

Dilemma's bij cybercrisiscommunicatie



By Lucinda Sterk



Lucinda Sterk

Ik communiceer voor,
met en over **hackers**

NCTV/NCSC

Fox-IT

Z-CERT

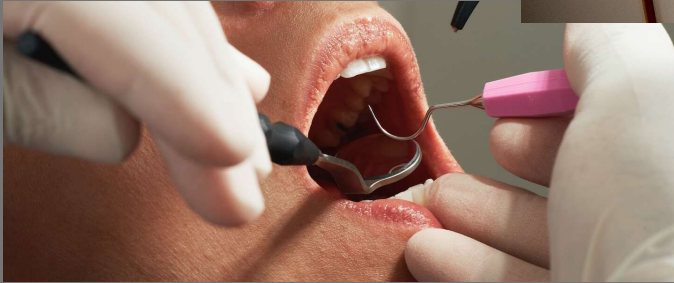
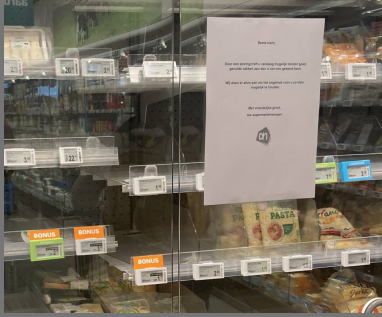
DIVD / KPN Security







Let's talk about hacks, baby



Goede crisiscommunicatie staat voor het verspreiden van juiste, tijdige en begrijpelijke communicatie tijdens een crisis, incident of ramp.

bron: NCTV









Scenario:

We zijn communicatie-adviseurs bij jeugdzorginstelling de Tulp in Lisse. We hebben de zorg over kwetsbare jongeren. Op vrijdagmiddag worden we gebeld door een onbekend nummer. De stem aan de andere kant beweerd een hacker te zijn die geheime documenten in handen heeft van de bewoners van de Tulp. Hij heeft via de website kunnen inloggen in de systemen van de Tulp.

Gevoelige gegevens van onze inwoners liggen bijna op straat. De hacker wil geen geld maar zegt wel naar de media te stappen om aandacht te krijgen voor deze zaak. Maar op het zelfde moment verschijnt er een bericht op een computermonitor met een eis om losgeld. Hoe betrouwbaar is zijn claim?

Wat ga je doen?

Dilemma 1:
**Gaan we er over
communiceren?**

Argumenten om niks te zeggen...

Erover communiceren is slecht voor de reputatie van mijn organisatie

Niemand ziet het, niemand weet het, dus waarom zou ik er over praten?

'We willen geen slapende hackers wakker maken'

— Argumenten om wel te communiceren

Het is het juiste
om te doen

Openheid wekt
vertrouwen in
mijn organisatie
in de hand

Open zijn over
een hack, zorgt
ervoor dat
anderen ervan
kunnen leren



**Dilemma 2:
Wat gaan we
communiceren?**

We know: we weten wat er gebeurd is.

We do: we werken aan een oplossing.

We care: we nemen dit zeer serieus, tonen empathie.

We are sorry: we betreuren het voorval

We'll be back: we spreken af wanneer we met meer info komen.

Pas op met cyber jargon.

Maak gebruik van analogieën

Hoe zouden we een DDOS kunnen omschrijven?

Hoe een ransomware aanval?

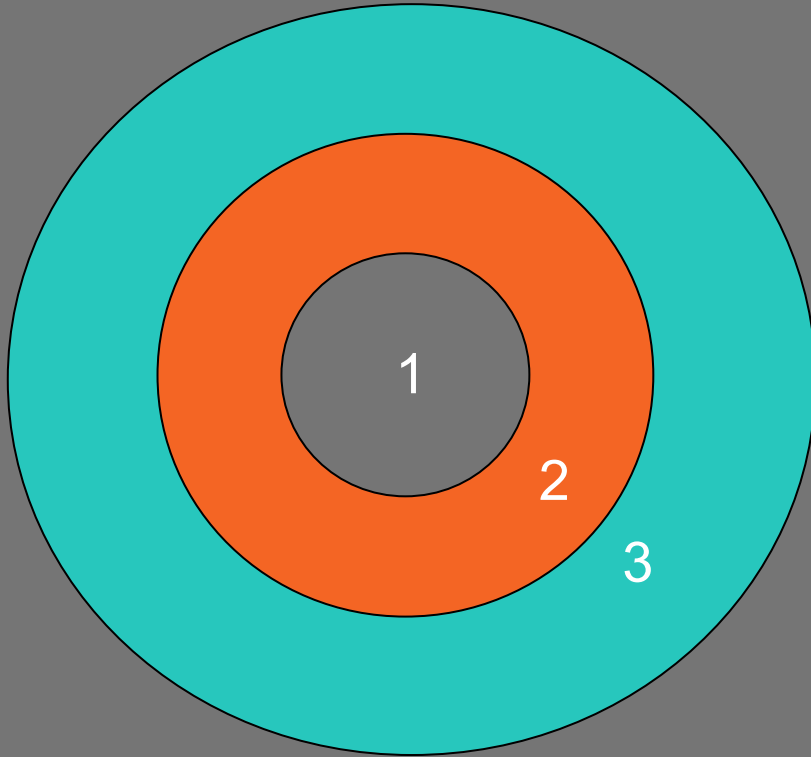
Hoe een datalek?

Sommige termen zijn al bekend bij het grote publiek

Dilemma 3:
**Hoe gaan we er over
communiceren?**

Dilemma 4:
**Met wie ga je erover
communiceren?**

Ring van getroffenenen



1. Direct geraakt, mensen van die de data is gelekt
2. Medewerkers, stakeholders,
3. Media

Dilemma 4:
**Hoe ga je om met publieke
opinie (en kritiek van eigen
collega's)?**

—

**Communicatie is
vertellen wat mensen
moeten weten en wat
mensen willen horen**

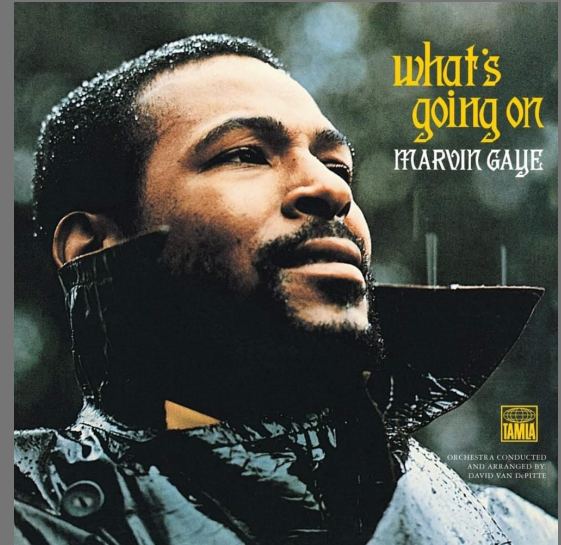
Wat mensen moeten weten

Wat is er gebeurd?

Wat doet de organisatie er aan?

Wat betekent dit voor mij?

Waar vind ik meer informatie?



—

Wat mensen willen horen:

Empathie
Erkenning
Actie



Ben je er klaar voor?