

DIGITAAL

geheel
vernieuwde
editie
**inclusief
Windows 8!**

PC EHBO

Los zelf je computerproblemen op

ROB SCHLEIFFERT

Consumentenbond

PC-EHBO

ROB SCHLEIFFERT

PC EHBO

Los zelf je computerproblemen op

Consumentenbond

2°, geheel herziene druk, oktober 2013

© 2013 Consumentenbond, Den Haag
Auteursrechten op tekst, tabellen en illustraties voorbehouden
Inlichtingen Consumentenbond

Auteur: Rob Schleiffert

Verder werkte mee: Eric Verlooi

Eindredactie: Vantilt Producties, Nijmegen

Grafische verzorging: PUUR Publishers/Nanette van Mourik, Ray Heinsius

Foto omslag: iStock

ISBN 978 90 5951 2382

NUR 985

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht c.q. de uitgever van deze uitgave, door de rechthebbende(n) gemachtigd namens hem op te treden, niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking. De uitgever is met uitsluiting van ieder ander gerechtigd de door derden verschuldigde vergoedingen voor kopiëren, als bedoeld in artikel 17 lid 2, Auteurswet 1912 en in het KB van 20 juni 1974 (Stb. 351) ex artikel 16B Auteurswet 1912, te innen en/of daartoe in en buiten rechte op te treden.

Hoewel de gegevens in dit boek met grote zorgvuldigheid zijn bijeengebracht, aanvaardt de uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele (zet)fouten of onvolledigheden.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de rechten van derden zo goed mogelijk te regelen; degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich tot de uitgever wenden.

INHOUD

Inleiding	11
1 Opstartproblemen	13
1.1 De computer wil niet starten	14
1.1a Basiscontroles	14
1.1b Op zoek naar aanwijzingen	14
1.1c Hardwarereparatie	14
1.2 Windows start niet	15
1.2a Het computerherstelprogramma	15
1.2b Windows 7	15
1.2c Windows 8	18
1.2d Windows 8: opstarten met een dvd of usb-stick	20
1.3 Opstartconflicten oplossen	22
1.3a Opstartprogramma's	22
1.3b Opstartproblemen verhelpen	23
1.4 Windows 8 wordt niet goed geïnstalleerd	24
1.4a Is de pc geschikt voor Windows 8?	24
1.4b Windows 8 activeren	25
1.4c Activatieproblemen	26
1.5 Starten in veilige modus	29
1.6 Schermproblemen	30
1.6a Controleer de stuurprogramma's	30
1.6b Het beeld is te groot of te klein	31
1.6c Ik krijg geen beeld	32
1.7 Geluidsproblemen	32
1.7a Het geluid werkt niet	32
1.7b Probleemoplosser Audio Afspelen	34
1.7c Audiostuurprogramma's repareren	34
1.7d Andere oplossingen	35
1.8 Problemen met de harde schijf	36
1.8a Snel controleren op problemen	36
1.8b Een uitgebreidere controle	37
1.9 Geheugenproblemen	37
1.9a Aanwijzingen voor geheugenproblemen	37
1.9b Programma's afsluiten	38
1.9c Het virtueel geheugen vergroten	38
2 Windows-problemen	41
2.1 Veelvoorkomende Windows-problemen	42
2.1a Probleemoplossers	42

2.1b	Windows blijft geopende vensters verschuiven	43
2.1c	Windows combineert taken in de taakbalk	44
2.1d	Het Configuratiescherm en de Prullenbak ontbreken in de Verkenner	44
2.1e	Foto-, mail- en videoprogramma's zijn verwijderd	45
2.1f	De bestandsextensies zijn verborgen	45
2.2	Accounts	46
2.2a	Het juiste accounttype kiezen	47
2.2b	Veranderen van account	48
2.2c	Inloggen lukt niet	49
2.2d	Een account verwijderen	49
2.2e	Een wachtwoordherstelschijf maken	50
2.2f	Wachtwoord vergeten	51
2.3	Bureaubladproblemen	53
2.3a	Prullenbak- of Configuratieschermpictogram is verdwenen	53
2.3b	De taakbalk is verdwenen	54
2.3c	Pictogrammen toevoegen of verwijderen gaat niet	55
2.3d	De pictogrammen zijn te klein	56
2.3e	De bureaubladafbeelding wijzigen	56
2.4	Veelvoorkomende foutmeldingen	58
2.4a	Programma reageert niet	58
2.4b	Fout bij verplaatsen van bestand of map	58
2.4c	Buffer overrun detected	58
2.4d	Plaats een schijf	59
2.4e	Het systeem is hersteld van een ernstige fout	59
2.4f	Het stopscherm	59
2.4g	Probleem met een snelkoppeling	60
2.4h	De volgende programma's zijn nog actief	61
2.4i	De schijf is tegen schrijven beveiligd	61
2.4j	Apparaat is niet klaar	61
2.4k	De gecomprimeerde map is ongeldig of beschadigd	62
2.4l	Er is onvoldoende ruimte beschikbaar op de C-schijf	62
2.4m	Windows heeft steeds toestemming nodig	62
2.5	Programma's verwijderen	63
2.5a	Een programma verwijderen	64
2.5b	Het programma staat niet in de lijst	65
2.5c	Het programma laat zich niet verwijderen	65
2.6	Oudere programma's gebruiken	66
2.6a	Compatibiliteit handmatig instellen	67
3	Bestanden & documenten	69
3.1	Vermiste bestanden	70
3.1a	De zoekfunctie van het Startmenu	70
3.1b	Zoeken binnen een map of bibliotheek	70
3.1c	Zoeken buiten een map of bibliotheek	71
3.1d	Gerichter zoeken	72
3.2	Gewiste bestanden	73

3.3	Het bestand wordt niet geopend	73
3.3a	Het verkeerde programma wordt geopend	74
3.3b	Foutmelding 'Windows kan het volgende bestand niet openen'	74
3.3c	Standaardprogramma instellen	75
3.4	Bestand kan niet worden opgeslagen	76
3.5	Problemen met lettertypen	77
3.5a	Geïnstalleerde lettertypen terugvinden	77
3.5b	De afgedrukte tekst ziet er anders uit dan de schermtekst	77
3.5c	Fonts insluiten in een Word-bestand	78
3.5d	Lettertypes omzetten	79
3.6	Printerproblemen	80
3.6a	De tekst past niet op de afgedrukte pagina	80
3.6b	De printer drukt niets af	81
3.6c	Foutmelding over de Print Spooler	82
3.6d	Een netwerkprinter toevoegen	83
4	Netwerkproblemen	85
4.1	Netwerkbeveiliging	86
4.1a	Encryptie	86
4.1b	Netwerkbeveiliging controleren en wijzigen	86
4.1c	Bestanden veilig delen	88
4.1d	Is het draadloos netwerk veilig?	89
4.2	Problemen met bestanden delen	90
4.2a	Verbinding maken met het netwerk	90
4.2b	Bestanden delen binnen het netwerk	92
4.2c	Delen via openbare mappen	93
4.2d	Gedeelde mappen zien	93
4.2e	Een thuisgroep maken	94
4.3	Verbinding met internet	96
4.3a	Verbinding controleren	97
4.3b	Verbinding via de kabel-, adsl- of glasvezelverbinding	97
4.3c	Draadloze verbinding	98
4.4	Netwerkprobleemoplosser	99
4.4a	Netwerkprobleemoplosser gebruiken	99
4.4b	Een diagnose stellen	100
4.4c	Het probleem oplossen	100
4.5	Netwerkwachtwoord kwijt	101
5	Internet & e-mail	103
5.1	De browser werkt niet goed	104
5.1a	Problemen met invoegtoepassingen	104
5.1b	Gebruik het hulpprogramma	107
5.1c	Update de browser	108
5.1d	Reset de browser	109
5.2	Veelvoorkomende browserproblemen	111
5.2a	Geen beveiligingscertificaat	111

5.2b	Webpagina opent niet	112
5.2c	Website loopt vast	113
5.2d	Pop-upadvertenties blokkeren	113
5.2e	Pop-ups blijven komen	114
5.2f	ActiveX-melding	116
5.2g	Werkbalken toevoegen	116
5.3	De startpagina resetten	118
5.3a	Startpagina kan niet gewijzigd worden	119
5.4	Ongewenste browserwerkbalken verwijderen	120
5.5	Websites zijn niet goed leesbaar	123
5.5a	Tekstgrootte aanpassen	124
5.5b	Op een pagina inzoomen	125
5.6	Webpagina goed afdrukken	125
5.6a	De tekst op de print is te klein	125
5.6b	Webpagina wordt niet afgedrukt	128
5.7	Website wordt niet goed weergegeven	128
5.7a	De pagina is niet goed zichtbaar	128
5.7b	Afbeeldingen worden niet weergegeven	129
5.7c	Cacheproblemen	130
5.8	Ongewenste mail	132
5.9	Voorkom (nog meer) spam	135
5.10	E-mail komt niet aan	138
6	Beveiliging	139
6.1	Is mijn pc besmet?	140
6.1a	Scannen op malware	141
6.2	Antivirusprogramma	141
6.2a	Scannen	143
6.2b	Instellingen	143
6.3	Windows Defender	145
6.3a	Een handmatige scan uitvoeren	145
6.3b	Automatisch scannen instellen	146
6.4	Bescherm uw pc	147
6.4a	Installeer beveiligingssoftware	147
6.4b	Schakel de firewall in	147
6.4c	Houd Windows up-to-date	147
6.4d	Wees voorzichtig	147
6.5	Een firewall instellen	148
6.5a	De firewall staat uit	148
6.5b	Firewallinstellingen terugzetten	149
6.5c	De firewall blokkeert een programma	150
6.5d	Een andere firewall	150
6.6	Veilige websites	152
6.7	Java uit: minder kans op besmetting	154
6.7a	Java helemaal uitschakelen	154
6.7b	Java per browser uitschakelen	154

7	Apparaten aansluiten	157
7.1	Algemene usb-problemen	158
7.1a	Het usb-apparaat werkt niet	158
7.1b	Windows vindt geen usb-stuurprogramma	159
7.1c	Hardwareprobleem of defect stuurprogramma	159
7.1d	De usb-poort is defect	160
7.1e	Stroomtekort op de usb-poort	160
7.2	Problemen met de printerverbinding	160
7.2a	Printer weigert af te drukken	160
7.2b	Problemen met het stuurprogramma	161
7.3	Problemen met de cameraverbinding	162
7.3a	Windows vindt geen foto's	162
7.4	Problemen met de camcorderverbinding	163
7.4a	Camcorder wordt niet herkend (usb)	163
7.4b	Camcorder wordt niet herkend (firewire)	163
7.5	Problemen met de harddiskverbinding	164
7.5a	De pc herkent de externe harde schijf niet	165
7.5b	De harde schijf aansluiten en formatteren	165
7.6	Problemen met de bluetooth-verbinding	166
7.6a	Bluetooth-apparaat wordt niet herkend	166
7.6b	Een bluetooth-printer opnieuw installeren	167
7.6c	Een bluetooth-toetsenbord, -muis of -telefoon opnieuw installeren	168
7.6d	Andere oplossingen	168
8	Foto's, muziek & video	169
8.1	Problemen met foto's	170
8.1a	Foto's importeren	170
8.1b	Het Automatisch afspelen-schermbord verschijnt niet	171
8.1c	Foto's selecteren om te importeren	172
8.1d	Geïmporteerde foto's zijn onvindbaar	172
8.1e	Labels invoeren	172
8.1f	Automatisch kantelen	173
8.1g	Foto kan niet bewerkt worden in Photo Gallery	173
8.1h	Fotobewerking terugdraaien	175
8.2	Problemen met muziek	176
8.2a	Er is geen enkel geluid	176
8.2b	De probleemoplosser voor Media Player-instellingen	176
8.2c	Gekopieerde bestanden zijn onvindbaar	177
8.2d	Naam van muziekbestanden wijzigen	178
8.2e	De gekopieerde audio slaat stukjes over en kraakt	179
8.2f	Audiobestanden openen niet in Media Player	179
8.2g	Volumeverschillen	179
8.2h	De muziek hapert of wordt afgebroken	180
8.3	Problemen met video afspelen	181
8.3a	Problemen met de videokaart	182
8.3b	De probleemoplosser Windows Media Player	182

8.3c	Geluidsproblemen bij dvd	183
8.3d	Kwaliteitsproblemen	184
8.3e	Foutmelding: bestand wordt niet afgespeeld	185
8.4	Problemen met videobewerking	185
8.4a	Importeren vanaf een camcorder	186
8.4b	Te weinig harddiskruimte	186
8.4c	Computer is niet krachtig genoeg	187
8.4d	Importeren als één groot bestand	187
8.4e	Opgenomen dvd is niet afspeelbaar	187
8.4f	Video delen	187
9	Houd uw pc gezond	189
9.1	Een back-up maken	190
9.1a	De back-up opslaan	190
9.1b	Back-upsoftware	192
9.2	Back-ups instellen	192
9.2a	Automatische back-up instellen	192
9.2b	Een systeemkopie maken	194
9.2c	Een back-up terugzetten	195
9.3	Een systeemherstelschijf maken	196
9.4	Herstelpunten maken	198
9.4a	Systeemherstel instellen	198
9.4b	Herstelpunt maken	200
9.5	Windows en programma's bijwerken	202
9.5a	Automatisch updates downloaden	202
9.5b	Problemen met automatische updates	203
9.5c	Opnieuw opstarten	203
9.6	Stuurprogramma's bijwerken en installeren	204
9.6a	Opties voor het bijwerken van stuurprogramma's	204
9.6b	Stuurprogramma's installeren met Windows Update	205
9.6c	Zelf stuurprogramma's downloaden	205
9.6d	Zelf installeren van stuurprogramma's	206
9.7	Negen pc-huishoudtips	207
9.8	Computer en apparatuur schoonmaken	209
9.8a	Wel en niet doen	209
9.8b	Vorbereiding	210
9.8c	Het scherm reinigen	210
9.8d	Het toetsenbord reinigen	211
9.8e	De muis reinigen	211
9.8f	De behuizing reinigen	212
	Begrippen	213
	Register	218

INLEIDING

Met computers en programma's kan jammer genoeg veel mis gaan. Problemen met de internetverbinding, virussen en apparaten die niet doen wat je wilt, ze kunnen je tot wanhoop drijven. Gebruik dit boek voordat u uw handige neefje, de buurman of de reparateur inschakelt (of een nieuwe computer koopt). Het staat boordevol informatie waarmee u zelf uw pc weer soepel laat draaien.

Dat is minder ingewikkeld dan u denkt, dankzij de stapsgewijze instructies, heldere adviezen en schermafdrucken die verduidelijken wat u moet doen. U zult zien dat u veel zelf kunt oplossen: van het niet willen opstarten van de pc of een programma, van gewiste bestanden en een niet goed werkende browser tot aan problemen met foto's, muziek en video. Aangevuld met tips hoe u uw pc gezond houdt, zodat u de kans op problemen zo klein mogelijk maakt.

Laat zien dat u uw computer de baas bent!

Dit boek staat vol met tips en stappenplannen. Daarbij verwijzen we regelmatig naar filmpjes op onze website. Als een stappenplan is voorzien van een video-icoon, kunt u op www.consumentenbond.nl/pcehbo-videos terecht voor een instructiefilmpje.

Rob Schleiffert is sinds 2003 eindredacteur van de *DigitaleGids*, het computerblad van de Consumentenbond. Hij schrijft ook artikelen, vooral over probleemoplossing in Windows.



Heeft u computerproblemen die u niet zelf kunt oplossen, dan kunt u een beroep doen op CB Computerhulp. De experts helpen u snel en voor een aantrekkelijk tarief. Kijk op www.cbcomputerhulp.nl.





De aanwijzingen in dit boek hebben betrekking op Windows 7 en 8. Kort voor het verschijnen, eind oktober 2013, onderging Windows 8 een belangrijke update naar versie 8.1. Daarbij zijn enkele instellingen gewijzigd die in dit boek aan de orde komen. We hebben die wijzigingen verwerkt op basis van een vroege versie van 8.1.