



Hackhelpdesk

De hackhelpdesk is een website om mkb'ers te ondersteunen en weerbaarder maken. Een deel van de website dient als digitale eerstehulpverlening voor bedrijven, waarbij slachtoffers verschillende stappenplannen kunnen doorlopen om bij de juiste hulp van veelvoorkomende vormen van cybercriminaliteit te komen. Daarnaast is er preventieve informatie voor ondernemers beschikbaar om te voorkomen dat slachtofferschap voor komt, met diverse tips en tools. Via expert platforms van collega-ondernemingen kan aanvullende hulp gezocht worden.

Doelen: een platform opzetten waar getroffen ondernemers terecht kunnen voor ondersteuning bij een (acuut) cyberincident. Daarbij is het weerbaar maken van slachtoffers een doelstelling achter het initiatief.

Doelgroep: (kleine) ondernemers (die slachtoffer zijn van cybercriminaliteit).

Stakeholders

- Platform Veilig Ondernemen Zeeland West-Brabant (PVO ZWB)
- Een digitaal adviseur
- Ethisch hacker
- Ambassadeurs om mee te denken met de ontwikkeling: Politie, gemeente, slachtoffers en DTC.
- Vormgevingsbureau voor de lay-out
- Clipjesfabriek voor exposure van de Hackhelpdesk

Verloop van de interventie

- Doelgroep en werving: de website had in 2023 500-1000 bezoekers per week, echter is het onbekend of dit unieke bezoekers zijn en ondernemers zijn. Dit aantal verschilt ook per moment. Gemeenten, en ondernemers- en brancheverenigingen in Nederland hebben een introductiepakket ontvangen en er is een podcast ontwikkeld.
- Samenwerking: de samenwerking in het bestaande netwerk is als positief ervaren. De projectleider geeft aan dat de twee betrokkenen echt inhoudelijke experts zijn, wat voor hem van grote meerwaarde was.

Doel behaald?

De ontwikkeling is succesvol afgerond. De "help ik ben gehackt"-knop wordt vaak gebruikt, waardoor kan worden gesteld dat mensen de website weten te vinden als ze

hulp nodig hebben. Echter is het onbekend of bezoekers weerbaarder of voldoende ondersteund zijn.

Succesfactoren

De doelgroep (het slachtoffer) is betrokken geweest bij de ontwikkeling, waardoor de website vanuit het perspectief van de ondernemer als slachtoffer is opgesteld.

Belemmerende factoren

- Juridische aard: disclaimer schrijven was als lastig ervaren en er is een verbod voor het verwijzen van bepaalde software naar een commerciële partij (die wel hulp kan bieden).
- Financiële aard: beperkte capaciteit binnen de interventie beschikbaar om te voorzien in de behoefte van de vragen die via de chatbot en contactformulieren werden gesteld.

Doorontwikkeling

In 2023 werd de website doorontwikkeld door een groter team en werd een chatbot met kunstmatige intelligentie ontworpen (inmiddels gerealiseerd).

Implementatie elders

- De website is op landelijk niveau gericht, er worden ook manieren ontdekt om anderstaligen ondernemers te bereiken.
- Enkel voor de Nederlandstalige ondernemer, mogelijkheden worden verkend om anderstalige ondernemers te bereiken.

Tips voor het opzetten van een cyberproject

Ga je aan de slag met dit of een ander cyberproject? Bekijk de [CCV-site voor een paar essentiële tips.](#)