

Service Incident Report:

18 november 2025

Datum: 18 november 2025

Incidentduur: 12:48 – 15:41 (CET)

Status: Opgelost

Executive Summary

Op 18 november 2025 heeft ons platform een verstoring ondervonden die invloed had op het genereren van PDF's, het aanmaken van grafieken en het inloggen van gebruikers in specifieke regio's. Deze storing werd veroorzaakt door een grote wereldwijde uitval bij Cloudflare – een essentieel infrastructuurbedrijf dat een groot deel van het internet ondersteunt, waaronder ook onze diensten.

Hoewel de oorzaak extern lag, heeft ons engineeringteam de volledige functionaliteit hersteld door de getroffen services te migreren naar een alternatieve cluster, buiten de verstoorde infrastructuur om. In dit rapport leest u wat er is gebeurd, welke impact dit had en welke maatregelen we nemen om onze weerbaarheid verder te vergroten.

Impactanalyse

Tijdens het incident konden gebruikers te maken krijgen met:

- **PDF- & grafiekgeneratie:**
 - Fase 1 (12:48 – 13:19 CET):** Af en toe storingen. Gebruikers die rapporten of grafieken wilden genereren, konden foutmeldingen of time-outs ervaren.
 - Fase 2 (13:19 – 15:30 CET):** Door toenemende problemen bij de upstream-provider vielen deze services bijna volledig uit, waardoor het genereren van documenten en grafieken niet mogelijk was.
- **Regionale loginproblemen (België):**

Een deel van de gebruikers — met name in België — ondervond inlogproblemen. Deze loginroutes maakten gebruik van de getroffen Cloudflare-infrastructuur en werkten weer direct zodra hun configuratiefouten waren opgelost.

Tijdslijn van gebeurtenissen (Amsterdam / CET)

- **12:48:** Cloudflare meldt een interne verstoring en start een onderzoek. Onze monitoring detecteert tegelijkertijd de eerste verhoogde foutpercentages.
- **13:00:** Onze engineers koppelen onze problemen aan de wereldwijde Cloudflare-storing. De sporadische fouten nemen toe.
- **14:09:** Cloudflare identificeert het probleem en start met een fix.
- **14:30:** Ondanks vooruitgang bij Cloudflare bereiken de foutpercentages voor PDF's en grafieken kritieke niveaus (100%).
- **15:15:** Een mitigerende strategie wordt afgerond: de migratie van de diensten naar een back-upcluster zonder Cloudflare-ingress.
- **15:30:** Mitigatie uitgevoerd. Verkeer wordt omgeleid naar de back-upcluster.
- **15:41: Service hersteld.** Alle functionaliteit werkt weer volledig.
- **15:42:** Cloudflare meldt dat hun fix live staat. Onze services zijn dan al stabiel dankzij onze eigen migratie.
- **20:28:** Cloudflare markeert de wereldwijde storing als volledig opgelost.

Root Cause

De storing werd veroorzaakt door een configuratiefout binnen het wereldwijde Cloudflare-netwerk. Hierdoor werd verkeer voor duizenden online diensten verstoord, waaronder onze platformservices. Ons verkeer werd daardoor geblokkeerd of verkeerd verwerkt voordat het onze servers bereikte.

Oplossing en mitigatie

Onze prioriteit was het zo snel mogelijk herstellen van de beschikbaarheid, onafhankelijk van de status van de externe provider.

Toen duidelijk werd dat een snelle oplossing bij Cloudflare niet haalbaar was, heeft ons infrastructuurteam een nood-failover uitgevoerd. De getroffen PDF- en grafiekservices zijn verhuisd naar een secundaire cluster met directe toegangspunten die de probleemknopen volledig omzeilen. Dit herstelde onze diensten onmiddellijk.

Toekomstige preventiemaatregelen

We leren van elke storing om onze betrouwbaarheid te vergroten. Hoewel we externe providers niet kunnen beïnvloeden, kunnen we wel bepalen hoe ons systeem daarop reageert.

We voeren daarom de volgende verbeteringen door:

1. **Multi-channel traffic routing:**
De vandaag gebruikte failover-aanpak wordt vast onderdeel van onze architectuur. We introduceren permanente redundante verkeersroutes.
2. **Automatische failover:**
We ontwikkelen automatische health-checks die problemen bij upstream-providers detecteren en verkeer direct omleiden. Hierdoor verkort de hersteltijd van uren naar minuten.
3. **Regionale redundantie:**
We evalueren onze loginroutes om ervoor te zorgen dat regio's zoals België alternatieve paden hebben bij edge-netwerkstoringen.

Onze excuses voor het ongemak en bedankt voor uw geduld tijdens deze wereldwijde internetverstoring.