwe onderwerpen zoals AI en desinformatie - te behandelen. Zo ontstaat een spanningsveld tussen leerplandoelen en de relevantie van onderwerpen voor de doelgroep. Dit alles maakt het voor professionals moeilijk om laaggeletterden effectief te ondersteunen in hun weerbaarheid tegen desinformatie.

Een laatste grote uitdaging is dat niet alle laaggeletterden spontaan deelnemen aan opleidingen of cursussen. Dit maakt het moeilijk om hen te bereiken, zeker wanneer zij zelf niet actief op zoek gaan naar ondersteuning. Toch benadrukken professionals dat een **persoonlijke benadering** cruciaal is, zowel binnen als buiten een educatieve context. Huisbezoeken en ontmoetingen in buurthuizen kunnen een groot verschil maken, omdat **vertrouwen tussen begeleiders en de doelgroep** op die manier geleidelijk tot stand komt. **De begeleiders (en lesgevers) spelen vaak een sleutelrol in de toegang tot betrouwbare informatie (en het bespreekbaar maken), maar het opbouwen van een sterke band vergt tijd en middelen.** Bovendien blijft het een uitdaging om te bepalen welk platform en aanpak het meest geschikt is om deze groep te bereiken.



Kansen & aanbevelingen

Bovenstaande inzichten maken duidelijk hoe belangrijk een **persoonlijke, toegankelijke en op maat gemaakte aanpak** is en op die manier kwetsbare groepen de juiste ondersteuning te bieden in een wereld vol complexe technologie en desinformatie. Samen met experts en vertegenwoordigers van de doelgroep, en ook met de doelgroep zelf, willen we werken aan praktische oplossingen en acties die echt het verschil maken. Op basis van de inzichten uit de focusgroepen formuleren we daarom enkele aanbevelingen die waardevol zijn voor ondersteunende professionals, ontwikkelaars van materialen, beleidsmakers en de media:

Benut en versterk bestaande materialen en samenwerking

Er bestaan al veel waardevolle materialen, interventies en tools die mensen helpen bij het vinden van betrouwbare informatie en het versterken van hun informatievaardigheden. Helaas zijn deze vaak onvoldoende bekend bij professionals. Daarom is het essentieel om de **samenwerking tussen organisaties te versterken** en **bestaande initiatieven beter zichtbaar te maken**. Een Vlaams/Brussels netwerk voor laaggeletterdheid over nieuws en (des)informatie, waar professionals terecht kunnen voor kennis, expertise, doorverwijzingen en toegang tot relevante trainingen of materialen, zou hierin een belangrijke rol kunnen spelen. Ook een open deelplatform kan bijdragen aan een betere uitwisseling van tools en methodieken.

Ontwikkel materialen die aansluiten bij de doelgroep

In plaats van steeds nieuwe materialen te maken, is het belangrijk om verder te bouwen op bestaand materiaal en dit aan te passen (aan de behoeften van laaggeletterden) en toegankelijker te maken.⁴ Dit betekent ontwikkelen in samenwerking met zowel professionals als met de doelgroep. Om doeltreffend en succesvol te zijn, moeten leermiddelen (materialen, interventies, trainingen, ...) voldoen aan de volgende kwalitatieve voorwaarden:

- Gebruik **eenvoudige taal** in lesmateriaal en nieuwsbronnen, zonder te veel ingewikkelde woorden. Maak teksten, video's, games en methodieken **kort en flexibel** om de aandacht vast te houden.

⁴ Zie bijlage 1 in dit rapport.



- Zet volop in op **beeldtaal met foto's, video's en audio**. Symbolen en pictogrammen kunnen gebruikt worden als ze getest zijn op interpretatie of samen ontwikkeld worden met de doelgroep.
- Wissel **fysieke** methodieken af met **online** en digitale tools voor een evenwichtige leerervaring.
- Stimuleer **actieve participatie**, groepswork en peer learning in het lesmateriaal. Mensen leren graag al doende en van elkaar.
- Zorg ervoor dat professionals het materiaal **eenvoudig kunnen aanpassen** aan specifieke subdoelgroepen.
- Sluit aan bij de **leefwereld van laaggeletterden** met herkenbare persona en situaties uit hun werk-, woon- en thuissituatie.
- Creëer **rust** in het lesmateriaal: vermijd een hippe, drukke opmaak die afleidt van de kern.

Bereik moeilijk te bereiken groepen in veilige, toegankelijke fysieke ruimtes

Veel laaggeletterden zijn moeilijk te bereiken via traditionele educatieve kanalen. Daarom is een **lokale focus** belangrijk: mensen opzoeken in veilige, toegankelijke ruimtes zoals buurthuizen en wijkcentra, kerken en moskeeën, ouderverenigingen, oudergroepen op scholen, cultuur- en dienstencentra, buurtwerkingen. We moeten dus meer samenwerken met **bestaande netwerken en ontmoetingsplekken**. Fysiek contact met welzijns- en socio culturele werkers wordt gezien als een belangrijke factor om de weerbaarheid tegen desinformatie te vergroten. Ontmoetingen bieden de mogelijkheid om op informatie te reflecteren met anderen, wat tot beter begrip en inzicht kan leiden. Een **persoonlijke benadering** is vaak het meest effectief. **Laagdrempelige activiteiten** zoals ontbijt- of kookworkshops en allerhande andere informele bijeenkomsten kunnen niet alleen helpen om contact te leggen, een vertrouwensband op te bouwen en mensen te motiveren, maar kunnen ook een startpunt zijn om het gesprek aan te gaan over betrouwbare informatie.



Ondersteun professionals in hun rol

Om desinformatie effectief aan te pakken, moeten professionals de juiste kennis en vaardigheden hebben. Dit vraagt om:

- Het versterken van mediawijze en nieuwswijze competenties bij de eerstelijns werkers, zodat ze anderen kunnen ondersteunen bij het vinden van betrouwbare informatie. Daarnaast is het belangrijk om inzicht te hebben in de nieuwsbronnen van hun doelgroep. Daarom zijn opleidingen over AI en desinformatie noodzakelijk. Alsook tools om gevoelige thema's bespreekbaar te leren maken.
- Een integrale mediawijze aanpak binnen Ligo's en AGII. Hierbij zien we twee speerpunten: (1) Een structurele opname van mediawijze en digitale geletterdheid in taal- en arbeidsmarktgerichte leerdoelen. Deze doelen kunnen gekoppeld worden aan maatschappelijke thema's zoals werk, huisvesting en welzijn. (2) Daarnaast moet ook de uitleg over de maatschappelijke en institutionele structuur van Vlaanderen en België in de opleidingen voor nieuwkomers beter aan bod komen, zodat ze beter weten waar ze betrouwbare informatie kunnen vinden over essentiële zaken zoals werk en huisvesting.
- Extra ondersteuning in de moedertaal waar mogelijk, bijvoorbeeld door sleutelfiguren of brugfiguren in te schakelen.

Maak betrouwbare informatie toegankelijk

De media en de overheid spelen een cruciale rol in het toegankelijk maken van betrouwbare informatie. Aanbevelingen hiervoor zijn:

- Zorg voor een inclusieve mediastrategie waarin laaggeletterden zich vertegenwoordigd voelen, zodat zij minder geneigd zijn zich tot alternatieve nieuwsbronnen te wenden.
- Maak nieuws en overheidsinformatie toegankelijker met eenvoudige taal, alternatieve formats zoals video en audio en een laagdrempelig registratiesysteem.
- Zet in op toegankelijke en herkenbare informatiekanalen zoals WhatsApp-groepen, sociale media en vertrouwde gemeenschapsnetwerken.



Benedmo in de praktijk

Zoals reeds gezegd, deze aanbevelingen onderstrepen het belang van **samenwerking, maatwerk en een persoonlijke benadering** om de weerbaarheid van laaggeletterden tegen desinformatie te vergroten. We ondernemen met ons Benedmo-consortium gerichte actie voor de **NT2-groep** (mensen die Nederlands leren als tweede taal) binnen de laaggeletterden. Uit de focusgroepen bleek namelijk dat deze subdoelgroep, evenals de professionals die met hen werken, extra ondersteuning op maat nodig heeft. Door taalbarrières en een gebrek aan kritische vaardigheden is deze groep extra kwetsbaar voor misleidende informatie.

Om hun weerbaarheid te versterken, ontwikkelen we aangepaste materialen, trainingen en methodieken. Als volgende stap verkennen we samenwerkingsmogelijkheden met partijen en professionals die met deze doelgroep werken en onderzoeken we hoe we elkaar kunnen versterken.



Bijlage 1

Een van de aanbevelingen is dat er betere **zichtbaarheid moet zijn van bestaande materialen en interventies** die professionals inzetten bij laaggeletterden. Er is al een breed scala aan waardevolle initiatieven beschikbaar, maar deze worden niet altijd gevonden door professionals en de doelgroep. We brengen daarom deze aanbeveling al direct in de praktijk. Door in kaart te brengen welk aanbod er al bestaat (we spreken hier over zaken die naar voren kwamen in de focusgroepen), kunnen we inventariseren wat er mist en wat aangevuld kan worden met kennis en handvatten vanuit BENEDMO.

Interventies ter bevordering van nieuws- en mediawijsheid en/of digitale vaardigheden	
Nedbox	Online platform met interactieve video's en oefeningen om Nederlands te leren op een toegankelijke manier, via tv-fragmenten en krantenartikels.
code.org	Educatief platform voor programmeerlessen, met visuele en tekstgebaseerde codering voor alle leeftijden.
WinWin	WinWin is een consumentenprogramma van de VRT. Het programma biedt dagelijks praktische tips en adviezen om het leven eenvoudiger, bewuster en vaak ook goedkoper te maken. Het tikt ook thema's aan zoals online veiligheid en onbetrouwbare informatie.
AMAI AI-pakket Ligo	Educatief pakket dat AI-concepten op een begrijpelijke manier introduceert, gericht op volwassenenonderwijs.
123Digit	Online cursus om digitale basisvaardigheden te verbeteren, zoals internetgebruik en online veiligheid.
De Wablieft krant	Eenvoudige nieuwswebsite en krant in klare taal, gericht op laaggeletterde volwassenen.
EDUbox concept van VRT	Interactieve leermodules over diverse maatschappelijke thema's, ontwikkeld door VRT voor jongeren en volwassenen.
Lees Simpel App	App met vereenvoudigde teksten en voorleesfunctie om begrijpend lezen te bevorderen.

