

Multichannel aanpak digitale preventie Helpdesk Weert



Het doel van het project Multichannel aanpak digitale preventie helpdesk van platform Veilig Ondernemen Limburg is om inwoners én (kleine) ondernemers in de gemeente Weert bewuster te maken van de digitale risico's die ze lopen en hen tegelijkertijd hulp te bieden bij het vergroten van hun eigen weerbaarheid. Daarbij maken ze gebruik van verschillende kanalen.

Probleem

In de loop van de afgelopen jaren is het aantal slachtoffers van digitale criminaliteit toegenomen. De vorm varieert maar whatsapp-fraude, phishing en bankfraude, marktplaatsoplichting en ransomware zijn vormen van digitale criminaliteit waar particulieren én bedrijven mee te maken krijgen. Landelijke voorlichtingscampagnes geven een broodnodig signaal af (let op!) maar bieden niet de mogelijkheid aan inwoners om direct vragen te stellen bij een lokale partij. Dat wil platform Veilig Ondernemen Limburg met dit project wel bieden.

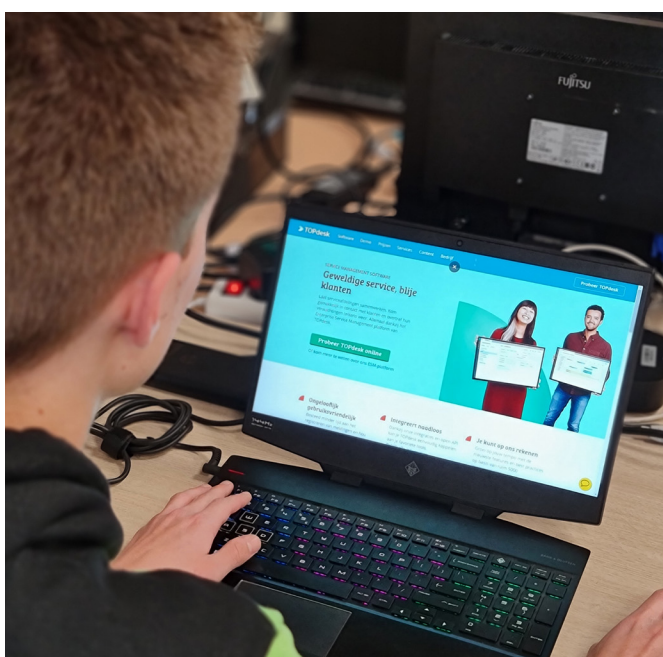
De gemeente Weert heeft in haar veiligheidsbeleid, digitale veiligheid van particulieren en ondernemers als probleem erkent maar heeft niet de kennis in huis om hier gericht actie op te ondernemen. Die kennis is er wel bij andere partijen zoals security-bedrijven en onderwijsinstellingen. Tegelijkertijd zijn onderwijsinstellingen op zoek naar praktijksituaties waarin studenten hun kennis en vaardigheden kunnen aanscherpen.

Aanpak

Samen met het IT-Lyceum van ROC Gildeopleidingen en de gemeente Weert heeft platform Veilig Ondernemen Limburg een project opgezet dat dit probleem moest aanpakken. Daarvoor zijn de volgende zaken geregeld:

- **Helpdesk**
Er is een helpdesk ingericht en ingebed in de opleiding. Deze 'Studesk' wordt bemenst door studenten, ondersteund door vakdocenten en waar nodig cybersecurityspecialisten van lokale bedrijven. De Helpdesk is twee dagen per week 'live' bemenst aan de telefoon, de rest verloopt online.
- **Website**
Via de website studeskweert.nl kunnen bewoners de helpdesk online benaderen. Studenten hebben aan de hand daarvan een FAQ-sectie opgebouwd zodat bezoekers de meest voorkomende problemen en tips van anderen ook daar kunnen vinden.
- **Inloophmiddagen**
Helaas konden de wekelijkse inloophmiddagen op verschillende locaties in Weert - waar inwoners met hun vragen terecht zouden kunnen - in verband met corona niet doorgaan. Het rechtstreeks benaderen van ondernemers door studenten van de commerciële dienstverlening is daardoor ook niet doorgestaan.
- **Campagne**
De lokale campagne rondom digitale veiligheid is via social media en gemeentelijke media gecommuniceerd.

Voor het project is een klein team samengesteld van 3 docenten van verschillende afdelingen (media & communicatie, IT en commerciële dienstverlening), 1 leidinggevende, gemeente en PVO Limburg. Tijdens een tweewekelijks kort overleg worden operationele zaken besproken en eventueel nieuwe marketingactiviteiten uitgezet.



Resultaten & vervolg

Het aantal vragen dat is binnengekomen is heel beperkt gebleven. Uiteindelijk nog geen 20. Het aantal bezoeken aan de website schommelde dagelijks rond de 50 wat gevoelsmatig ook aan de lage kant is. Waar dat aan ligt heeft het platform Veilig Ondernemen Limburg nog niet kunnen achterhalen.

“Het is mogelijk dat er domweg maar heel beperkt belangstelling voor is. Dat burgers het probleem niet als ‘hun’ probleem ervaren, of dat de gekozen regio Weert (50.000 inwoners) een te klein voedingsgebied is. Of dat ze hun informatie elders halen. Of dat de Studesk toch te weinig bekendheid heeft gekregen. Er loopt een onderzoek in Weert om daar een vinger achter te krijgen”, aldus Jeroen Duijsens, programmamanager PVO Limburg.

De opleiding en de gemeente zijn desondanks positief. Het voorbereiden, content ontwikkelen voor de website en artikelen schrijven voor lokale media was voor de studenten een hele goede leerervaring. Met het overschakelen naar ‘challenge-based’ leren, zijn dit soort projecten zeer gevraagd. Voor het schooljaar 2021/2022 wordt de helpdesk vooralsnog doorgezet.

Het is de bedoeling om dan niet alleen de gemeente Weert maar heel Limburg te ‘targeten’ en dat gebeurt in samenwerking met de andere Limburgse gemeenten en het ROC Vistacollege. Alle Limburgse gemeenten nemen de helpdesk dan in hun communicatie-uitingen als informatiepunt mee.

De kosten voor 2021/2022 worden door de opleidingen gedragen en ingebed in de IT- en communicatie opleidingen. Verder is het Platform Veilig Ondernemen Limburg in afwachting van de onderzoeksresultaten om te zien of de communicatie-uitingen over het project op een andere manier vorm zou moeten krijgen.

Tips

- Werk met een klein team dat direct bij de uitvoering betrokken is.
- Het is belangrijk om een enthousiast team te hebben dat er echt voor gaat, zodat eventuele extra inspanningen geen probleem zijn.
- Voer kort en frequent overleg.
- Regel een centraal coördinatiepunt zodat er 1 aanspreekpunt is voor alle partijen die alle overzicht heeft.



Meer informatie

Dit project behoort bij de City Deal Lokale Weerbaarheid Cybercrime en staat vermeld in de [CCV-database lokale cyberprojecten](#).

Is dit project ook iets voor jouw gemeente? Neem contact op met Jeroen Duijsens, Programmamanager PVO Limburg, projectleider ECCW, telefoonnummer 06 21 83 89 64 of via email duijsens@eccw.nl.