

Informatieveiligheid bij politie- en hulpverleningszones

Luc Pijpers

Dienst Informatieveiligheid

IOK, WZK, WZR

+50 besturen



Opstart opbouw ContinuïteitsPlan

Waarom ?

- Dagdagelijkse cyberdreigingen
Laatste maanden :
Belgische militaire dienst, Miko, Hogeschool Vives,
Oekraïne elektriciteitsnet,
Satelliethack Viasat blijkt nieuwe wiper malware ,
5 EU ambtenaren waaronder Didier Reynders
- Cyberaanval – kunnen rekenen op externe partner(s) voor bijstand ?
 - Vaak geen afspraken, geen contractuele overeenkomst(en)
 - Hulp volgens “Best Effort”, maar aanpak niet gegarandeerd en/of gestructureerd !
- Toepasselijke casus “HVZ”
Voordeel:
 - Zijn gewoon “branden te blussen”
 - Plantrekkers
 - Maar is dat voldoende als alles plat ligt ?

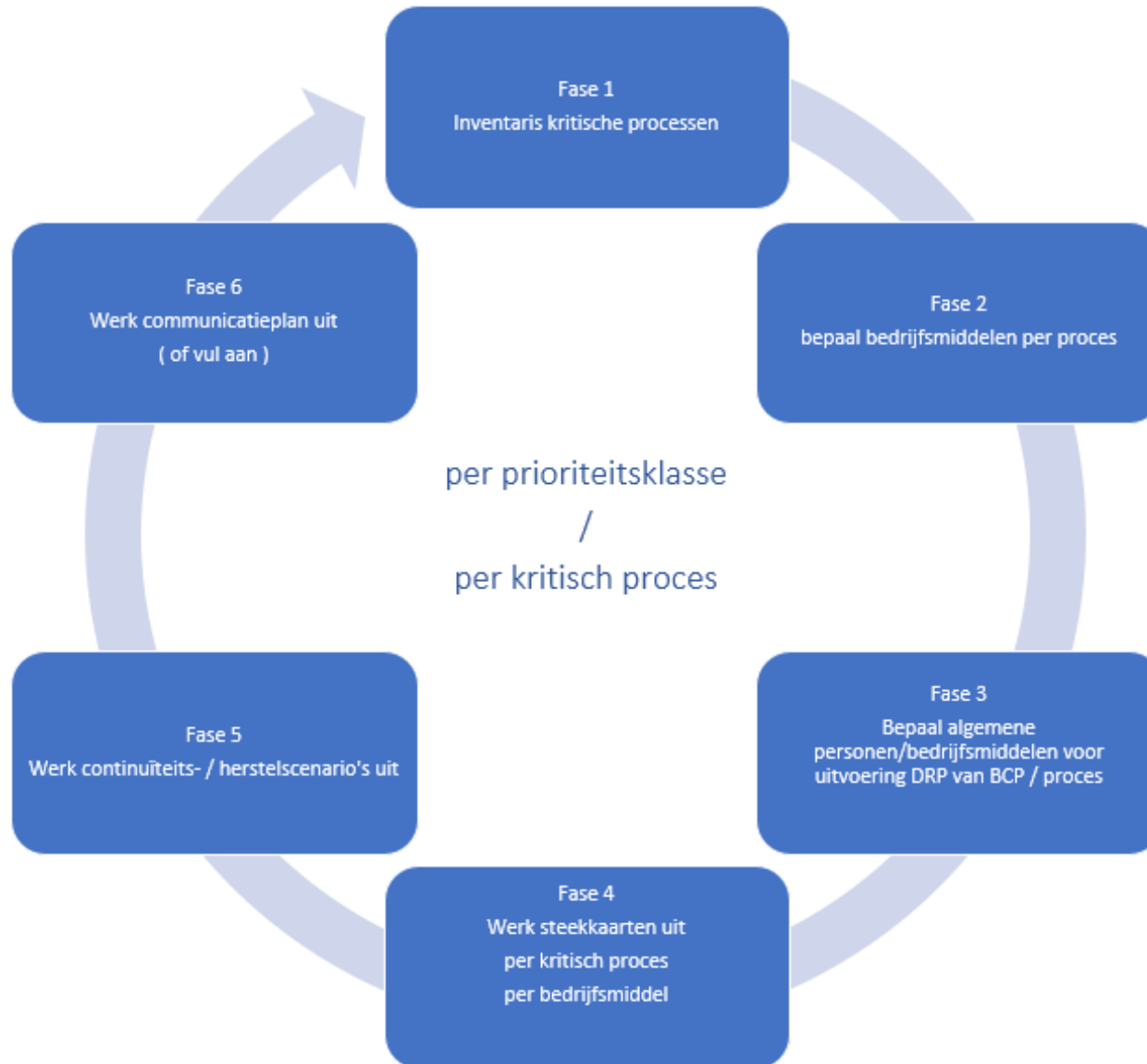
= Nadeel: Zien vaak geen gevaar

⇒ Toch maar best ons voorbereiden !



BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV

Verantwoordelijkheid
proceseigenaar



Opstart opbouw ContinuïteitsPlan

BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV

- TIP! “Starten met basisprocessen”
- Iteratief proces per prioriteitsklasse of per kritiek proces

Prioriteitsklasse

1_Levensnoodzakelijk (meteen heropstarten)

(Rood) → proces moet na een incident meteen heropgestart worden:
Beheren van een ramp (brand, kettingbotsing)
Toedienen van medicatie voor bewoners van een woonzorgcentrum
Verlenen van sociale ondersteuning (uitkeringen)
Organiseren busvervoer initiatief buitenschoolse kinderopvang versus school

2_Tijdskritiek (<48u)

(Oranje) → proces moet na een incident binnen 48 uur heropgestart worden:
Aanvragen van een E-ID en aanverwante identiteitsbewijzen
Opstellen van een overlijdensakte
Toekennen van een omgevingsvergunning
Aflleveren van een reisdocument of reispas

3_Essentieel (binnen 14 dagen)

(Geel) → proces moet na een incident binnen 14 dagen heropgestart worden.
Betalen van (achterstallige) facturen
Plannen van werkzaamheden op het openbaar domein

4_Noodzakelijk (binnen 6 - 8 weken)

(Groen) → proces moet na een incident binnen 6 - 8 weken heropgestart worden.
Inrichten van culturele en sportieve manifestaties

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 1 : Inventaris maken van kritische processen (BIA-fase)

(excel bestand - Kritische processen inventaris)

- Voorbereiden elk lid MAT / diensthoofd voor zijn bevoegdheden / dienst
 - Analyseer de risico's (focus IV) die de continuïteit van het proces kunnen bedreigen
 - Breng ook in kaart van wie of wat er een zekere afhankelijkheid is (relaties andere processen)

- Workshop met Beleid en Mat voor bepalen van RTO / RPO
 - Overloop de individueel ingevulde gegevens en corrigeer / vul aan waar nodig
 - Sorteert de kritische processen volgens de prioriteitsklasse
 - bepaal een opstartvolgorde

| Kritische Bedrijfsprocessen | | Fase 1 - in kaart brengen kritische processen | | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|---|---|---|--|---|--|-----------------|--|
| Uniek code | Uniek naam proces | Korte omschrijving van het proces: begin, einde, deelstappen | Welke afhankelijkheden/relaties bestaan er met andere processen ? | Beschrijving impact bij storing (in termen van hinder voor doelgroepen) | Indien Levensnoodzakelijk of Tijdskritiek, verklaar prioriteitsklasse | Gewenste hersteltijd in dagen (Recovery Time Objective) | Gewenst herstelpunt (Recovery Point Objective) | Herstelvolgorde | Prioriteitsklasse |
| 0001 | Uitkeren van leeflonen | Uitbetalen leeflonen aan OCMW cliënten die hier recht op hebben | uitvoeren banktransacties, beheer klantgegevens | geen aankopen kunnen doen vanwege geen geld op de rekening | Betrokkenen hebben dit geld nodig om levensmiddelen te kopen. | 2,0 | vorige werkdag | 2 | 2_Tijdskritiek (<48u) |
| 0002 | interventie brandweer (uitrukken) | oproep ontvangen, manschappen en brandweerwagens aansturen, interventiefiche genereren en afdrukken, toegangen en poorten openen, | dispatching, beheer beschikbaarheden (voertuigen / manschappen) | menselijke gevolgen (brandwonden, doden) - mogelijk interventie door andere post(en), grotere omvang schade aan materialen/gebouwen | primaire dienstverlening brandweer | 1,0 | vorige werkdag | 1 | 1_Levensnoodzakelijk (meteen heropstarten) |
| 0003 | interventie politie (uitrukken) | oproep ontvangen, interventieploeg aansturen, uitrukken voertuig | dispatching (uitsturen middelen), planning en overzicht ploegen | menselijke gevolgen: escaleren situatie, verhoogd geweld, gevaar eigen mensen, ontsnappen verdachten | primaire dienstverlening politie | 1,0 | vorige werkdag | 1 | 1_Levensnoodzakelijk (meteen heropstarten) |
| 0004 | Medicatie voorzien voor bewoners WZC | Aan de hand van het medicatieschema, medicatie klaarleggen en toedienen aan bewoners van het WZC. | opmaken medicatieschema (softwaretoepassing) | medicatie kan niet toegediend worden | bewoners WZC moeten de voorgeschreven medicatie innemen ikv hun gezondheid | 0,0 | vorige werkdag | 1 | 1_Levensnoodzakelijk (meteen heropstarten) |
| 0005 | Opstellen overlijdensakte | De overlijdensakte is voor de nabestaande nodig om een aantal zaken te regelen, zoals bv. de bank, verzekering,... in te lichten. | Verwerken Rijksregister | Begravenis kan niet plaatsvinden, niet mogelijk verzekering inroepen | Akte is nodig voor formaliteiten inzake overlijdens | 2,0 | vorige werkdag | 4 | 2_Tijdskritiek (<48u) |

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 1 : Steekkaart kritisch bedrijfsproces

Uniek code : **0002**

Uniek naam proces : **interventie brandweer (uitrukken)**

Korte omschrijving van het proces: (begin, einde, deelstappen) :

oproep ontvangen, manschappen en brandweerwagens aansturen, interventiefiche genereren en afdrukken, toegangen en poorten openen,

Welke afhankelijkheden/relaties bestaan er met andere processen :

dispatching, beheer beschikbaarheden (voertuigen / manschappen)

Beschrijving impact bij storing (in termen van hinder voor doelgroepen) :

vertraagd uitrukken met mogelijk menselijke gevolgen (brandwonden, doden) - mogelijk interventie door andere post(en), grotere omvang schade aan materialen/gebouwen

Indien Levensnoodzakelijk of Tijdskritiek, verklaar prioriteitsklasse :

primaire dienstverlening brandweer

Gewenste hersteltijd in dagen (Recovery Time Objective) : *1,0*

Gewenst herstelpunt (Recovery Point Objective) : *vorige werkdag*

Prioriteitsklasse : **1_Levensnoodzakelijk**

(meteen heropstarten)

Opstartvolgorde (groep) : **1**

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 2 : Bepaal bedrijfsmiddelen per kritisch proces

- Welke bedrijfsmiddelen zijn er gekoppeld aan een kritisch proces
(start met Type 1 Levensnoodzakelijk – excel bestand – Kritische processen inventaris)
 - o Mensen : (personen met beslissingsrechten, vaardigheden, technisch)
 - o Infrastructuur :
 - Lokaal (eventuele speciale vereisten)
 - Inrichting en benodigdheden (toegangsbadge, sleutel(kast), stopcontacten, netwerkaansluitingen, werkstations, ...)
 - Nutsvoorzieningen (elektriciteit, telefonie(bekabeling)
 - Bijkomende voorzieningen (oplaadpunten radio's / GSMs, diesel generator, ...)
 - o Netwerk : (internet, 4G, WAN, LAN, (tele)communicatieplatform ...)
 - o Hardware : (server(s), werkstation(s), copier/printer, smartphone, ...)
 - o Software : (on-premise toepassing, database, cloudtoepassing, ...)
 - o Documentatie en handleidingen

| Kritische Bedrijfsprocessen | | Fase 1 - in kaart b Fase 2 - in kaart brengen bijhorende kritische bedrijfs- en ICT Middelen | | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|--|---|--|---|---|--|---|---|
| Uniek code | Uniek naam proces | Prioriteitsklasse | Welke medewerkers zijn nodig? (rollen, functies en vereiste kennis | Welke persoon/departement fungeert als proceseigenaar? | Documentatie en handleidinge | Infrastructuur gebouwen,lokalen, nutsvoorzieningen | Netwerkverbindingen WAN, LAN, VLAN, (tele)communicatieplatform | Hardware fysieke en virtuele servers | Software en SAAS omgevingen |
| 0001 | Uitkeren van leeflonen | 2_Tijdskritiek (<48u) | maatschappelijk werker, financiële dienst | financiële dienst | handleiding betalingsapplicatie | elektriciteit, betaalterminal/-app | Internet, LAN | Boekhoudserver | Boekhoudtoepassing |
| 0002 | interventie brandweer (uitrukken) | 1_Levensnoodzakelijk (meteen heropstarten) | dispatcher, OvD, brandweermannen dispatcher, Officier bestuurlijk of gerechtelijk, interventieploeg | Directeur Operaties | SOP, Dienstnota interventiebeheer, handleiding alarmeringsterminal, procedure radiogebruik (Astrid) | brandweerpost, elektriciteit, domotica (poorten, voertuigen) | Telefonie, WAN posten, LAN dispatching-oproepsysteem, XML2Fire(Astrid) | Server telefonie, Debocom server, Tablet (routeplanning + INA(preventiedossiers)) | Telefonieapplicatie, Easycad, Abidispach, AbiFire |
| 0003 | interventie politie (uitrukken) | 1_Levensnoodzakelijk (meteen heropstarten) | | Officier interventie | Dienstnota Dispatching, Dienstnota Interventie, Handleiding IDECS | dispatching(CICANT), Sleutelkast, politievoertuig, Astrid radio's | LAN dispatching | Astrid systeem, server gegevens planning/overzicht ploegen | CICANT systeem, Astrid systeem, IDECS platform |
| 0004 | Medicatie voorzien voor bewoners WZC | 1_Levensnoodzakelijk (meteen heropstarten) | verpleegster, arts | Hoofdverpleger | Interne fiches bewoners | interne apotheek | LAN, WAN software medicatietoepassing | Werkstation | medicatieschema toepassing (software) |
| 0005 | Opstellen overlijdensakte | 2_Tijdskritiek (<48u) | medewerker burgerlijke stand | Diensthofid burgerlijke stand | Werknota overlijdens | elektriciteit | LAN, WAN software bevolkingsregister | lokale applicatieserver, werkstation | Bevolkingstoepassing |

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 2 : (vervolg steekkaart proces interventie brandweer)

Bijhorende kritische Middelen

Welke medewerkers zijn nodig? (rollen, functies en vereiste kennis :

dispatcher, OvD, brandweermannen

Welke persoon/departement fungeert als proceseigenaar :

Directeur Operaties

Documentatie en handleidingen :

SOP, Dienstnota interventiebeheer, handleiding alarmeringsterminal, procedure radiogebruik (Astrid)

Infrastructuur (gebouwen, lokalen, nutsvoorzieningen) :

brandweerpost, elektriciteit, domotica (poorten, voertuigen)

Netwerkverbindingen (WAN, LAN, VLAN, (tele)communicatieplatform) :

Telefonie, WAN posten, LAN dispatching-oproepsysteem, XML2Fire(Astrid)

Hardware, fysieke en virtuele servers :

Server telefonie, Debocom server, Tablet (routeplanning + INA(preventiedossiers))

Software en SAAS omgevingen :

Telefonieapplicatie, Easycad, Abidispatch, (Abiweb operations), AbiFire

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 3 : Bepaal algemene personen/bedrijfsmiddelen voor uitvoering
DRP van BCP / proces

- Welke “basis” bedrijfsmiddelen hebben we minimaal nodig om te kunnen starten met de DRP en het uitvoeren van het BCP.
 - Mensen : (personen met beslissingsrechten, vaardigheden, technisch)
 - Infrastructuur :
 - Lokaal : (minimale grootte)
 - Inrichting en benodigdheden : (tafels, stoelen, bord, flipover papieren, stiften, ...)
 - Nutsvoorzieningen : (elektriciteit, aantal stopcontacten/contactdozen)
 - Bijkomende voorzieningen : (Sanitair, water, koffie, catering, ...)
 - BCP zelf uitgeprint (ter inzage, voor dupliceren naar verschillende betrokkenen)
 - Netwerk : (internet, 4G, ...)
 - Hardware : (laptop, copier/printer, smartphone, ...)
 - Software : (on-premise toepassing, cloudtoepassing, ...)
 - Financiële middelen : (reservatie van liquide middelen, verzekering)

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 4 : Werk steekkaarten uit per kritisch proces / per bedrijfsmiddel

- Maak steekkaarten/documentatie op voor de bedrijfsmiddelen die in de vorige stap werden bepaald en zorg voor een unieke naamgeving
(dit proces kan quasi synchroon lopen met het opsommen van de kritische bedrijfsmiddelen)

2 Steekkaart kritisch bedrijfsproces

3 Opstartvolgorde kritische bedrijfsprocessen

4 Steekkaart vergadercentrum/werkplek

5 Steekkaart aanbieders nutsvoorzieningen

6 Onderhoudsfiche stroomgenerator

7 Onderhoudsfiche UPS-eenheid

8 Steekkaart providers telecomdiensten

9 Plattegrond netwerktopologie

10 Inventaris reguliere netwerkapparatuur

11 Noodvoorraad netwerkapparatuur

12 Plattegrond servertopologie

13 Steekkaart infrastructuuroperator/-integrator

14 Inventaris reguliere kantoorapparatuur

15 Noodvoorraad kantoorapparatuur

16 Steekkaart (kritische) bedrijfstoepassing

17 Opstartvolgorde (kritische) bedrijfstoepassingen

18 Beslissingsboom afkondigen vooralarm

19 Contactgegevens sleutelfuncties

20 Permanentierooster sleutelfuncties

21 Controlelijst verwittigen sleutelfuncties

22 Steekkaart taakgroep crisisbeheer

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 4 : Werk steekkaarten uit per kritisch proces / per bedrijfsmiddel

- Bvb steekkaart algemeen opstart en shutdown schema ICT Infrastructuur

▲ Opstart en Shutdown procedure van de ICT Infrastructuur

▲ 1. Nutsvoorzieningen

- 1.1. Elektriciteit (stroomkasten)
 - 1.1.1. Stroomcabine + hoofdschakelaar fiche : < link naar fic...
- 1.2. Generator
- 1.3. UPS-en

▲ 2. Netwerkinfrastructuur (WAN en LAN)

- 2.1. LAN switches
- 2.2. WAN Switches
- 2.3. Routers internet en WAN
- 2.4. SIP apparatuur

▲ 3. Centrale opslagsystemen SAN / NAS

- 3.1. SAN
- 3.2. NAS
- 3.3. Backup NAS

▲ 4. Virtualisatie omgeving (servers VMWARE)

- 4.1. VMWare Servers
- 4.2. vCenter Server

▲ 5. Cloud systemen

- 5.1. Servers in Datacenter (Private cloud vb. CIPAL, proximu...
- 5.2. Servers in Cloud (Azure, AWS, Google, ...)

▲ 6. Telefonie en radio infrastructuur (Astrid)

- 6.1. SIP routers
- 6.2. ISDN Switches
- 6.3. Telefonie Server

▲ 7. Fysieke Servers

- 7.1. Camera Server
- 7.2. Bewakingsserver
- 7.3. Verwarmingsserver
- 7.4. ...

▲ 8. Basis Virtuele Servers (

- 8.1. DHCP
- 8.2. DNS
- 8.3. Domain controllers AD
- 8.4. Authority Server + NAP
- 8.5. Fileserver

▲ 9. Database Servers

- 9.1. ISLP database
- 9.2. ISLP Query
- 9.3. ...

▲ 10. Applicatie Servers (

- 10.1. ISLP Server
- 10.2. Remote office

▲ 11. Backup omgeving

- 11.1. Library / NAS Backup
- 11.2. Backup Server

▲ 12. Primaire Workstations (uittesten)

- 12.1. ICT
- 12.2. Dispatching
- 12.3. Onthaal en Planton
- 12.4. ... cruciale diensten ...

▲ 13. Secondaire Werkstation (uittesten)

- 13.1. (andere voorname diensten)

14. Remote Office uittesten

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 5 : Werk continuïteits- / herstelscenario's uit

- **Schrijf continuïteitsscenario('s) uit per kritisch proces (start met Type 1 Levensnoodzakelijk)**
 - Over welke failover/backup mogelijkheden beschikken we (uitwijkmogelijkheden en – middelen)
 - Bij ander bestuur / bij Leverancier / Op een andere locatie
 - Redundante apparatuur
- **Schrijf herstelscenario's uit:**
 - Verzamel de steekkaarten van de “bijhorende kritische Middelen” die hierboven zijn opgesomd en die nodig zijn voor het herstellen van het proces
 - Beschrijf welke uitzonderlijke afhankelijkheden/relaties er bestaan met andere bedrijfsmiddelen en processen
 - waarmee moeten we rekening houden in relatie tot het andere proces / bedrijfsmiddelen (volgorde opstarten/herstel, taken of middelen op elkaar afstemmen).
 - Beschrijf extra wetenswaardigheden voor herstel
 - Afspraken diensten / provider / leverancier, contactgegevens, onderhoudsschema's, permenantieregeling

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 5 : (vervolg steekkaart proces interventie brandweer)

Continuïteitsscenario's

Beschrijf de bestaande fail-over en backup scenario's :

(uitwijkmogelijkheden en – middelen)

Over welke failover/backup mogelijkheden beschikken we

- *Momenteel kunnen we enkel post X als crisislocatie gebruiken*
 - o *Met de toekomst wordt er gewerkt aan de backup mogelijkheid bij de naburige HVZ*
- *Initieel zorgen dat we via pagers de nodige manschappen kunnen oproepen*
- *Astrid Radioverbinding moet als primair communicatiemiddel aanzien worden*
- *Redundante apparatuur op crisislocatie:*
 - o *Werkstation voor dispatcher*
 - o *Extra radio's*

Herstelscenario's :

Verzamel de steekkaarten van de “bijhorende kritische Middelen” die hierboven zijn opgesomd en die nodig zijn voor het herstellen van het proces.

Beschrijf welke uitzonderlijke afhankelijkheden/relaties er bestaan met andere bedrijfsmiddelen :

Dispatchers moeten manueel de beschikbaarheden kunnen beheren van manschappen en voertuigen zodat we het uitrukken vanop andere posten met andere middelen en andere mensen kunnen forceren.

Bij te weinig beschikbaarheden moet het mogelijk zijn om handmatig bijkomende manschappen op te roepen via de pager. Vooraf moet noodgroepen zijn opgesteld :

bvb. “groep chauffeurs ladderwagen”, “groep vrijwilligers brandweer post X”, “groep duikers”, groep klimploeg”

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 6 : Werk communicatieplan uit (of vul aan)

- Gebruik hiervoor het aparte sjabloon te vinden onder :
<https://www.vvsg.be/kennisitem/vvsg/sjabloon-crisiscommunicatieplan>
- dit sjabloon beschrijft zelf de inhoudelijke stappen op dit crisiscommunicatieplan op te maken en voor welke (cyber)incidenten het kan gebruikt worden.
 - Basis = lijst kritische processen
- De realisatie van dit communicatieplan leggen we voornamelijk bij de communicatieverantwoordelijke(n) zodat dit proces eigenlijk parallel met proces 3 kan lopen.
 - ⇒ Kritische processen moeten quasi gekend zijn
 - ⇒ Zorg dat er ook de mensen die moeten kunnen reageren op reacties van je crisiscommunicatie

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 6 : Werk communicatieplan uit (of vul aan)

- Inventaris van crisissituaties (op basis van kritische processen)
- Crisiscommunicatieteam samenstellen en rollen bepalen
- Wanneer en waarom communiceren
- Doelstellingen communicatie
- Doelgroepen bepalen

| Rol | Kerntaken | Verantwoordelijke | Mail | Mobiel |
|--------------------------------------|---|---|------|--------|
| Bv. Eindverantwoordelijke | Spilfiguur binnen de communicatie en bijhorende besluitvoering. | Burgemeester | | |
| Bv. Woordvoerder | Pers te woord staan, officiële woordvoering bij de crisissituatie. | Burgemeester, woordvoerder in 2 ^e lijn | | |
| Bv. Perscontact | Beheert aanvragen voor interviews, noteert vragen vanuit de pers en maakt gevalideerde informatie (telefonisch) over. | | | |
| Bv. Teamleader of diensthoofd | Houdt het team draaiend en zorgt voor interne afstemming. | | | |
| Bv. Analyt | Monitort de berichtgeving op sociale media, | | | |

| Doelgroepen | Wat wordt van hen verwacht in crisissituaties? | Wat zijn hun voornaamste vragen of noden? | Wat kan hen informeren, geruststellen of aansporen tot actie. |
|---|--|---|---|
| Eigen personeel en medewerkers | | | |
| Betrokken bevolking | | | |
| Brede publiek | | | |
| Media | | | |
| ICT- of informatiebeveiligingscontacten | | | |
| Belangen groepen | | | |



Opstart opbouw ContinuïteitsPlan (BCP Stappenplan - focus cyberveiligheid en IV)

Fase 6 : Werk communicatieplan uit (of vul aan)

- Communicatiemiddelen bepalen (per doelgroep)

| Beschikbare kanalen tijdens crisis | Meerwaarde? | Wie volgt op? | Specifieke boodschap voor doelgroep? |
|------------------------------------|--|---------------|--|
| Intranet | Bv. Eenvoudige manier om dagelijkse updates mee te delen indien niet gecontamineerd. | | Denk hierbij aan: <ul style="list-style-type: none"> • Wat mogen medewerkers aan de buitenwereld laten weten? • Wat moeten ze doen terwijl ze zelf niet kunnen werken? • Hoe burgers op dit moment eventueel bijstaan? • De oorzaak van het incident (als deze niet gekend is 'we onderzoeken op dit moment de oorzaak van de problemen') • De gevolgen van het incident (reputatie- of materiële schade,...) • De processen die beïnvloed zijn • De geschatte duur van de verstoring |
| Mail | | | |
| Telefoon | | | |
| Mondelinge boodschap | | | |
| Instructiefiches | | | |
| SMS-dienst | | | |

Opstart opbouw ContinuïteitsPlan

BCP opzetten = verantwoordelijkheid iedereen !

Verantwoordelijkheden toekennen en opnemen

- Projectleider BCP
- Projectleider Communicatieplan

- Mat en diensthoofden : kritische processen en volgorde, eigenaarschap, steekkaart crisisteam en beslissingen, test en evaluatie, BCP up-to-date
- Proceseigenaar : steekkaarten kritisch proces, scenario's, afhankelijkheden, wetenswaardigheden
- Logistiek : steekkaarten faciliteit, nutsvoorzieningen, inrichting, materialen
- ICT : steekkaarten ICT infrastructuur, servers, netwerken, hardware, software
- Communicatieteam: communicatieplan, reageren, protocol crisisverwerking