



Rapportage

# Storingsrapportage 13-05-2026

Meerdere verstoringen

Auteur	Heeltje Warmelink
Datum	21-05-2026
Klasse	Vertrouwelijk

## Probleemomschrijving

Op dinsdagavond 12 mei is een release uitgevoerd waarbij een aantal verbeteringen in VIPLive zijn doorgevoerd. Op 13 mei werden er als gevolg van deze release een aantal verstoringen gemeld. Een deel van deze verstoringen is op 13 mei opgelost, maar een aantal verstoringen hebben tot en met dinsdag 19 mei geduurd.

De volgende verstoringen hebben plaatsgevonden:

- Externe koppelingen aanroepen gaf een foutmelding. Hierdoor was het niet mogelijk naar bepaalde systemen door te klikken vanuit VIPLive. Dit is op woensdag 13 mei hersteld voor alle koppelingen behalve Diagnostiek voor U, hiervoor is het op dinsdag 19 mei hersteld.
- Door problemen met de COV-check was het niet mogelijk nieuwe patiënten aan te maken bij inloggen via SSO en verliepen declaratieprocessen niet goed, omdat de verzekeringsstatus van een patiënt niet goed was vastgelegd. Dit is op woensdag 13 mei hersteld.
- Het herstellen van vergeten wachtwoorden werkte niet voor gebruikers die een e-mailadres als loginnaam gebruiken. Dit is op vrijdag 15 mei hersteld.
- Door strenger toegangscontrole tot declaratiepagina's konden een aantal gebruikers onterecht geen toegang tot declaratiepagina's krijgen
- Gebruikers ervoeren problemen met toegang tot declaratiegerelateerde pagina's in VIPLive. Dit incident is op maandag 18 mei gemeld en op dinsdag 19 mei hersteld.

## Impact

Op 13 mei heeft een deel van de gebruikers last gehad van de verstoringen in VIPLive. Het betrof gebruikers die via SSO binnenkwamen en nieuwe patiënten wilden aanmaken, gebruikers die zorgactiviteiten wilden declareren of toegang tot declaratie gerelateerde pagina's wilden, gebruikers die hun wachtwoord wilden resetten als zij een e-mailadres als gebruikersnaam hadden en gebruikers die gebruik wilden maken van externe koppelingen.

Iedere individuele melding is door ons als critical danwel major incident behandeld en door verschillende oplostteams opgepakt.

## Oorzaak

De verstoringen hadden verschillende oorzaken:

- Externe koppelingen aanroepen: Door een ongerelateerde ontwikkeling in het Ketenzorgdashboard bleek onbedoeld een probleem te zijn veroorzaakt bij het aanroepen van externe koppelingen. Deze ontwikkeling is tijdens de acceptatieperiode aangepast als gevolg van een regressietestbevinding. Hierna is vergeten de testen opnieuw uit te voeren.
- COV-check: Een productie-certificaat is niet correct geplaatst. Hierdoor konden er geen COV-checks worden uitgevoerd.
- Herstellen van wachtwoorden: Een externe leverancier heeft op de dag van onze release zelf een update geplaatst die ervoor zorgde dat een controle in VIPLive niet meer slaagde en wachtwoordherstel niet meer mogelijk was.
- Toegang tot declaratie-pagina's: Door strenger geformuleerde controle op de toegang tot deze pagina's werd een beperkt aantal gebruikers onterecht toegang tot de pagina's ontnomen.

## Uitgevoerde acties

### Maandag 11 mei 2026:

Uitrol nieuwe VIPLive-release 5.85 naar productie onsuccesvol. Een script bleek een fout te bevatten. De release is hierdoor niet doorgegaan.

### Dinsdag 12 mei 2026:

Uitrol VIPLive-release 5.85 naar productie.

### Woensdag 13 mei vanaf 08:39u

Via de servicedesk kwamen er meldingen binnen dat er problemen waren met externe koppelingen. De melding wordt door het aantal meldingen en signalen in de logging om 08:50 als prio 1 opgepakt. Een reproductiepad wordt opgesteld.

### 09:32u

Via de servicedesk komt een melding binnen van 1 gebruiker over het niet kunnen resetten van een wachtwoord. Incident als minor geregistreerd.

10:54u

Meldingen over COV-check komen binnen. Incident aangemeld als critical. Het team ziet ook vanaf dat moment problemen in de logging ontstaan. Er wordt een reproductiepad gevonden. De oorzaak is snel geïdentificeerd, er wordt gewerkt aan een oplossing.

11:27u

Incident rondom wachtwoord resetten wordt verhoogd naar prioriteit major door het aantal meldingen hierover. Het team gaat per direct onderzoek doen naar het incident.

13:43u

Oplossingen voor alle drie de bevindingen zijn gevonden en gerealiseerd. Problemen in de techniek zorgen ervoor dat het niet mogelijk is oplossingen voor de 3 gevonden incidenten naar de testomgeving vrij te geven voor testen. Dit wordt als intern critical incident opgepakt.

15:30u

Technische problemen opgelost, het is weer mogelijk te testen. Dit wordt dan ook direct uitgevoerd. Alle testen worden akkoord bevonden. In overleg met releasemanager wordt een hotfix voorbereid per 17:00u.

17:00u

Hotfix geplaatst. Monitoring vindt plaats tijdens de avond. Geen bijzonderheden in de logging.

Vrijdag 15 mei 09:00u

Er komen meldingen binnen dat er nog steeds problemen zijn met wachtwoorden resetten en 1 specifieke externe koppeling. Meldingen worden onderzocht door het verantwoordelijke team.

12:30u

Een oplossing voor het resetten van het wachtwoord is gevonden. Hiervoor is geen release nodig, dus is het probleem meteen opgelost.

16:41u

Incident met betrekking tot de externe koppeling wordt afgeschaald naar minor. Het

incident betreft nog 1 koppeling met relatief lage gebruikersaantallen. Releasen op vrijdag wordt vanwege risico's voor de continuïteit van gebruik van de applicatie niet voor minor incidenten gedaan. Daarom wordt dit incident maandag verder opgepakt.

#### Maandag 18 mei 8:09

Er wordt melding gemaakt van een gebruiker die niet langer toegang tot declaratiegerelateerde pagina's heeft. Omdat het om een enkele gebruiker gaat is dit incident als major geregistreerd

#### 9:39u:

Meer meldingen geregistreerd met betrekking tot hetzelfde probleem rondom toegang tot declaratie-pagina's. Opschaling naar critical. Dit incident krijgt voorrang boven het nog openstaande incident rondom externe koppelingen ivm de onderlinge prioriteit.

#### 11:52u:

Probleem voor toegangsproblemen gevonden. Voorstel oplossing: Er is een workaround die door ontwikkelaars direct toepasbaar is op alle gemelde gebruikeraccounts. Een structurele oplossing wordt parallel geïmplementeerd, getest en uitgerold buiten.

#### 13:17u:

Workaround voor alle gemelde gebruikers uitgevoerd. Incident afgemeld, hotfix met codewijziging voor een structurele oplossing volgt buiten servicewindow.

#### 22:30u:

Hotfix op productie geplaatst.

#### Dinsdag 19 mei 13:02

De oplossing voor externe koppeling is uitgevoerd en succesvol getest. Hotfix gepland in overleg met de releasemanager voor buiten servicewindow.

#### 22:27u

Hotfix geplaatst. Oplossing voor de externe koppeling succesvol uitgerold.

## Communicatie

Op 13 mei heeft communicatie plaatsgevonden via meldingen in de applicatie VIPLive en over de gevonden problemen. Communicatie is opgestart nadat de meldingen over problemen tot critical danwel major incident zijn beoordeeld.

## Vervolgacties

Bij Topicus vinden we het belangrijk om te leren van de incidenten die hebben plaatsgevonden, daarom bespreken we dit soort incidenten altijd met alle betrokken interne stakeholders in een postmortem-analyse.

Uit deze postmortem-analyse zijn de volgende acties gekomen:

- Procedures rondom hertesten in geval van regressietestbevindingen zijn opnieuw bij de teams onder de aandacht gebracht
- Afspraken met team Customer Support over interne communicatie rondom opschaling van incidenten zijn verbeterd.
- Er zijn extra technische testen toegevoegd waar mogelijk op de geraakte stukken software om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen.