



Dilemmaspel Wat doe jij?



Instructie

De dilemma's die in dit spel omschreven staan, hebben allemaal betrekking op situaties rond criminaliteit in jouw bedrijf.

Het spel is onderverdeeld in vier rubrieken: **fraude, cybersecurity, overval en ladingdiefstal**. Iedere rubriek heeft zo zijn eigen dilemma's.

Bij ieder dilemma kun je kiezen uit twee mogelijkheden. Het gaat er vooral om bij dit spel de problemen bespreekbaar te maken en oplossingen aan te dragen. Leg uit waarom je voor een bepaalde oplossing kiest.

En stel dat...

- De 'En stel dat...' optie kan helpen de discussie op gang te brengen. Het kan zomaar zijn dat je in deze situatie voor een andere oplossing kiest. Vertel je collega's waarom je in andere omstandigheden voor een andere aanpak kiest.
- Niet elk dilemma zal op jouw situatie van toepassing zijn. Kies daarom de juiste dilemma's uit.

Afspraken

Het bespreken van de verschillende dilemma's die in dit spel aan bod komen, kunnen je helpen criminaliteit in jouw bedrijf te voorkomen of te verminderen door samen afspraken te maken over hoe je daarmee omgaat.

Welke afspraken kun je met elkaar maken?

Je zou bijvoorbeeld de volgende afspraken kunnen maken:

- Denk bij een overval altijd aan je eigen veiligheid.
- Drijf de overvaller niet in het nauw.
- Bewaar (bedrijfs)pas en pincode gescheiden van elkaar.
- Doe altijd aangifte na diefstal.

Noteer de afspraken die je met elkaar maakt op de kaart achterin dit spel.

Fraude

Er bestaan vele vormen van fraude waar je mee te maken kunt krijgen.

Denk bijvoorbeeld aan acquisitiefraude of identiteitsfraude...

Wist je dat...

wanneer je benaderd wordt door een advertentie-bureau voor een vermelding op een website of om een advertentie in een blad te plaatsen, je te maken kunt hebben met acquisitiefraude? Deze fraudeurs gaan zo te werk dat je vaak niet eens in de gaten hebt akkoord te gaan met een nieuw contract. Ook een handtekening onder een terug te zenden e-mail met te controleren adresgegevens kan al voldoende zijn als ondertekening van zo'n overeenkomst.

Wist je dat...

je er ook via een opname van een telefoongesprek ingeluisd kan worden? De verkoper hangt je eerst een aantrekkelijk verhaal op, maar neemt bijvoorbeeld een deel van het gesprek niet op. Wanneer vervolgens de band start met de voorwaarden van de overeenkomst, blijken die opeens erg ongunstig te zijn.

Wist je dat...

je op www.fraudehelpdesk.nl/acquisitiefraude meer informatie over acquisitiefraude kunt vinden?

Wist je dat...

met 'identiteitsfraude voor bedrijven' het misbruik van de naam, logo, reputatie en/of website van bedrijven door criminelen wordt bedoeld?

Bijvoorbeeld:

- Criminelen die zich voordoen als jouw bedrijf en proberen informatie in te winnen bij andere bedrijven, zoals (potentiële) klanten.
- Criminelen die jouw naam en gegevens gebruiken om zaken op handelssites verkopen. Zo krijgen zij wel geld, maar leveren vervolgens niets.
- Criminelen die valse facturen rondsturen waarbij ze de naam van jouw bedrijf misbruiken.



Dilemma

Advertentieverkoop

Je wordt gebeld door een bedrijvengids over verlenging van een advertentieovereenkomst waar je volgens de beller een gratis abonnement hebt lopen. Hij vraagt of je gebruik wilt maken van de aanbieding om – tegen gereduceerd tarief – te blijven adverteren met een nóg beter bereik. Je bedankt netjes voor de eer, maar direct na het gesprek krijg je een e-mail, die begint met 'Zoals is afgesproken in ons telefoongesprek...?'

Wat doe je?



Je hebt het druk en geen tijd om de hele mail te lezen. Ze verwijzen duidelijk naar het telefoongesprek en daarin had je toch al gezegd dat je geen verlenging wilde? Dus je mailt snel terug dat je akkoord gaat.

Je leest zorgvuldig de tekst door voor je iets tekent of vraagt een medewerker het te lezen. Sommige advertentie-bureaus zijn namelijk berucht om hun ondoorzichtige verkoopmethododes.

En stel dat...

je opeens een factuur krijgt voor de advertentieovereenkomst die je zou hebben gesloten?

Had deze situatie voorkomen kunnen worden?

Dilemma

Chinese verkoopsite

Jouw bedrijf verkoopt meestal aan klanten die je kent en regelmatig telefonisch spreekt. Via via hoor je dat er op een grote Chinese verkoopsite spullen worden verkocht onder de naam van je bedrijf en dat jouw adres erbij staat.

Wat doe je?



Je vraagt de Chinese verkoopsite de advertenties te verwijderen en plaatst een Engelse waarschuwing op je site om potentiële slachtoffers te alarmeren.

Wat er in China gebeurt is niet jouw probleem, bovendien kun je niet het hele internet controleren. Als mensen iets willen bestellen dan moeten ze je maar bellen. Wie hier intrapt is zelf verantwoordelijk voor de gevolgen.

En stel dat...

er mensen zijn die iets besteld hebben op de site en je vragen waar hun bestelling blijft?

Wat zou je nog meer kunnen doen?

Cybersecurity

Met cybersecurity wordt bedoeld ‘het streven naar het voorkomen van schade door verstoring, uitval of misbruik van ICT en, indien er toch schade is ontstaan, het herstellen hiervan’ (Nationale Cybersecurity Strategie 2). Je zo goed mogelijk wapenen tegen cybercrime is hier een onderdeel van.

Wist je dat...

er verschillende aspecten zijn waarvoor je je kunt beschermen tegen online risico's? Bijvoorbeeld:

- Digitaal, door middel van het gebruik van up-to-date ICT-beveiliging.
- Procedureel, door middel van interne procedureafspraken onder andere over het gebruik van het zakelijk netwerk, mobiele en persoonlijke apparaten.
- Persoonlijk, door middel van het bewustzijn van digitale risico's en de manier hoe hiermee moet worden omgegaan.

Wist je dat...

het net als bij fysieke veiligheid jouw eigen verantwoordelijkheid is om voldoende maatregelen te nemen om je te beschermen tegen online risico's?

Wist je dat...

gevaar of schade via ICT op meerdere manieren voor kan komen in jouw onderneming of thuis-situatie? Bijvoorbeeld:

- Diefstal van bedrijfsgegevens en persoonlijke gegevens.
- Misbruik van bedrijfsgegevens en persoonlijke gegevens.
- Beperken van de toegang tot bedrijfsgegevens en persoonlijke gegevens (ten behoeve van afpersing).

Wist je dat...

er meer informatie te vinden is over het cybersecure maken en houden van jouw onderneming, dan wel omgeving, op www.veiliginternetten.nl.



Dilemma

Klikken

Je ontvangt een e-mail van een voor jou nog onbekend bedrijf. In de e-mail word je gevraagd om op een link te klikken voor meer informatie over de door hen aangeboden producten. Je bent geïnteresseerd in deze producten en het bedrijf ziet er professioneel uit.

Wat doe je?



Je stuurt de mogelijke phishingmail door naar de ICT-beheerder en gooit het weg.

Je drukt op de link.

En stel dat...

het geen e-mail maar een digitale nieuwsbrief is?

Hoe weet je of het een betrouwbare e-mail is of niet?

Dilemma

Topdrukke

Het is topdrukke voor jouw bedrijf en alle zeilen moeten worden bijgezet om deze periode tot een goed einde te brengen. Je ontvangt een melding voor het updaten van de bedrijfssoftware.

Wat doe je?



Je drukt de melding snel weg. Na de drukke periode zal je hier actie op ondernemen.

Je draait de update aan het einde van de werkdag.



En stel dat...

je vrij recent nog een update hebt gedraaid?

Had deze situatie voorkomen kunnen worden?

Overval

Ondanks alle preventie maatregelen is een overval nooit voor 100% uit te sluiten. Tijdens een overval is jouw gedrag bepalend voor het verloop ervan. Het is dus zeer belangrijk dat je weet hoe je moet handelen tijdens een overval.

Wist je dat...

de meeste overvallen plaatsvinden op afgelegen plaatsen, wanneer je waardevolle goederen vervoert of veel contant geld en waardepapieren bij je hebt? Daarom moet je ook altijd buitbeperkende maatregelen nemen door weinig contant geld bij je te hebben en gebruik te maken van opbergmiddelen zoals een kluisje.

Wist je dat...

je de meeste kans hebt om bestolen of overvallen te worden wanneer je niet meer alert bent? Zoals na een vermoeiende rit, tijdens het overnachten in de cabine of tijdens de persoonlijke verzorging.

Wist je dat...

je na een overval direct het alarm in werking moet stellen (als dit nog niet is gebeurd), en meteen de alarmcentrale (112) moet bellen, ook voor eventuele medische hulp.

Wist je dat...

een goede voorbereiding van de rit de halve uitvoering is, omdat het de kans verkleint om slachtoffer te worden van criminelen?

Wist je dat...

je tijdens een overval het beste kalm kunt blijven en bevelen van de daders op kan volgen in plaats van de held te gaan spelen?



Dilemma

Handhavers

Je vervoert een diefstalgevoelige lading en wordt ingehaald door een auto met handhavers zoals politie of douane (met een of meer personen erin) die je gebaren te volgen.

Wat doe je?



Je stopt onmiddellijk, want het zijn immers handhavers.

Je blijft rijden, belt 112 en checkt of het inderdaad politieagenten of andere handhavers zijn.

En stel dat...

je blijft rijden en ondertussen de planner belt?



Dilemma

Achtervolgd

Je vervoert een diefstalgevoelige lading en hebt het sterke vermoeden dat je wordt gevolgd door een personenauto.

Wat doe je?



Je stopt op de eerste de beste parkeerplaats die je tegenkomt.

Je blijft rijden, belt gelijk 112 en stopt niet.

En stel dat...

je al bijna bij het losadres bent aangekomen?

Wat kan je nog meer doen?

Ladingdiefstal

De transport- en logistieke keten is kwetsbaar voor criminaliteit. Iedereen met of zonder lading kan doelwit zijn. Neem daarom voorzorgsmaatregelen. Vervoert u wel eens elektronica, kleding of alcoholische dranken? Sta je er wel eens bij stil hoeveel de lading waard is en welke veiligheidsrisico's dit met zich meebrengt?

Wist je dat...

diefstalgevoelige lading ook kan bestaan uit bijvoorbeeld tandpasta, pampers en eigenlijk alle aantrekkelijke goederen betreft? Dus niet alleen elektronica.

Wist je dat...

je altijd eerst contact op moet nemen met je werkgever als er een wijziging in het losadres is? Je mag er pas naar toe rijden na de bevestiging dat het nieuwe losadres klopt.

Wist je dat...

een ladingdiefstal het einde van het bedrijf kan betekenen?

Wist je dat...

het laden en lossen een kritisch moment is in verband met diefstal en je eigen veiligheid?

Wist je dat...

het belangrijk is om beveiligingsinstructies na te leven en niet zonder overleg af te wijken?

Wist je dat...

parkeren zoveel mogelijk op veilige parkeerplaatsen moet plaatsvinden? En dat je dus tijdens het plannen van je route al moet kijken naar veilige parkeergelegenheden?



Dilemma

Ander losadres

Als je aankomt bij het opgegeven losadres word je op eens naar een ander adres doorgestuurd.

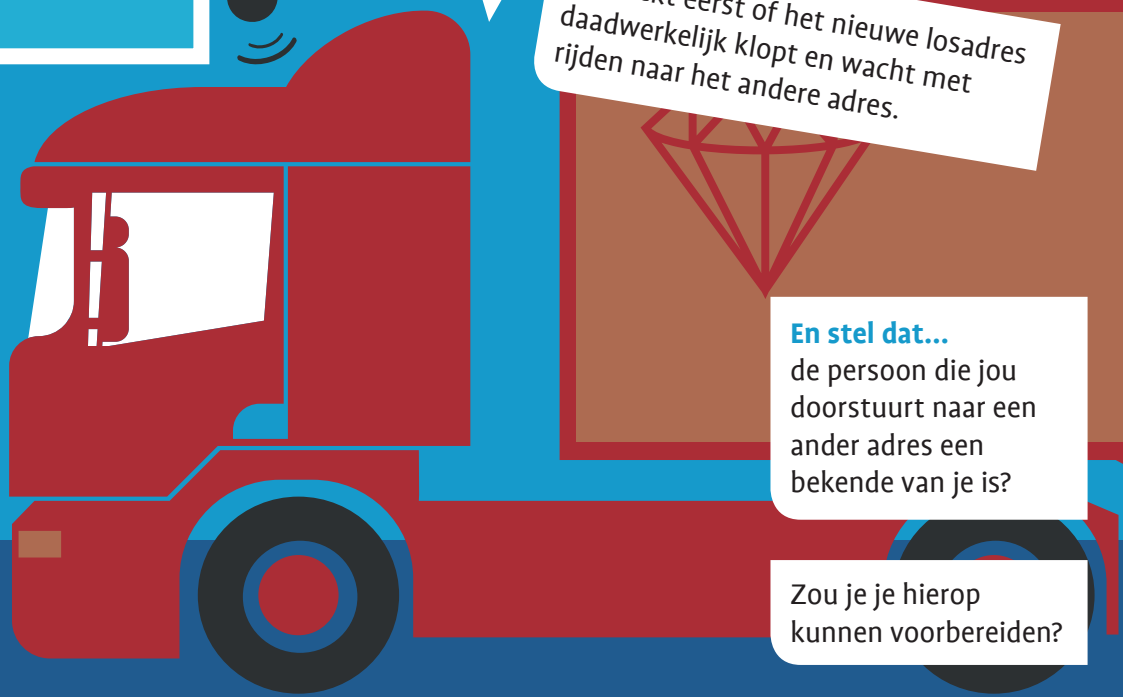
Wat doe je?

Je rijdt alvast richting het nieuwe adres en belt snel met de planning om door te geven dat het lossen meer tijd in beslag neemt.

Je checkt eerst of het nieuwe losadres daadwerkelijk klopt en wacht met rijden naar het andere adres.

En stel dat...
de persoon die jou doorstuurt naar een ander adres een bekende van je is?

Zou je je hierop kunnen voorbereiden?



Dilemma

Stops onderweg

Bij stops onderweg van laadnaar losadres dient maximale voorzichtigheid in acht te worden genomen. Op je route vind je geen beveiligde parkeerplaats.

Wat doe je?



Je belt de planning en vraagt instructies waar je wel veilig kan parkeren.

Je rijdt door zonder te stoppen.

En stel dat...

je doodmoe bent, maar geen veilige parkeerplek vindt?

Had deze situatie voorkomen kunnen worden?



Tips & afspraken

Tips bij stopverzoek van handhavers

- Hou ruimte voor uitwijkmogelijkheden.
- Zorg voor een ontsnappingsroute.
- Hou de auto in beweging.
- Rij naar een veilige plek (bijvoorbeeld een politiebureau of tankstation) maar check via 112 eerst of het inderdaad echte handhavers zijn.
- Als je bij twijfel eerst de planner belt, moet hij contact opnemen met 112.

Tips bij achtervolging

- Hou ruimte voor uitwijkmogelijkheden.
- Zorg voor een ontsnappingsroute.
- Hou de auto in beweging en stop niet.
- Bel direct 112, of laat dat de planner doen.
- TLN adviseert om altijd aangifte te doen.

Algemene tip

- Volg de TLN Security Awareness Training.





Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is een onafhankelijke stichting die partijen en veiligheidsprofessionals helpt om Nederland veiliger en leefbaarder te maken.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

T (030) 751 67 00
E info@hetccv.nl
I www.hetccv.nl

