



Agentschap Telecom
*Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat*

De sleutel tot gedragsverandering

Jessica Overweg
Agentschap Telecom

27-11-2018



De sleutel tot gedragsverandering?





Opzet sessie vandaag

1. ICT-incidenten: een technisch vraagstuk?
2. Incidenten vanuit een socio-technisch perspectief
3. Fases van gedragsverandering
4. 3 tools: haal meer uit incidenten!



ICT Incidenten: een technisch vraagstuk?

Spoeisende hulp dicht om computerstoring Radboud UMC

Twitter 0 Facebook 17 Messenger 0 Email



Softwarespecialist: Ongelooflijk dat dit nog effect heeft

'Cyberaanval gevolg van klikken op phishing e-mail'

Door BOB GOOSSENS
27 jun. 2017 in BINNENLAND

AMSTERDAM - UPDATE 19:06 uur - Niet een gevanceerde inbraak, maar een eenvoudige phishingcyberaanval die onder meer Maersk en APM Terminals heeft getroffen. Dat stelt Harry Liefink van Itansoft.



Storing containerterminals ECT Rotterdam verholpen

ROTTERDAM - De containerterminals van het bedrijf ECT in het Rotterdamse havengebied legden dinsdag lange tijd plat. Doordat was een computerstoring, bleefdege een waardoverdeur na beschrijving door GTV afgelopen. De storing begon dinsdagavond en kon pas in de nacht worden verholpen.



Vluchten KLM vertraagd door storing computersysteem

De storing is inmiddels verholpen en vluchten hebben een vertraging opgelopen van maximaal een uur.

Maarten Beck | 30 april 2017

Grote verbazing over uitblijven back-up

Zeven gemeenten volledig plat door computerstoring

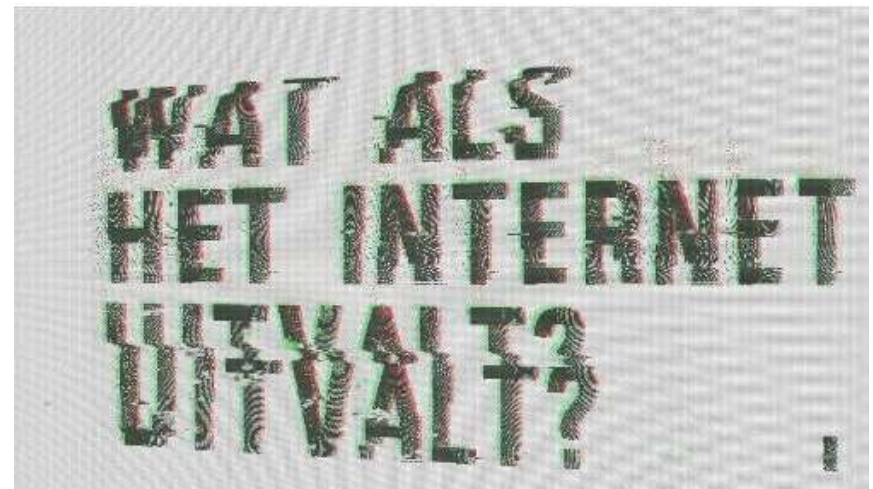
Gemeente Zuidplas onbereikbaar door kabelbreuk



STROOMSTORING: A'DAM CS LIGT PLAT

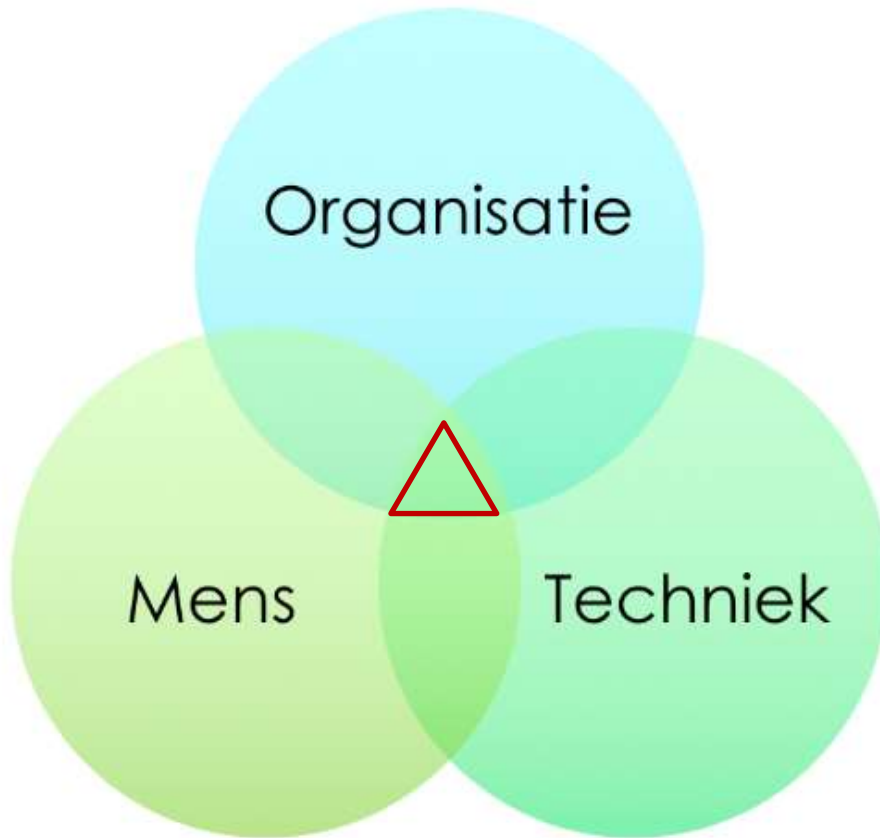


Gemeenschappelijke factor: techniek & mens





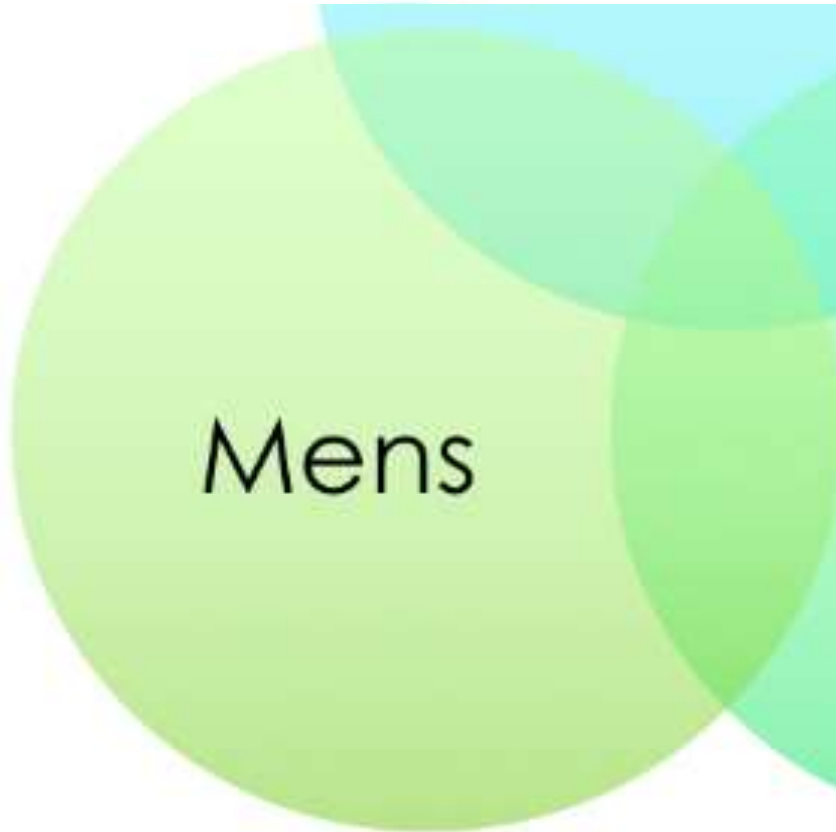
Complexiteit van 'technische' onderwerpen



Telekwetsbaarheid
Cyber security
Informatiebeveiliging



Deze sessie: het socio-technische perspectief

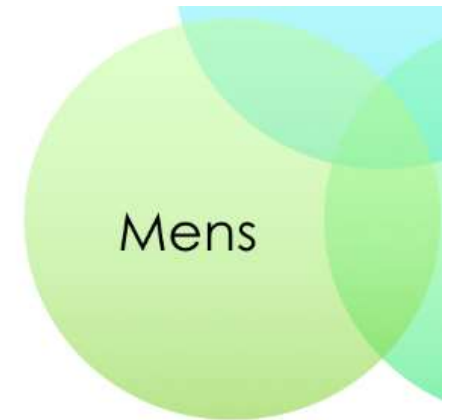


Telekwetsbaarheid
Cyber security
Informatiebeveiliging



Incidenten vanuit een socio-technisch perspectief

1. Subjectieve aspecten van veiligheid: emoties
2. 'Sloppiness' grootste ICT-bedreiging?
3. Moeite met inschatten van gevolgen





1. Subjectieve aspecten van veiligheid

Incidenten roepen emoties op!

Emoties worden versterkt wanneer:

- het (mogelijk) onze gezondheid raakt
- er kwetsbare groepen (bijv. kinderen) bij betrokken zijn
- (gevoel van) een onrechtmatige verdeling van lusten en lasten

Stelling 2: Objectieve maar ook subjectieve aspecten van betekenis!

IFV

- Graag focus op de ratio: risico is kans maal effect - berekeningen! Hebben wij ook nodig!
- Risico tenminste zoveel in de beleving: Fipronil-eieren, rubbergranulaat, straling van je smartphone...
- subjectief wegzuiven is zinloos
- Ontkennen, negeren (ruikend effect)
- Omgaan met belevingsfactor steeds meer kern van crisisbeheersing (duiden, communiceren over dilemma's)

Overschrijf de objectieven en rationaliteiten van risico's niet. Subjectief is ook een feit!





2. Grote ICT bedreiging: 'sloppiness'?

Kun je controle hebben over hoe mensen handelen?

FOKKE & SUKKE
WAREN BLIJ VERRAST MET HET MAILTJE





3. Moeite met inschatten van gevolgen

De mens heeft voorbeelden nodig om een goede inschatting te maken.



* Zijn de gevolgen van ICT-incidenten inzichtelijk voor medewerkers binnen het primaire proces, zoals:

- een verpleegster in een verzorgingstehuis?
- een balie-medewerker in een gemeentehuis?
- een onderhoudsmonteur van een energiebedrijf?



“Verborgen” voorbeeld van uitval telecommunicatie



Parkeerspook van Emmeloord 'gepakt'

25 oktober 2011 om 09:40

Deeln:  

De problemen met ontregelde deurvergrendelingen en auto-alarmen aan de Zuiderkade in Emmeloord lijken opgelost.



Telecommunicatie verweven in maatschappij

Honderden enkelbanden uitgevallen door storing Tele2

Door een storing bij telecomaanbieder Tele2 afgelopen weekeinde is meer dan de helft van de enkelbanden uitgevallen. De storing begon vrijdag aan het eind van de ochtend, zondagmorgen was de verbinding weer hersteld. Dat meldt het ministerie van Justitie en Veiligheid. Op bepaalde momenten waren 450 van de circa 700 enkelbanden uitgevallen.

Sam de Graaff 9 augustus 2018, 11:43





Robuustheid...en weerbaarheid!

Black Swans

SPOF's
Single Points Of Failure

Bottlenecks

Black Swans

Wicked Problems

Some things are hard to predict.



And others are unlikely.

Het gaat een keer mis...
(voorbereiding betaalt zich terug)

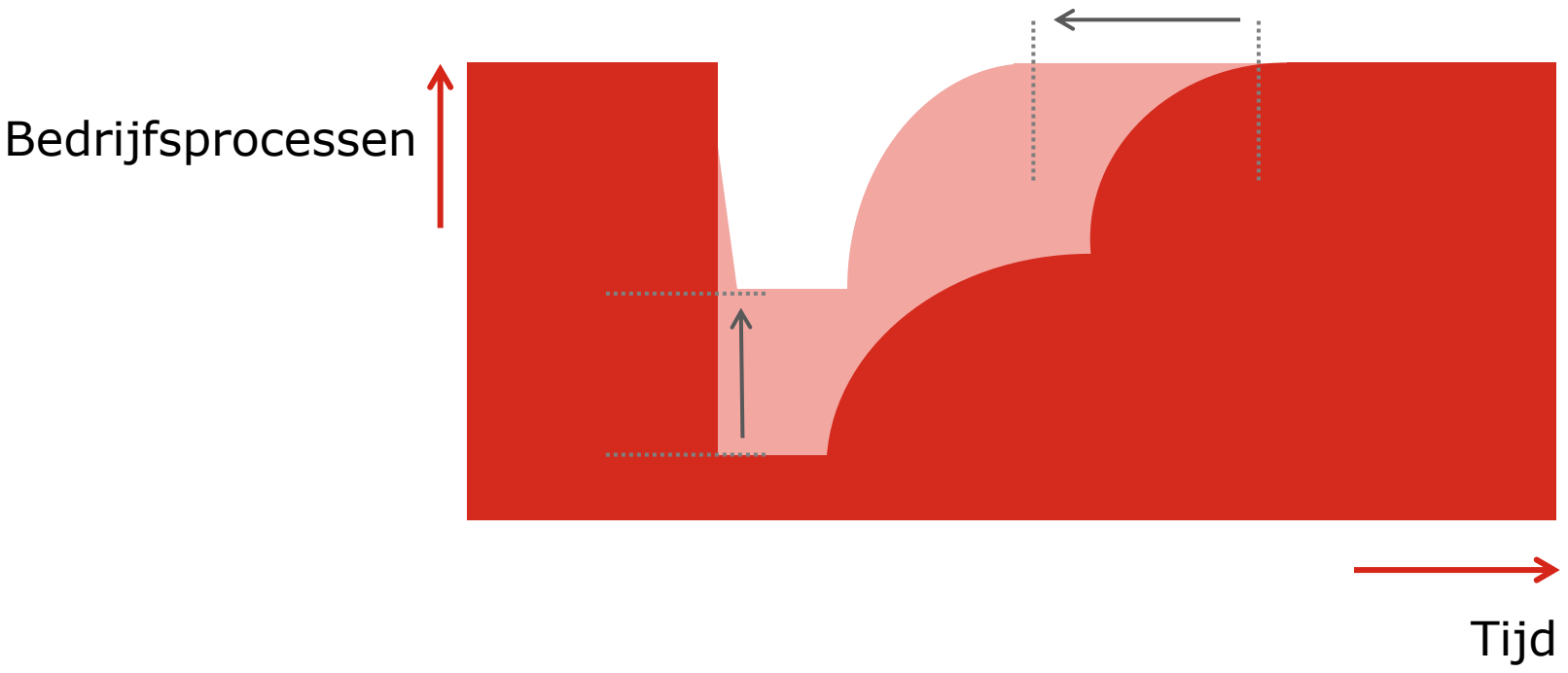
Mark van der Velden
Manager Informatie- en Medische Technologie
Rijnstate Ziekenhuis
20 november 2018



Rijnstate



De winst van weerbaarheid





Het socio-technische perspectief: menselijk gedrag

De fases van gedragsverandering:



Bron: Transtheoretical Model of Change, Prochaska (1997)



Hoe helpen incidenten bij gedragsverandering?



Incidenten zorgen voor **erkenning**:
- Bewustwording van het probleem



Mijn toegangspasje werkt niet meer doordat internet is uitgevallen...

Incidenten spreken tot de verbeelding.



Hoe helpen incidenten bij gedragsverandering?



Incidenten zorgen voor **verkenning**:
- meer inzicht in de problematiek

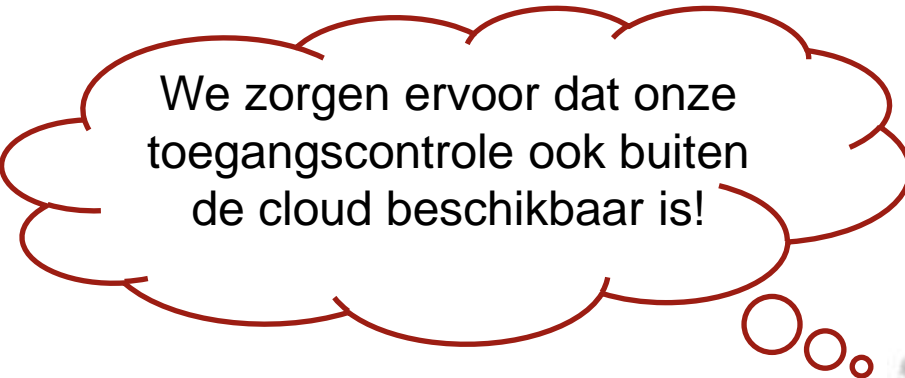


Onze toegangscontrole is afhankelijk van toegang tot internet

Incidenten zorgen voor verkenning van afhankelijkheden



Hoe helpen incidenten bij gedragsverandering?



Incidenten zorgen voor **actie**:
- Stap naar nemen van maatregelen



Incidenten zorgen voor actiebereidheid



Moet ik nu zorgen voor meer incidenten?!?



3 tools om meer uit bestaande incidenten te halen...



Tool 1: analyse eigen incidenten

Gebruik eigen incidenten om er van te leren!

* Incident analyse methodes (root cause analyses) zijn voornamelijk gericht op **oorzaak**

➔ Robuustheid

* Belangrijk is om ook de **gevolgen** van incidenten inzichtelijk te maken:

- hoe werden onze primaire processen geraakt?
- hoe hebben we gehandeld?

➔ Weerbaarheid





Bespreken: incident analyse methodes

- 1. Welke incident analyse methodes worden binnen uw organisatie gebruikt?*
- 2. Welke incident analyse methodes zijn geschikt om de weerbaarheid van een organisatie te verhogen?*



Tool 2: Incidentenmonitoring

Leren van andermans incidenten.

Incidentenmonitoring

Inspanning:	snel & goedkoop	- - - - x	langdurig of duur
Complexiteit:	eenvoudig	- - x - -	ingewikkeld

Wat is het? Over langere periode bijhouden van incidenten in de organisatie en de branche.

Wat levert het op? Inzicht in risico's die daadwerkelijk voorgekomen zijn, en de gevolgen die dat heeft gehad. Voorbeelden om anderen bewust te maken dat incidenten niet denkbeeldig zijn.

Wanneer gebruiken? Wanneer er behoefte is om te leren van verstoringen en fouten, en de wens om voortdurend te verbeteren.

Hoe gaat het in zijn werk? Incidenten met telecomuitval worden gesignaleerd, via social media, traditionele media, 'wandelganggesprekken' of spontane tips vanuit het netwerk.

Wie heb ik nodig? Meerdere mensen die incidentmeldingen opmerken en aangeven. Iemand met ruime ervaring met telecom of ICT om de incidenten te classificeren en in te voeren.

Wat heb ik nodig? Abonnementen op (social) media-monitoringdiensten.

Nadelen: Erg afhankelijk van het detailniveau van gemelde incidenten. Vergt aandacht over een langere periode (een jaar of langer).

Meer informatie:





Bespreken: incidentenmonitoring

- 1. Wie houdt een incidentenmonitoring bij van incidenten binnen de eigen organisatie en/of binnen de branche?*
- 2. Is er een partij (bijv. branchevereniging) die binnen uw sector incidenten bijhoudt?*
- 3. Welke gegevens komen in de incidentenmonitoring te staan?*



Tool 3: Serious (board)game

Wat je zelden doet, doe je zelden goed!





Bespreken: Serious game

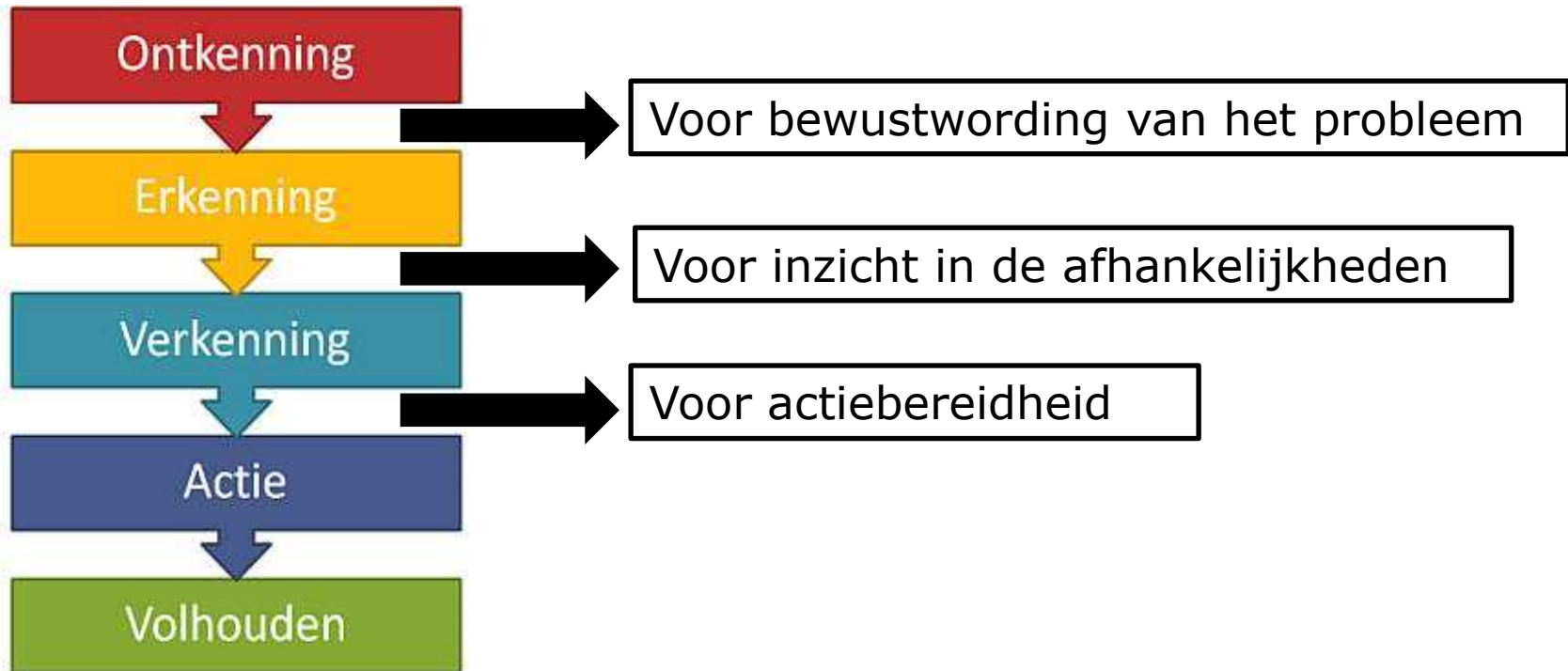
1. Wie heeft ervaring met het spelen van een serious game op het gebied ICT?

2. Stel er wordt een serious game 'uitval van telecommunicatie' binnen uw organisatie gespeeld. Het doel is inzicht te verkrijgen in de gevolgen van uitval van telecom binnen uw organisatie.

Welke functionarissen binnen uw organisatie zouden moeten deelnemen aan het spel?

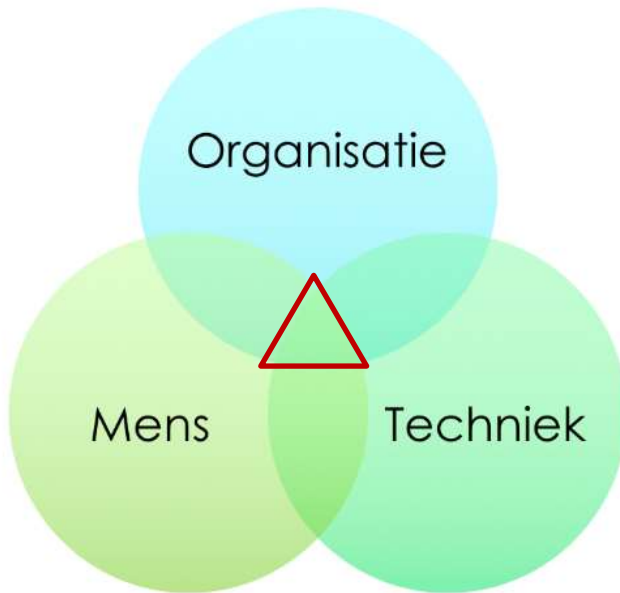


Gebruik deze 3 tools voor:





Samenvatting van deze sessie





Bedankt voor uw aandacht!

Jessica Overweg
Agentschap Telecom

jessica.overweg@agentschaptelecom.nl

www.agentschaptelecom.nl/telekwetsbaarheid

