# Toolbox: Inspiratie cyberpreventie

ibz Intérieur Binnenlandse Zaken

.be

In deze eerste versie van de cyberinspiratiebox krijgt u een niet-exhaustief overzicht van de belangrijkste soorten online oplichting, slachtofferadvies, enkele preventietips, de supralokale organisaties waarbij u terecht kan en enkele inspirerende lokale praktijken. Deze toolbox is in eerste instantie gericht op lokale overheden die weinig vertrouwd zijn met cyberpreventie, maar er wel alsmaar meer mee geconfronteerd worden. Het lokale niveau kan het verschil maken om een integrale aanpak tegen cybercriminaliteit mogelijk te maken.

We wensen u veel leesplezier.

## Belangrijkste soorten online oplichting

### Phishing

Online oplichting door valse e-mails, websites of berichten. Cybercriminelen proberen misbruik te maken van iets waar het slachtoffer in gelooft of van iemand die hij kent en vertrouwt. Ze proberen ook vaak in te spelen op angst. Meer info: https://campagne.safeonweb.be/nl/phishing

### Helpdeskfraude

Vorm van oplichting waarbij fraudeurs doen alsof ze helpdeskmedewerkers van grote, bekende bedrijven zijn (bvb. banken en technologiebedrijven). Ze zeggen dat er zich een groot probleem voordoet en er dringend acties dienen te gebeuren. Meer info: https://safeonweb.be/nl/ik-word-opgebeld-door-een-onbekende-voor-een-pc-probleem

### Emofraude: Hulpvraagfraude

Fraudeurs geven zich uit voor een bekende/dierbare van hun slachtoffer. Ze vragen via e-mail, sms of appberichten om financiële hulp. Om het vertrouwen te winnen gebruikt men persoonlijke informatie over de bekende/dierbare die men heeft kunnen vinden of kopen (ook wel social engineering genaamd). Meer info: https://www.febelfin.be/nl/press-room/febelfin-waarschuwt-voor-hulpvraagfraude-waarbij-dierbaren-dringend-financiele-hulp

### Emofraude: Vriendschapsfraude

Oplichters leggen contact met hun potentiële slachtoffers, waarvan ze vermoeden dat deze eenzaam zijn of een grote nood aan liefde zoeken. In tegenstelling tot de meeste andere vormen van online fraude zal de dader veel tijd investeren om het vertrouwen van het slachtoffer te winnen, waarna men na verloop van tijd geld zal vragen. Daarbij zal een zogezegde noodsituatie vaak als excuus bij deze soort oplichting worden gebruikt. Meer info: https://temooiomwaartezijn.be/fraude/vriendschapsfraude

### Kluisrekeningfraude

Oplichters benaderen burgers hierbij meestal in twee stappen: ze sturen eerst een phishingbericht om persoonlijke bankcodes te ontfutselen. Zo proberen ze toegang te krijgen tot de bankrekening. Daarna bellen ze de persoon op. Ze doen zich dan voor als een bankmedewerker en vragen om geld over te schrijven naar een zogezegd nieuwe, veilige rekening. Meer info: https://www.febelfin.be/nl/artikel/kluisrekeningfraude-laat-je-niet-vangen

### Aan- en verkoopfraude

Bij aankoopfraude wordt geld overgemaakt naar een persoon of bedrijf zonder de dienst of het product te ontvangen waarvoor is betaald. Bij verkoopfraude worden goederen geleverd, maar betaalt de ontvanger daar niet voor. Tweedehandswebsites zijn daarbij een populaire

plaats om deze misdrijven te plegen. Meer info: https://www.safeonweb.be/nl/kijk-uit-voor-oplichters-op-online-verkoopsites

**CEO-fraude**

CEO fraude is een vorm van oplichting waarbij cybercriminelen een onderneming contacteren (telefonisch of per e-mail) met de vraag een belangrijke betaling uit te

voeren naar hun bankrekening. De cybercriminelen nemen de identiteit aan van de CEO, CFO of een vertrouwde persoon en vragen een medewerker van de financiële dienst of boekhouding om een dringende betaling uit te voeren. Meer info: https://ccb.belgium.be/nl/document/ceo-fraude-beter-voorkomen-dan-betalen

## Slachtoffers bijstaan

In het geval daders toegang hebben kunnen krijgen tot de bankrekening van het slachtoffer dient deze de volgende instanties te contacteren, in deze volgorde:

1) Card Stop (078 170 170):
   - Is 24/7 gratis bereikbaar
   - Bankkaart blokkeren

2) Bank
   - Overige betaalmiddelen blokkeren
   - Verkrijgen bewijsmateriaal, in het bijzonder rekeninguittreksels
   - Toegang tot bankapplicatie laten blokkeren: https://cardstop.be/nl/home/ik-wil-blokkeren/Blokkeer-via-uitgever.html ; https://cardstop.be/fr/home/Je-veux-bloquer/Bloquez-via-lemetteur.html
3) Lokale politie
   - Om klacht in te dienen, met bewijsmateriaal.
   - Slachtoffers aanraden zoveel mogelijk screenshots te maken.

In het geval er andere persoonlijke gegevens (bvb. gegevens identiteitskaart, paspoort, rijbewijs) in handen van oplichters zijn terechtgekomen, is het essentieel dat slachtoffers hiervan zo snel mogelijk een aangifte doen bij de politie. Daarbij dient bij identiteitsdocumenten Doc Stop (00800 2123 2123 of +32 2 518 2123) gecontacteerd te worden door het slachtoffer. Meer info: https://www.checkdoc.be/CheckDoc/docstop.do?language=nl

DOC STOP 24/24 00800 2123 2123 +32 2 518 2123

CARD 078 170 170 STOP 24/24

# Belangrijkste preventietips

## Algemeen

Online fraudepogingen zijn alsmaar moeilijker te herkennen. Bij de meeste vormen van online oplichting gebruiken daders een gelijkaardige werkwijze, maar is het vaak verpakt op een andere manier De volgende tips van SafeOnWeb kunnen aan burgers worden meegedeeld om verdachte berichten te ontmaskeren:

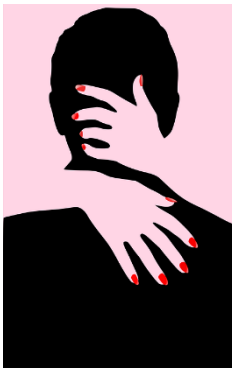
- **Is het onverwacht?**
  Krijg je zonder reden een bericht van deze afzender: je kocht niets, had lang geen contact, enz. Controleer zeker verder.
- **Is het dringend?**
  Hou je hoofd koel: kreeg je echt een eerste aanmaning tot betaling? Ken je die 'vriend in nood' wel?
- **Ken je de afzender?**
  Controleer het e-mailadres, ook op spellingsfouten. Maar let op: een legitiem e-mailadres is geen garantie.
- **Vind je de vraag vreemd?**
  Een officiële instantie zal je nooit via e-mail, sms of telefoon vragen om je wachtwoord, bankgegevens of persoonlijke gegevens.
- **Naar waar leidt de link waar je moet op klikken?**
  Zweef met je muis over de link. Is de domeinnaam, het woord voor .be, .com, .eu, .org, … en voor de allereerste slash “/”, ook echt de naam van de organisatie?
- **Word je persoonlijk aangesproken?**
  Berichten met algemene en vage aanspreektitels, of je e-mailadres als aanspreking, die wantrouw je beter.
- **Bevat het bericht veel taalfouten?**
  Ook al zorgen doorgewinterde cybercriminelen voor correcte taal, taalfouten of een vreemde taal kunnen wijzen op een verdacht bericht.
- **Zit het bericht in je Spam/Junk folder?**
  Indien ja, wees extra voorzichtig. Je kan ook zelf verdachte berichten markeren als Spam of Junk en zo anderen waarschuwen.
- **Probeert iemand je nieuwsgierig te maken?**
  Iedereen zou nieuwsgierig worden bij berichten met een link als "Kijk wat ik over jou las..." of "Ben jij dit op deze foto?", maar laat je niet vangen.

***Blijft er twijfel?*** Contacteer de betrokken instanties of organisaties langs de officiële kanalen. Neem contact op met jouw leidinggevende als er – zogezegd in opdracht van hem - onverwacht een dringende betaling moet gebeuren. Bij twijfel stel je steeds de betaling uit tot je volledige zekerheid hebt.

**Emofraude**

In tegenstelling tot bij de meeste vormen van online oplichting, is de strategie van online emofraudeurs enigszins verschillend. Dit uit zich als volgt:

- **Research:** Men zal eerst op voorhand de nodige research doen, om genoeg achtergrondinformatie te hebben over iemands sociale netwerk. Op die manier kan men heel geloofwaardig het slachtoffer benaderen. Afhankelijk van het fenomeen zal men de volgende strategie gebruiken:
    - **Persoonlijk (hulpvraagfraude):** Daders zullen nagaan hoe de sociale omgeving van het potentiële slachtoffer eruitziet. Hoeveel kinderen heeft die? Zijn deze op reis? Wat zijn de namen van kleinkinderen en huisdieren? Deze informatie zal men gebruiken bij het contact met het slachtoffer, om het vertrouwen te winnen.
    - **Tijd (vriendschapsfraude):** Bij vriendschapsfraude zullen daders vaak nog een stap verdergaan. Zo zal men veel meer tijd investeren in de online chats met het slachtoffer. Dit met als doel om de vertrouwensband met het slachtoffer op te bouwen, gezien men weet dat deze slachtoffers hier extra nood aan hebben.



Om burgers beter te beschermen tegen deze vormen van online oplichting, kunnen deze specifieke preventietips worden gegeven:

- Wees steeds kritisch bij online contacten en ga zeker niet in op betaalverzoeken, zonder deze persoon in het echt (veilig) te hebben ontmoet.
- Als er iemand in de directe omgeving online vraagt om dringend geld over te schrijven, kan als controlemiddel een videocall worden aangeraden (als fysiek contact onmogelijk is). Schrijf bij grote betalingen nooit over vooraleer deze controle te hebben gedaan, hoe echt het gesprek ook lijkt.
- Om hulpvraagfraude te vermijden kan daarnaast ook worden aangeraden om een vraag te stellen, waarvan het antwoord enkel gekend is door het nauwe contact. Daarbij dient er op gelet te worden dat deze informatie niet op internet te vinden is. Dit is vaak moeilijk, gezien de hoeveelheid informatie die circuleert op sociale media.
- Bij de minste twijfel, schrijf geen geld over.

## Verdacht bericht ontvangen

Alsmaar meer burgers zijn alert voor online oplichting en herkennen vele valse berichten. In dit geval kunnen ze worden aangemoedigd om het volgende te doen:

- **Het bericht doorsturen naar verdacht@safeonweb.be**
- Niet op links in de e-mail klikken, maar zoek de website op via een zoekmachine.
- Het bericht niet doorsturen naar contacten, tenzij via een screenshot om mensen te sensibiliseren.
- Geef geen persoonlijke gegevens door.
- In het geval een oplichter zich voordoet als een organisatie/bedrijf, raden we aan om de officiële organisatie op de hoogte te brengen. Op die manier kunnen zij hun klanten waarschuwen.

# Inspirerende lokale praktijken

Het afsluiten van deze inspiratiebox doen we met enkele praktijken die op lokaal niveau kunnen toegepast worden. Van enkele daarvan zijn ondertussen ook al in België initiatieven opgestart. Hebt u zelf nog een praktijk opgestart dat niet in het rijtje staat, laat het ons zeker weten via consultancy@ibz.be .

## *Cybervrijwilligers*

- Alle doelgroepen kunnen bereikt worden, naargelang aanpak.
- Hierbij worden burgers als vrijwilligers ingezet om kwetsbare burgers te sensibiliseren tegen online oplichting. Het doel daarbij is om op een laagdrempelige manier burgers te sensibiliseren. Daarbij is het aangeraden om elke burger in aanmerking te laten komen als cybervrijwilliger. Op die manier kan de informatie op een begrijpbare manier tussen burgers onderling worden meegedeeld.
- Cybervrijwilligers kunnen op verschillende manieren ingezet worden: luisteren naar slachtoffers, infosessies aan scholen en proactief sensibiliseren van kwetsbare personen in de omgeving. Het is daarbij wel belangrijk dat er een kader wordt gemaakt door de lokale overheid, waarin enkele afspraken worden gemaakt. Zodat de cybervrijwilliger weet wat diens mogelijkheden zijn, maar de lokale overheid ook kan optreden indien er misbruiken zouden voorkomen.
- De vorming tot cybervrijwilliger kan daarbij gegeven worden door de lokale overheden, waarbij een goede afstemming tussen de politiezone en gemeente sterk wordt aanbevolen.
- Op vlak van opleidingsmateriaal kan in eerste instantie verwezen worden naar het materiaal dat reeds door het CCB wordt aangeboden: https://ccb.belgium.be/nl/lesgeven-over-cyberveiligheid . Daarnaast kan u ook op de website van Febelfin ( https://www.febelfin.be/nl ) terecht. Ook kan u de informatie gebruiken die vanuit ADVP (www.besafe.be) wordt aangereikt. Al deze informatie kan tijdens de vormingen gratis gebruikt worden.
- Het is sterk aanbevolen om hierbij beroep te doen op de BIN's die in uw gemeente actief zijn. Dit kan een basis zijn om het werken met cybervrijwilligers op te bouwen. Indien dit toch niet mogelijk is, kan gewerkt worden met lokale verenigingen die een interesse hebben om hieraan mee te werken.
- Stimuleer ook jongeren om zich in te zetten als cybervrijwilliger. Maak het aantrekkelijk voor hen, volgens de mogelijkheden die er op lokaal niveau zijn.
- Bij dit alles is het belangrijk dat de lokale overheid het overzicht kan houden wie er officieel actief is als cybervrijwilliger. Het is daarbij namelijk de bedoeling dat kwetsbare burgers enkel gesensibiliseerd worden. Manipulaties aan toestellen zijn daarbij dus niet aan de orde.

## *Broodzak met preventietips*

- Op maat van ouderen en mensen met beperkte digitale vaardigheden.
- Een ouder doelpubliek bereiken rond cyberpreventie is online niet eenvoudig. Vaak helpen daarbij fysieke acties, zoals een broodzak met preventietips tegen online oplichting. Door samenwerkingen met lokale bakkers kan het doelpubliek beter worden bereikt, de lokale economie worden versterkt en kunnen lokale ondernemers ook hun sociale rol aantonen.
- Combineer zulke actie wel bij voorkeur met andere acties. Op die manier zal meer een sensibiliserend effect mogelijk zijn.

*Sensibilisering op markt*

- Op maat van ouderen en mensen met beperkte digitale vaardigheden.
- Een markt kan een ideale gelegenheid zijn om personen te bereiken die digitaal moeilijk bereikbaar zijn voor lokale overheden.
- Er kunnen daarbij op diverse manieren acties worden opgezet om personen te sensibiliseren rond online oplichting. Daarbij kan er ook gebruik worden gemaakt van flyers/folders, met tips hoe men pogingen tot online oplichtingen kan herkennen en wat men kan doen als men het slachtoffer is.

*Infosessies*

- Op maat van ouderen en mensen met beperkte digitale vaardigheden.
- Organiseer een infosessie rond online oplichting in jouw lokale overheid. Dit zal in vele gevallen personen kunnen bereiken die over minder digitale vaardigheden beschikken. Tegelijkertijd zorgt het voor sociale cohesie in de gemeente, doordat inwoners elkaar ook tijdens die avond kunnen leren kennen.
- Zorg voor laagdrempelige informatie, waarvoor geen bijzondere technische voorkennis nodig is. Maak het toegankelijk voor iedereen en zo praktisch mogelijk. Durf daarbij ook in interactie te gaan met het publiek. Dit zal veel informatie opleveren en jou helpen bij het organiseren van toekomstige infosessies.
- Op vlak van informatie kan het opleidingsmateriaal gebruikt worden dat het CCB ter beschikking stelt: https://ccb.belgium.be/nl/lesgeven-over-cyberveiligheid . Daarnaast kan u ook op de website van Febelfin ( https://www.febelfin.be/nl ) terecht. Ook kan u de informatie gebruiken die vanuit ADVP (www.besafe.be) wordt aangereikt.

*Escape room*

- Op maat van jongeren en personen die zeer vertrouwd zijn met het internet.
- Om hun digitale vaardigheden verder aan te scherpen en hen bewust te maken van de impact die online risico's ook op hun leven kunnen hebben. Daarbij dienen tegelijkertijd ook tips gegeven te worden waar men in de online wereld op dient te letten, zonder al te belerend te zijn. Focus daarbij ook steeds op de rol die (online) omstaanders kunnen spelen, leg de verantwoordelijkheid bij de dader(s) en beperk zoveel als mogelijk victim blaming.

*Quiz*

- Alle doelgroepen kunnen bereikt worden, naargelang aanpak.
- Een quiz opstellen waarbij digitale vaardigheden worden aangescherpt. Zo kan er getraind worden op het herkennen van frauduleuze e-mails.
- Daarbij is het wel belangrijk dat er ook duidelijk wordt gemaakt welke acties de persoon in kwestie wél moet ondernemen als hij te maken krijgt met online oplichters.

*Educatieve media*

- Op maat van jongeren.
- Er zijn alsmaar meer educatieve games op de markt. Dit kan ook zeer nuttig zijn om jongeren te sensibiliseren en hen te bereiken, ook rond online risico's. Zij blijken namelijk ook vatbaar voor verschillende vormen van online oplichting en geweld.
    - Bekijk daarbij zeker eens Hackshield en Space Shelter.
- Ook kan er gebruik gemaakt worden van educatieve tv. Daarbij wordt ingespeeld op de leefwereld van jongeren, maar tegelijkertijd wel met een educatieve boodschap. Een voorbeeld daarvan is Ed TV, die een gratis pakket over geldezels heeft. Dit kan geraadpleegd worden op: https://edtv.be/nl

*Lokale samenwerkingen opzetten*

- In een eerste fase wordt er aangeraden om een intern samenwerkingsverband op te starten rondom cyberuitdagingen. Daarbij kunnen naast de lokale preventiedienst en IT-dienst, ook bijvoorbeeld de jeugddienst en sociale diensten worden betrokken.
    - Het is essentieel om ook oog te hebben voor de interne beveiliging van de lokale overheidsorganisaties. Gezien de belangrijke rol die de lokale overheden spelen inzake dienstverlening en de gegevens die van inwoners worden bijgehouden, kunnen lokale overheden het doelwit zijn van cyberaanvallen. Geslaagde aanvallen kunnen een grote impact hebben op de dienstverlening, enorme kosten en reputatieschade met zich teweegbrengen. Het is dus belangrijk om een plan te ontwikkelen om zich hiertegen preventief te beschermen. Daarnaast dient ook best een (cyber)noodplan uitgewerkt te worden waardoor het voor ieder personeelslid duidelijk is wat er dient te gebeuren wanneer de lokale overheid het slachtoffer is van een cyberaanval. De volgende video van het CCB is daarbij zeer aan te raden: https://www.youtube.com/watch?v=-cHcTidmT1Y
    - Naast het heel technische aspect inzake IT-beveiliging dient daarbij ook ingezet te worden op sensibilisering bij alle personeelsleden. Op die manier kunnen zij verdachte berichten beter leren herkennen en het risico helpen beperken dat de lokale overheid het slachtoffer wordt van een cyberaanval. Meer info: https://www.vvsg.be/kennisitem/vvsg/cyberveilige-gemeenten https://cyberguide.ccb.belgium.be/nl
    - Daarnaast kunnen interne en externe samenwerkingsverbanden worden opgezet om burgers te sensibiliseren.
- Alle doelgroepen kunnen bereikt worden, naargelang vereniging en aanpak.
- Elke lokale overheid beschikt over vele verenigingen in het grondgebied. Afhankelijk van vereniging kunnen deze ook ingezet worden bij cyberpreventie. Dit kan gekoppeld worden aan één van bovenstaande praktijken.
    - Bvb. infosessie in samenwerking met OCMW
    - Bvb. bij jeugdvereniging op eigenzinnige wijze aandacht voor online risico's, gekoppeld aan een spel.