

Rapportage

Storingsrapportage VIPLive

Verdwijnende e-consulten 21-09-2026

Auteur	Heeltje Warmelink
Datum	21-09-2026
Klasse	Openbaar

Probleemomschrijving

Op 21-09 ervaren gebruikers vanaf ca 17:00u problemen met e-consulten. Na het oppakken is een e-consult niet meer zichtbaar als de gebruiker van tab wisselt. In 1e instantie raakt dit enkele e-consulten, maar later geldt dit voor alle gebruikers en e-consulten. Om 21:21 zijn alle e-consulten weer zichtbaar.

Impact

Er zijn geen e-consulten verdwenen of permanent onzichtbaar geworden; e-consulten waren tijdelijk onzichtbaar voor de gebruikers van de praktijk. Na herstel zijn alle e-consulten weer zichtbaar geworden in VIPlive bij “Opgepakt”.

Oorzaak

VIPLive gebruikt voor het chatten een onderliggend extern systeem. Dit systeem wordt door meerdere andere klanten ook gebruikt. Door een zware belasting veroorzaakt door een andere klant duurde het veel langer dan normaal voordat de status van een e-consult geupdate was van Nieuw naar Opgepakt en kwamen alle statuswijzigingen terecht in een wachtrij. Daardoor werden e-consulten onzichtbaar voor de gebruiker in beide inboxen van VIPLive.

Uitgevoerde acties

Er is uitgebreide analyse geweest op de tickets aan de zijde van Topicus waarin is geconstateerd dat alle systemen aan onze zijde probleemloos werkten. Naar aanleiding daarvan is contact gezocht met de externe leverancier. Die heeft ook onderzoek gedaan en geconstateerd dat er een wachtrij vol was gelopen waardoor onze e-consulten bleven hangen.
De externe leverancier heeft de e-consulten van Topicus versneld afgehandeld in de wachtrij rond 21:21 waardoor alle e-consulten weer zichtbaar werden.
Een identiek incident is opgetreden op 25 juli van dit jaar. Naar aanleiding hiervan hebben wij ook contact gehad met onze externe leverancier en zijn maatregelen aan hun zijde getroffen: extra monitoring waarbij een signaal naar één van hun ontwikkelaars gaat als een bericht meer dan 5 minuten op de wachtrij staat en ‘eerlijkheid’ in de wachtrij, waardoor berichten van een andere organisatie nooit meer zo’n grote impact

mogen hebben op die van ons. Echter zijn deze maatregelen bij een verandering van de server door onze leverancier niet opnieuw toegepast, waardoor het probleem nogmaals kon optreden.
Naar aanleiding van het incident van 21 september zijn deze maatregelen alsnog gemigreerd naar de server waarop wij momenteel actief zijn en dus weer van toepassing.

Communicatie

Communicatie heeft rechtstreeks plaatsgevonden met betrokken gebruikers. Omdat het probleem vanaf 17:00u werd ervaren ging dit om een aantal gebruikers van huisartsenposten en was brede communicatie minder noodzakelijk.

Vervolgacties

Op 24-09 heeft overleg plaatsgevonden tussen de directie van Topicus en onze externe leverancier waarin de impact van deze verstoringen op onze dienstverlening en het zorgproces nogmaals zijn besproken.

Onze externe leverancier heeft de maatregelen opnieuw uitgerold op de server.
Daarnaast bouwen zij een extra mechanisme in waarbij de wachtrij nog eerlijker wordt verdeeld tussen organisaties. Dit is nog in analyse.
Daarnaast is afgesproken dat zij ons proactief informeren bij verstoringen.

Over twee weken is een vervolgoverleg waarin de genomen maatregelen worden geëvalueerd en nadere afspraken met de externe leverancier worden gemaakt indien nodig.

Aan de VIPLive zijde wordt ook gekeken naar de mogelijkheid om extra monitoring in te bouwen wanneer e-consulten niet binnen een redelijke termijn van status wijzigen. Hiermee denken wij het probleem zelf te kunnen signaleren voordat het voor gebruikers problemen oplevert. Dit is nog in analyse en wordt zo snel mogelijk in gebruik genomen.