

# Stadsdiensten onbereikbaar na cyberaanval

In de laatste Kits-krant kan je lezen over een cyberaanval op **Vanuatu**, een eilandenstaat in Oceanië. Gelijkaardige aanvallen vonden ondertussen ook in ons land plaats. Vorige week was stad Antwerpen aan de beurt, en deze week Diest. De gevolgen zijn heel groot.

Vorige week maandag werd ingebroken in de computersystemen van stad Antwerpen. Mensen die inbreken in computersystemen worden hackers genoemd. Hackersgroep *Play* heeft de aanval opgeëist. Ze willen ten laatste op maandag 19 december het gevraagde losgeld ontvangen. Als ze dan niets gekregen hebben, zullen ze de gehackte gegevens verspreiden via het darkweb. Dat is het deel van het internet dat niet toegankelijk is via zoekmachines maar alleen via speciale webbrowsers. De hackers beweren dat ze heel veel gegevens gestolen hebben, waaronder persoonsgegevens van Antwerpse burgers.

Geen online afspraken  
Voorlopig moeten alle stadsdiensten op beperkte kracht verder werken. Online afspraken maken lukt niet bij de bib, het containerpark, de dienst paspoorten, ... Omdat er ook geen online afspraken gemaakt kunnen worden bij de politie, zijn er tijdelijk vier extra kantoren geopend. Daar kunnen burgers nu zonder afspraak langsgaan. De ambtenaren moeten mails versturen vanaf hun persoonlijke mailadressen. Typmachines bovenhalen, zoals op Vanuatu, is voorlopig nog niet nodig! Personeelsleden moeten verder werken zonder de digitale informatie waarover ze normaal beschikken. Zo kunnen kinderverzorgers de



Foto: iStock - solarseven

*Zowel stad Antwerpen als Diest (Vlaams-Brabant) zijn slachtoffer van een aanval door hackers.*

medische gegevens van hun kinderen niet zien. Ze kunnen ook de aanwezigheden niet registreren.

Nog wekenlang hinder  
Op de website van stad Antwerpen staat een lange lijst van alle dienstverleningen die momenteel niet mogelijk zijn. Antwerps burgemeester Bart De Wever (N-VA) vreest dat het nog weken kan duren voordat alle problemen zijn opgelost. 'Maar we gaan hier lessen uit trekken en, net als in de haven en bij de politie, onze digitale veiligheid verbeteren.' Een grote groep computerspecialisten is dag en nacht bezig met het herstel van de systemen.

## Losgeld betalen?

Voorlopig zwijgt het stadsbestuur in alle talen over het gevraagde losgeld. Als er niet betaald wordt, maakt Play misschien wel alle persoonsgegevens openbaar. Dat kan voor nog grotere schade zorgen. Criminelen kunnen met die gegevens allerlei misdaden begaan. Geld kan van de rekening van burgers gehaald worden, of criminelen begaan een misdaad in naam van iemand anders. Om die

zaken te vermijden zouden alle gegevens, zoals nummers op identiteitskaarten, vervangen moeten worden. Maar wat met de nieuwe identiteitskaarten, waarop een vingerafdruk van de persoon in kwestie staat? Vingerafdrukken zijn uniek en onvervangbaar. Wat moet je doen als jouw vingerafdruk door een crimineel gebruikt wordt? Hopelijk hebben de hackers heel wat minder persoonsgegevens binnengehaald dan ze zelf beweren ...

Enkele stadsdiensten die niet of gedeeltelijk werken:

### Algemeen

- **Afspraken** maken met stad Antwerpen (zoals loketten, woonkantoren, recyclageparken,...) is niet mogelijk.
- **Mails** naar de stad (mailadressen die eindigen met antwerpen.be) lukt niet. Mails gaan waarschijnlijk verloren.
- **Meldingen** doen waarbij je een locatie moet invullen gaat niet, bijvoorbeeld sluikstortmeldingen, meldingen over schade aan straten en straatmeubilair,...
- Aanmelden op antwerpen.be via **tsme** lukt niet.

### Afval en recyclage

- **Recyclageparken**: een afspraak maken is niet mogelijk. Ga tijdelijk zonder afspraak naar het recyclagepark. Betalen met bancontact lukt wel.
- **Grofvuil ophaling aan huis**: wie een afspraak had gemaakt, wordt gevraagd opnieuw contact op te nemen met het stedelijk contactcenter voor een nieuwe afspraak.
- **Sorteerstraatjes**: het opladen van de sorteerpas en het aanvragen van een nieuwe pas zijn tijdelijk niet mogelijk.
- **Afvalstickers 2023** bestellen: tijdelijk niet mogelijk

### Bibliotheken

- **Wel mogelijk**:
  - inleveren van materialen.
  - je kan ze ook bijhouden, ze worden automatisch gratis verlengd t.e.m. 31/01/2023.
  - verlengen van materialen is enkel mogelijk via mijn bibliotheek.be (niet via de balie of de klantendienst).
- **Niet mogelijk**:
  - uitlenen van materialen
  - reserveren van materialen
  - interbibliothecaire aanvraag
  - inschrijven van bibliotheekgebruikers
  - uitreken of vervangen A kaart
  - PC reserveren
  - afdrukken en kopiëren van documenten
  - betalen bilsaldo
  - opladen kooierkrediet

### Mobiliteit en parkeren

- Voor de **lage-emissiezone** kunnen geen aanvragen ingediend en verwerkt worden. Je kan momenteel geen toelating of dagpas kopen.
- Tijdelijke signalisatie en **parkeerverbodsborden**: nieuwe aanvragen kunnen niet en borden plaatsen is tijdelijk niet mogelijk.
- **Parkeervergunningen** kunnen niet worden uitgereikt of verwerkt.
- De administratieve verwerking voor een **buurtparking of fietsenstalling** is tijdelijk niet mogelijk.
- **Slim naar Antwerpen**: de routeplanner werkt niet.
- **Meldingen** over parkeren, verkeer en deelmobiliteit stromen momenteel niet door.
- Gebruikers kunnen vragen en klachten in verband met **deelmobiliteit** (Poppy, Bird,...) rechtstreeks richten aan de aanbieder, een overzicht van de contactgegevens vind je op **Slim naar Antwerpen**.

### Musea en erfgoed

- **geen online ticketverkoop** mogelijk
- enkel betaling mogelijk met cashgeld, via QR-code, museumpass en antwerp city card
- geen punten sparen noch verzilveren met A-kaart
- leeszaal zijn open, online reservatie niet mogelijk (neem contact op met de betrokken instelling via mail of telefoon)

### Podia (cultuurcentra en culturele ontmoetingscentra)

- **geen online ticketverkoop** mogelijk
- enkel betaling mogelijk met **cashgeld**
- geen punten sparen noch verzilveren met A-kaart

### Sport

- **Sportfaciliteiten** zoals een sporthal reserveren is niet mogelijk.
- **Sportmateriaal** reserveren bij de uitleendienst van Sporting A is momenteel niet mogelijk.
- **Sportlessen** van Sporting A kan je niet online raadplegen. De lessen gaan wel gewoon door. Je kan de medewerker van jouw wijk bellen voor meer info over de lessen. Raadpleeg hier de **contactgegevens per wijk**.
- Inschrijven voor **Sport en Beweeg Mee** in het voorjaar is momenteel niet mogelijk. Van zodra alles