Website onbereikbaar? Zo controleer je zelf of je site echt offline is

Algemeen Beheer · https://autorespond.nl/docs/website-onbereikbaar-zo-controleer-je-zelf-of-je-site-echt-offline-is/

Soms lijkt je omgeving of website er ineens uit te liggen: de pagina laadt niet, je ziet een foutmelding of het scherm blijft leeg. In verreweg de meeste gevallen is de site gewoon online en ligt de oorzaak ergens anders: een tijdelijke blokkade van jouw verbinding, een oude link of een cache-probleem in je browser. Met de stappen hieronder stel je in een paar minuten zelf vast wat er aan de hand is. En mocht je er niet uitkomen, dan weet je meteen welke gegevens wij nodig hebben om je snel te helpen.

Stap 1: controleer of de site voor iedereen offline is

1. Ga naar downforeveryoneorjustme.com.
2. Vul het adres van je site in, bijvoorbeeld mijn.jouwdomein.nl, en druk op enter.
3. Zegt de checker dat de site online is (“It is just you”), dan is de site bereikbaar en zit de oorzaak bij jouw verbinding of apparaat. Ga door naar stap 2.
4. Zegt de checker dat de site ook voor anderen offline is, ga dan direct naar stap 6 en stuur ons de gevraagde gegevens.

Stap 2: test via een andere internetverbinding

Dit is de belangrijkste test. Pak je telefoon, zet de wifi uit zodat je het mobiele netwerk gebruikt, en open de site opnieuw.

- Werkt de site via je mobiele netwerk wel, dan is jouw normale internetverbinding (of het IP-adres daarvan) de oorzaak. De meest voorkomende reden: de beveiliging van het platform heeft jouw IP-adres tijdelijk geblokkeerd, bijvoorbeeld na meerdere mislukte inlogpogingen. Zo’n blokkade verdwijnt na verloop van tijd vanzelf. Wil je er niet op wachten, stuur ons dan je IP-adres (zie stap 6), dan heffen wij de blokkade direct op.
- Werkt de site ook via het mobiele netwerk niet, ga dan door naar stap 3.

Stap 3: controleer de exacte URL

1. Controleer of je het juiste adres gebruikt. Je eigen omgeving draait op je subdomein, bijvoorbeeld mijn.jouwdomein.nl.
2. Let op typfouten in het adres en op oude browserfavorieten: links in je favorieten kunnen verouderd zijn. Sla na het inloggen een verse favoriet op.
3. Krijg je een 404-melding (pagina niet gevonden), dan is de site zelf gewoon online en klopt alleen die specifieke link niet (het zou dan kunnen dat je niet begin ingelogd, in het geval het een url is die je normaal gesproken wel kunt zien).

Stap 4: probeer een andere browser of een incognitovenster

Open de site in een incognito- of privevenster (Ctrl+Shift+N in Chrome), of in een andere browser. Werkt het daar wel, dan zit het probleem in de cache, cookies of een extensie van je gewone browser. Leeg in dat geval de cache of verwijder de cookies voor de site.

Stap 5: lees de melding die je browser toont

- “De verbinding is geweigerd” of “duurde te lang”: een bereikbaarheidsprobleem; stap 1 en 2 wijzen uit waar het zit.
- “403” of “Toegang geweigerd”: meestal een tijdelijke IP-blokkade; doe de test uit stap 2.
- Een certificaat- of privacywaarschuwing: vaak tijdelijk of veroorzaakt door het netwerk waar je op zit (bijvoorbeeld openbare wifi); probeer een andere verbinding.
- “404 pagina niet gevonden”: de site is online, alleen deze link klopt niet (zie stap 3).

Stap 6: nog steeds offline? Stuur ons deze gegevens

Kom je er met de stappen hierboven niet uit, stuur ons dan een bericht met de volgende gegevens. Daarmee kunnen we direct gericht zoeken en bijvoorbeeld een blokkade meteen opheffen:

1. De exacte URL die je probeert te openen.
2. Een screenshot van je volledige scherm, inclusief de adresbalk en de foutmelding.
3. Het tijdstip waarop het misging.
4. Je IP-adres: dat zie je door naar whatismyipaddress.com te gaan (het IPv4-adres is voldoende).
5. Of het via een andere internetverbinding (stap 2) wel of niet lukte.

Tot slot: wij bewaken de bereikbaarheid van de platformen doorlopend. Is er echt een storing, dan zijn we daar vrijwel altijd al mee bezig op het moment dat je hem opmerkt.