

DIRKJAN VAN ITTERSUM

# WINDOWS 10 EHBO



consumentenbond

1e druk, maart 2019

Copyright 2019 © Consumentenbond, Den Haag  
Auteursrechten op tekst, tabellen en illustraties voorbehouden  
Inlichtingen Consumentenbond

**Auteur:** Dirkjan van Ittersum

**Verder werkten mee:** Ronald Kamp, Lisa van Rens en Rob Schleiffert  
(Consumentenbond)

**Eindredactie:** Pepijn Aarnink (Mediaeval Tekst en Vorm)

**Grafische verzorging:** PUUR Publishers

**Beeld omslag:** PUUR Publishers

ISBN 978 905951 4331

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 veelevoudigd 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 .....	13
<b>1 Opstartproblemen .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1 De computer wil niet starten .....</b>	<b>16</b>
1.1a Stekkers erin .....	16
1.1b Aan-uitschakelaars .....	16
1.1c Slechte accu .....	16
1.1d Voeding .....	17
<b>1.2 Hardwarestoring .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3 Windows 10 werkt niet correct .....</b>	<b>19</b>
1.3a Verwijder update .....	20
1.3b Herstellen met herstelpunt .....	22
1.3c Opstartherstel .....	23
1.3d Computer opnieuw instellen .....	25
1.3e Hindernissen bij opnieuw instellen .....	27
<b>1.4 Windows start niet correct .....</b>	<b>28</b>
1.4a Herstellen met herstelstation .....	28
1.4b Installatiemedium maken .....	29
1.4c Herstellen met een installatiemedium .....	31
1.4d Windows 10 opnieuw installeren .....	31
<b>1.5 Windows updaten lukt niet .....</b>	<b>33</b>
<b>1.6 Windows 10 activeren mislukt .....</b>	<b>35</b>
1.6a Welke activeringsmethode? .....	35
1.6b Digitale licentie werkt niet na hardwarewijziging .....	36
<b>2 Hardwareproblemen .....</b>	<b>39</b>
<b>2.1 Schermproblemen .....</b>	<b>40</b>
2.1a Er is geen beeld .....	40

2.1b	Beeld hapert, bevroest of systeem crasht .....	42
2.1c	Beeld is wazig of uit verhouding .....	43
2.1d	Iconen, letters en apps zijn te klein .....	44
2.1e	Te kleine pictogrammen in programma .....	44
2.1f	Problemen met beeld op meerdere monitoren .....	45
2.1g	Gele of rode gloed over het scherm .....	48
<b>2.2</b>	<b>Geluidsproblemen .....</b>	<b>49</b>
2.2a	Geluid afspelen werkt niet .....	49
2.2b	Probleemoplosser .....	50
2.2c	Audiostuurprogramma repareren .....	51
2.2d	Apparaat als standaard instellen .....	52
2.2e	Geluid opnemen werkt niet .....	52
<b>2.3</b>	<b>Harde schijf .....</b>	<b>53</b>
2.3a	Harde schijf is traag .....	53
2.3b	Harde schijf maakt raar geluid .....	53
2.3c	Er is te weinig schijfruimte .....	54
<b>2.4</b>	<b>Geheugenproblemen .....</b>	<b>56</b>
2.4a	Aanwijzingen voor problemen .....	57
2.4b	Programma's afsluiten .....	57
2.4c	Geheugen bijplaatsen .....	58
2.4d	Visuele effecten uitschakelen .....	60
2.4e	Opnieuw opstarten .....	61
2.4f	Beperk automatisch startende programma's .....	61
<b>2.5</b>	<b>Batterij van laptop loopt snel leeg .....</b>	<b>62</b>
2.5a	Verlaag schermhelderheid .....	62
2.5b	Batterijbesparing inschakelen .....	62
2.5c	Scherf uitschakelen .....	63
2.5d	Sluimer- of slaapstand? .....	64
2.5e	Schakel bluetooth en wifi uit .....	65
<b>2.6</b>	<b>Computer schakelt zomaar uit .....</b>	<b>66</b>
2.6a	Oververhitting .....	66
2.6b	Falende hardware .....	66
<b>2.7</b>	<b>Muis- en touchpadproblemen .....</b>	<b>67</b>
2.7a	Muis scrollt te snel .....	67
2.7b	Touchpad scrollt de verkeerde kant op .....	68

2.7c	Touchpad reageert niet op tikken of swipen .....	69
2.7d	Er verschijnen verkeerde tekens .....	69
2.7e	Toetsenbord reageert niet of slecht .....	70
<b>3</b>	<b>Windows-problemen .....</b>	<b>71</b>
<b>3.1</b>	<b>Probleemoplossers .....</b>	<b>72</b>
<b>3.2</b>	<b>Bureaubladproblemen .....</b>	<b>74</b>
3.2a	Standaardpictogrammen ontbreken .....	74
3.2b	Pictogrammen zijn te klein .....	75
3.2c	Een eigen achtergrondafbeelding kiezen .....	75
3.2d	Voorbeeld van bureaublad werkt niet .....	76
<b>3.3</b>	<b>Problemen met de Verkenner .....</b>	<b>76</b>
3.3a	Verkenner toont 'Deze pc' niet .....	77
3.3b	Bestandsextensies zijn verborgen .....	78
3.3c	Weergave pictogrammen aanpassen .....	78
3.3d	Configuratiescherm en Prullenbak ontbreken in Verkenner .....	79
<b>3.4</b>	<b>Problemen met het Startmenu .....</b>	<b>79</b>
3.4a	Rommelige lijstjes in het Startmenu .....	79
3.4b	Het Startmenu is schermvullend .....	80
<b>3.5</b>	<b>Problemen met de taakbalk .....</b>	<b>81</b>
3.5a	Verkeerde pictogrammen .....	81
3.5b	Te veel iconen in het systeemvak .....	82
3.5c	Weergaveproblemen van de taakbalk .....	83
<b>3.6</b>	<b>Problemen met accounts .....</b>	<b>85</b>
3.6a	Van Microsoft- naar lokaal account .....	85
3.6b	Wachtwoordherstelschijf .....	86
3.6c	Ik kan niet inloggen .....	87
3.6d	Wachtwoord van standaardaccount vergeten .....	87
3.6e	Ik kan geen gastaccount aanmaken .....	89
<b>3.7</b>	<b>Meldingen in het actiecentrum .....</b>	<b>90</b>
3.7a	Hinderlijke notificaties .....	90
<b>3.8</b>	<b>Problemen met programma's .....</b>	<b>92</b>
3.8a	Verouderd programma werkt niet (goed) .....	92
3.8b	Vastgelopen programma sluiten .....	92
3.8c	Een programma verwijderen .....	93

3.8d	Programma laat zich niet verwijderen	94
3.8e	Nieuwe computer staat vol rommel	94
<b>3.9</b>	<b>Problemen met Windows Update</b>	<b>95</b>
3.9a	Windows Update zorgt voor hinderlijke herstarts	95
3.9b	Een update zorgt voor problemen	97
<b>3.10</b>	<b>Veelvoorkomende foutmeldingen</b>	<b>98</b>
3.10a	Programma reageert niet	98
3.10b	Fout bij verplaatsen map of bestand	98
3.10c	Plaats een schijf	98
3.10d	Het systeem is hersteld van een ernstige fout	99
3.10e	Het stopscherm	99
3.10f	Probleem met snelkoppeling	100
3.10g	De volgende programma's zijn nog actief	101
3.10h	De gecomprimeerde map is ongeldig of beschadigd	101
3.10i	Er is onvoldoende ruimte beschikbaar op de C-schijf	101
3.10j	Bestand is te groot voor het doelbestandssysteem	102
<b>4</b>	<b>Bestanden &amp; documenten</b>	<b>103</b>
<b>4.1</b>	<b>Problemen met openen of opslaan</b>	<b>104</b>
4.1a	Kan bestand niet openen	104
4.1b	Een bestand opent in het verkeerde programma	105
4.1c	Bestand kan niet worden opgeslagen	105
<b>4.2</b>	<b>Bestanden zijn kwijt</b>	<b>106</b>
4.2a	Bestand zoeken via het Startmenu	107
4.2b	Check de Prullenbak	107
4.2c	Zoeken binnen een map	108
4.2d	Recente bestanden checken	109
4.2e	Herstellen met Bestandsgeschiedenis	109
4.2f	Terughalen met herstelprogramma	110
4.2g	Bibliotheken verdwenen uit Windows 10	112
<b>4.3</b>	<b>Problemen met documenten afdrukken</b>	<b>113</b>
4.3a	Is de printer toegevoegd?	113
4.3b	Print Spooler herstarten	114
4.3c	Check op nieuwe drivers	115
4.3d	Probleemoplosser	115

4.3e	Tekst past niet op de afgedrukte pagina .....	115
<b>4.4</b>	<b>Problemen met lettertypen</b> .....	<b>116</b>
4.4a	Geïnstalleerde lettertypen terugvinden .....	116
4.4b	Lettertype op papier en op het scherm verschillen .....	116
4.4c	Prints zijn een kwartslag gedraaid .....	116
<b>4.5</b>	<b>Problemen met OneDrive</b> .....	<b>117</b>
4.5a	Kan OneDrive niet vinden .....	117
4.5b	OneDrive staat niet in het systeemvak .....	118
4.5c	Bestanden worden niet gesynchroniseerd .....	119
<b>5</b>	<b>Foto's, muziek &amp; video</b> .....	<b>121</b>
<b>5.1</b>	<b>Problemen met foto's</b> .....	<b>122</b>
5.1a	Standaard fotoviewer .....	122
5.1b	Foto's en video's importeren .....	123
5.1c	Windows 10 importeert ongevraagd alle foto's .....	124
5.1d	Geïmporteerde foto's zijn onvindbaar .....	125
<b>5.2</b>	<b>Problemen met muziek</b> .....	<b>125</b>
5.2a	Er is geen geluid .....	125
5.2b	Muziek klinkt verstoord .....	126
5.2c	Standaardmuzieksoftware kiezen .....	127
<b>5.3</b>	<b>Problemen met video afspelen</b> .....	<b>128</b>
5.3a	Videokaart doet het niet .....	128
5.3b	Probeer andere software .....	128
5.3c	Probleemoplosser video .....	129
5.3d	Video op extern apparaat afspelen lukt niet .....	130
<b>6</b>	<b>Netwerkproblemen</b> .....	<b>131</b>
<b>6.1</b>	<b>Problemen met bedraad thuisnetwerk</b> .....	<b>132</b>
6.1a	Controleer het netwerk .....	132
6.1b	Apparatuur controleren .....	132
6.1c	Storing bij provider? .....	133
<b>6.2</b>	<b>Draadloze verbinding werkt niet</b> .....	<b>133</b>
6.2a	Opnieuw verbinden .....	133
6.2b	Staat wifi wel aan? .....	134
6.2c	Werkt de hardware? .....	135

6.2d	Wifi-wachtwoord kwijt	136
6.2e	Slechte verbinding	136
6.2f	Wifi niet goed beveiligd	138
<b>6.3</b>	<b>Problemen met bestanden delen</b>	<b>140</b>
6.3a	Particulier netwerk inschakelen	142
6.3b	Netwerkdetectie en Bestandsdeling ingeschakeld?	142
6.3c	Delen via openbare mappen aanzetten	143
6.3d	Beveiligen met wachtwoord	144
6.3e	Mappen delen	144
6.3f	Printer delen	146
<b>7</b>	<b>Browser &amp; e-mail</b>	<b>147</b>
<b>7.1</b>	<b>De browser werkt niet goed</b>	<b>148</b>
7.1a	Website wordt niet correct getoond	148
7.1b	Update de browser	149
7.1c	Webpagina opent niet	149
7.1d	Website loopt vast	150
7.1e	Pop-upadvertenties	151
7.1f	Letters te klein (inzoomen)	152
7.1g	Browser opnieuw instellen	153
<b>7.2</b>	<b>Zoek- en startpagina zijn gewijzigd</b>	<b>154</b>
7.2a	Browser gebruikt verkeerde startpagina	154
7.2b	Browser gebruikt verkeerde zoekmachine	155
<b>7.3</b>	<b>Webpagina goed afdrukken</b>	<b>156</b>
7.3a	De tekst op de print is te klein	156
7.3b	Webpagina wordt niet afgedrukt	158
<b>7.4</b>	<b>Problemen met Mail</b>	<b>158</b>
7.4a	Ongewenste mail	158
7.4b	Check of account is ingesteld	162
7.4c	Volle mailbox	163
<b>8</b>	<b>Apparaten aansluiten</b>	<b>165</b>
<b>8.1</b>	<b>Algemene usb-problemen</b>	<b>166</b>
8.1a	Het usb-apparaat werkt niet	166
8.1b	Usb-poort defect	168



8.1c	Kabel defect .....	168
8.1d	Stroomtekort op de usb-poort .....	169
8.1e	'Wat wilt u doen?' verschijnt niet .....	169
<b>8.2</b>	<b>Problemen met de smartphone- en tabletverbinding .....</b>	<b>170</b>
<b>8.3</b>	<b>Problemen met de printerverbinding .....</b>	<b>171</b>
8.3a	Printer weigert af te drukken .....	171
8.3b	Problemen met het stuurprogramma .....	172
<b>8.4</b>	<b>Problemen met de cameraverbinding .....</b>	<b>173</b>
8.4a	Windows vindt geen foto's .....	173
<b>8.5</b>	<b>Problemen met de externe harde schijf .....</b>	<b>174</b>
8.5a	De computer herkent de externe harde schijf niet .....	174
8.5b	De harde schijf aansluiten en formatteren .....	174
<b>8.6</b>	<b>Problemen met de bluetooth-verbinding .....</b>	<b>176</b>
8.6a	Bluetooth-apparaat wordt niet herkend .....	176
8.6b	Andere oplossingen .....	177
<b>9</b>	<b>Beveiliging &amp; schoonmaak .....</b>	<b>179</b>
<b>9.1</b>	<b>Bescherm Windows 10 .....</b>	<b>180</b>
<b>9.2</b>	<b>Is mijn computer besmet? .....</b>	<b>180</b>
<b>9.3</b>	<b>Scannen op malware .....</b>	<b>181</b>
9.3a	Gratis antivirus .....	182
9.3b	Betaalde scanners .....	183
9.3c	Windows Defender .....	184
9.3d	Second-opinion-software .....	185
<b>9.4</b>	<b>Overvolle computer opschonen .....</b>	<b>185</b>
9.4a	CCleaner .....	186
<b>9.5</b>	<b>Verouderde software updaten .....</b>	<b>191</b>
9.5a	Patch My PC .....	191
9.5b	Scancircle .....	192
<b>9.6</b>	<b>De firewall controleren .....</b>	<b>193</b>
9.6a	De firewall staat uit .....	193
9.6b	De firewall blokkeert een programma .....	194
9.6c	Firewall beveiligingsmelding .....	194

<b>10 Houd de computer gezond</b> .....	<b>195</b>
<b>10.1 Het belang van back-ups</b> .....	<b>196</b>
10.1a Back-uplocaties .....	197
10.1b Back-upstrategieën .....	198
<b>10.2 Systeemback-up maken</b> .....	<b>198</b>
10.2a Aan de slag .....	199
10.2b Systeemback-up terugzetten .....	201
<b>10.3 Back-up met Bestandsgeschiedenis</b> .....	<b>202</b>
10.3a Aan de slag .....	203
10.3b Bestanden terugzetten .....	204
<b>10.4 Herstelpunten</b> .....	<b>205</b>
<b>10.5 Herstelstation</b> .....	<b>206</b>
<b>10.6 Andere back-upsoftware</b> .....	<b>207</b>
10.6a EaseUS Todo Backup Free .....	207
10.6b Acronis True Image .....	207
<b>10.7 Negen computerhuishoudtips</b> .....	<b>208</b>
10.7a Ruim ongewenste programma's op .....	208
10.7b Beperk het aantal opstartprogramma's .....	208
10.7c Herstel de computer regelmatig .....	208
10.7d Beperk het aantal actieve programma's .....	208
10.7e Haal rommel van je harde schijf .....	208
10.7f Controleer op malware .....	210
10.7g Verwijder oude e-mails .....	210
10.7h Ruim het bureaublad op .....	210
10.7i Leeg de Prullenbak .....	210
<b>Begrippenlijst</b> .....	<b>211</b>
<b>Register</b> .....	<b>218</b>

# INLEIDING

Het is alweer zo'n 25 jaar geleden dat Microsoft Windows 95 uitbracht; de eerste versie met de befaamde startknop. In de loop der jaren is er veel verbeterd. De stabiliteit van het besturingssysteem is flink verbeterd, maar toch is de huidige Windows 10 niet vrij van problemen. Het komt nog altijd voor dat de computer niet wil printen, plots vastloopt of traag opstart.

Dit boek legt uit wat je kunt doen bij een groot aantal veelvoorkomende problemen. We hebben gekozen voor een overzichtelijke indeling in tien categorieën. Allereerst komen opstartproblemen aan de orde, als de computer of Windows niet correct wil starten. Daarna behandelen we problemen met de hardware, als bijvoorbeeld het scherm of geluid het niet doet. In hoofdstuk 3 gaan we in op problemen met Windows. Wat kun je doen als de Verkenner niet goed functioneert, programma's verouderd zijn of Windows Update voor problemen zorgt? Ook worden hier tien veelvoorkomende foutmeldingen besproken.

Wat te doen als bestanden niet goed willen openen of kwijt zijn, is te lezen in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 behandelen we problemen met foto's, muziek en video. Netwerkproblemen en een niet goed functionerende browser en mailprogramma worden in respectievelijk hoofdstuk 6 en 7 besproken.

In hoofdstuk 8 laten we zien wat je kunt doen als het aansluiten van apparaten op de computer niet goed lukt. We gaan in op problemen met de printer, smartphone, camera en externe harde schijf. Ook is er aandacht voor algemene problemen met de usb- of bluetooth-verbinding.

**Oplossingen  
voor computer-  
problemen stap  
voor stap  
uitgelegd.**

Tot slot gaan hoofdstuk 9 en 10 in op beveiliging, schoonmaak en onderhoud van de computer. Onder andere het maken van een goede back-up komt aan de orde. Een belangrijk onderwerp, want ondanks voorzorgsmaatregelen kan er weleens wat misgaan. Een veiligheidskopie is dan soms de enige redding om belangrijke bestanden terug te halen.

Iedere oplossing wordt stap voor stap uitgelegd, aangevuld met schermafbeeldingen zodat de uitleg makkelijk is te volgen. Achter in het boek staat een register zodat je eenvoudig kunt zoeken op problemen. In de begrippenlijst worden veelgebruikte begrippen toegelicht.

Dit boek kan natuurlijk geen problemen voorkomen, maar het helpt wel bij het snel oplossen van strubbelingen. Het is dan ook een handig hulpmiddel voordat je overgaat tot het inschakelen van een handige neef, buurman of reparateur (of een nieuwe computer koopt). Het staat boordevol informatie om zelf de pc weer soepel te laten draaien.

De schermafbeeldingen in deze uitgave zijn gemaakt met de nieuwste Oktober Update van Windows 10. Aangezien Microsoft ieder halfjaar een update uitbrengt, kunnen de stappenplannen er over een tijdje wat anders uitzien. De achterliggende informatie blijft echter actueel.

Foto auteur: Michel Walraven



Dirkjan van Ittersum is webondernemer, IT-journalist en auteur van computerboeken. Hij verkent enthousiast de mogelijkheden van nieuwe technologie en geeft er graag uitleg over.



1

# OPSTART- PROBLEMEN

Met een computer die niet wil starten, valt weinig aan te vangen. Bel niet meteen de reparateur. Er is goede kans dat je het apparaat zelf weer aan de praat krijgt. In dit hoofdstuk leggen we de mogelijke oplossingen uit.

# Een computer is soms makkelijk weer aan de praat te krijgen

## 1.1 De computer wil niet starten

Als de computer helemaal niet wil starten, verschijnt er geen beeld, zie je geen brandende lampjes en hoor je geen ventilator of harde schijf draaien. Meestal is de oorzaak hiervan vrij eenvoudig. Volg de onderstaande stappen om de oorzaak te achterhalen.

### 1.1a Stekkers erin

Het advies 'Of je stopt de stekker erin!' geldt uiteraard nog altijd. Om er zeker van te zijn dat er geen stekkers los zitten, haal je ze los en sluit je ze opnieuw aan. Bij een bureau-computer moet je minstens twee stroomkabels controleren. Niet alleen van de computer zelf, maar ook van de monitor. Vervang een kabel indien die zichtbaar beschadigd is. Koppel aangesloten hardware, zoals de printer, los om uit te sluiten dat dit de storing veroorzaakt.

### 1.1b Aan-uitschakelaars

Zorg ervoor dat ieder onderdeel van de computer aanstaat. Let op deze instinker: veel computers hebben twee schakelaars. Een aan de voorkant en een aan de achterkant. De tweede zit meestal in de buurt van de aansluiting voor de stroomkabel. Controleer bij een laptop of er een aan-uitschakelaar zit op de externe voeding. Bij gebruik van een stekkerblok, controleer ook daar een eventuele aan-uitschakelaar.

### 1.1c Slechte accu

Als een laptop alleen wil starten met de stroomkabel in het stopcontact, is de accu mogelijk stuk. Het kan ook zijn dat de accu niet goed is opgeladen. Laat het apparaat een paar uur aan het stroomnet liggen en probeer nog eens. Helpt dat niet, laat dan een expert de accu doormeten. Start de laptop niet, ook niet met de stekker in het stopcontact? Haal dan (indien mogelijk) de accu uit het apparaat. In de handleiding van de laptop staat hoe dit moet. Probeer de computer nog eens te starten. Als het dan wel lukt, kan er een defect zijn in de accu.



### 1.1d Voeding

Controleer of het stroomnet correct werkt door een lamp aan te sluiten op het stopcontact. Indien je een stekkerblok gebruikt, controleer dan meteen of het stekkerblok een defect vertoont.

Als de computer ondanks al deze pogingen nog steeds niet opstart, dan kan er een defect zijn in de voedingseenheid van de computer. Vraag een computerreparateur de voeding te testen en zonodig te vervangen.

## 1.2 Hardwarestoring

Als de computer wel start, maar er verschijnen foutmeldingen in beeld, is er waarschijnlijk een hardwareprobleem. Dat geldt ook als er geen beeld is, maar er wel waarschuwingspiepjes klinken. Onderzoek de oorzaak via de volgende stappen

- 1 Controleer of de monitor goed is aangesloten.
- 2 Koppel toetsenbord en muis los en probeer de computer opnieuw te starten.
- 3 Als er onlangs een onderdeel is toegevoegd aan de computer, bijvoorbeeld een geheugenmodule, verwijder deze dan en start opnieuw op.
- 4 Koppel randapparaten, zoals een printer of externe harde schijf, los en start opnieuw op. Mogelijk werken ze niet op deze specifieke computer.
- 5 Loszittende aansluitingen kunnen systeemfouten veroorzaken. Controleer ook op verbogen pennetjes in kabels.
- 6 Luister of de ventilatoren aanslaan bij het starten van de computer (zie het kader op pag. 18).

Als de storing zich blijft voordoen, kan er sprake zijn van een hardwareprobleem. Het raadplegen van een expert is in zo'n geval de aangewezen actie.



Als de computer niet start, is de voedingseenheid mogelijk kapot.



## Ventilatoren

Een defecte ventilator zorgt ervoor dat de computer te heet wordt. Het apparaat schakelt zichzelf uit om beschadigingen eraan te voorkomen. Een desktopcomputer kun je meestal openschroeven (verwijder eerst de stroomkabel) om te controleren of iets de ventilator belemmert (een verschoven kabeltje bijvoorbeeld).

## Knoopcel BIOS leeg

Het BIOS (Basic Input Output System) of het nieuwe UEFI (Unified Extensible Firmware Interface) speelt een belangrijke rol bij het starten van de computer. Om instellingen te bewaren als de computer uit staat, wordt vaak een verwisselbare batterij ('cmos-batterij') gebruikt. Als de computer direct na het opstarten piept of meldt dat de tijd en datum incorrect zijn, moet de batterij (over het algemeen model CR2032) worden vervangen. In een desktop is dit relatief eenvoudig door eerst de stroomkabel te verwijderen en daarna de computer open te schroeven. Op het moederbord (naast de processor) is de batterij te zien. Zorg ervoor dat u niet statisch geladen bent als u de batterij vervangt. Schaf hier eventueel een anti-statische polsband voor aan.





## 1.3 Windows 10 werkt niet correct

Er zijn meerdere manieren om Windows 10 weer werkend te krijgen als de computer wel start, maar Windows hapert. Er zijn twee situaties mogelijk.

- 1 Windows 10 start wel, maar werkt niet goed. Programma's starten bijvoorbeeld langzaam of de computer loopt vast. Oplossingen hiervoor bespreken we in par. 1.3a tot en met 1.3d.
- 2 Als Windows zelf niet wil starten, verschijnt het herstelscherm. Daar kun je onder meer een herstelprogramma starten om Windows weer aan de gang te krijgen. Dit bespreken we in par. 1.4a tot en met 1.4d.

Het herstelscherm verschijnt automatisch als Windows 10 problemen met opstarten opmerkt. Je kunt dit forceren door de aan-uitknop van de computer ingedrukt te houden totdat het apparaat zichzelf uitschakelt. Start de computer weer. Herhaal dit twee tot drie keer totdat het herstelscherm verschijnt.



Probleem	Oplossing
De computer werkt niet goed na installatie van een update	Een geïnstalleerde update verwijderen (par. 1.3a)
De computer werkt niet goed na het installeren van software	Herstellen vanaf een systeemherstelpunt (par. 1.3b)
De computer werkt niet goed. Je hebt niet onlangs software, updates of een stuurprogramma geïnstalleerd	Opstartherstel (par. 1.3c) of de computer opnieuw instellen (par. 1.3d)
De computer start niet, je hebt een herstelstation	De computer herstellen met een herstelpunt (par. 1.4a)
De computer start niet, je hebt geen herstelstation	De computer herstellen met een installatiemedium (par. 1.4c)
De computer start niet, herstellen met herstelstation werkt niet	Windows 10 opnieuw installeren met een installatiemedium (par. 1.4d)

## Veilige modus

Om te onderzoeken waar een probleem vandaan komt, kan het handig zijn om de computer in 'Veilige modus' op te starten. Windows 10 start dan alleen op met de noodzakelijke onderdelen, eventueel met internetverbinding. Als een probleem niet optreedt in veilige modus, weet je dat standaardinstellingen en -stuurprogramma's niet de oorzaak zijn. Opstarten in Veilige modus kan via de volgende stappen.

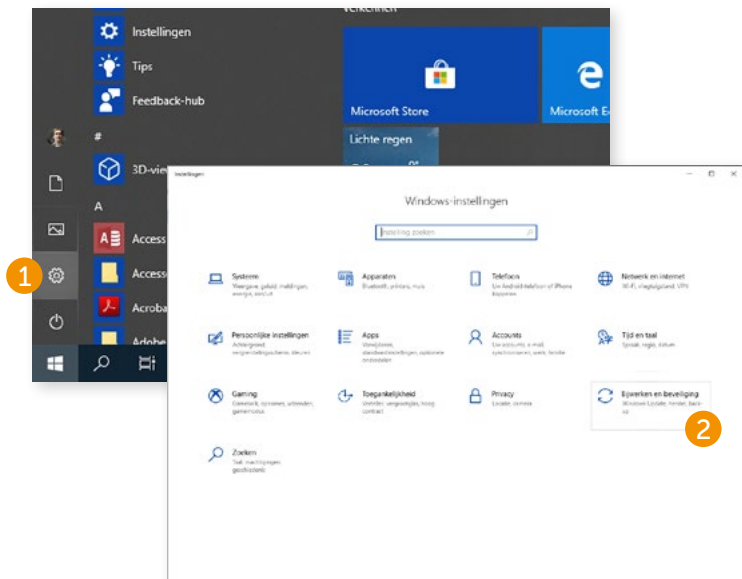
- 1 Klik op het loepje, typ 'Systeemconfiguratie' en open deze.
- 2 Ga naar het tabblad 'Computer opstarten'.
- 3 Zet een vinkje bij *Opstarten in veilige modus* en klik vervolgens op *OK*.

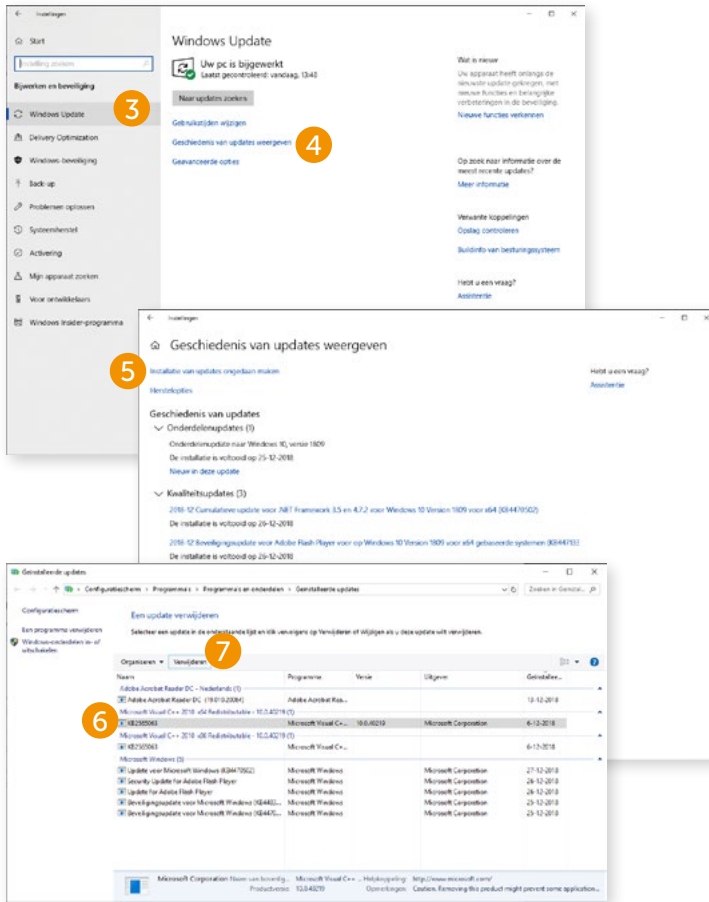
## 1.3a Verwijder update

Het is belangrijk om geen software-updates over te slaan, zowel voor Windows 10 als voor geïnstalleerde software. Ze voegen nieuwe functies toe, maar belangrijker: ze lossen beveiligingsproblemen op. Helaas is updaten niet helemaal vrij van risico's. De update kan een fout bevatten of de combinatie tussen hard- en (geüpdatet) software blijkt ongelukkig. In zo'n geval is het zaak om de update terug te draaien.

1 Klik op *Start* en daarna op *Instellingen*.

2 Kies *Bijwerken en beveiliging*.

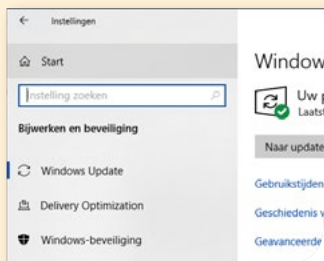




- 3 Zorg dat *Windows Update* is geselecteerd.
- 4 Kies *Geschiedenis van updates weergeven*.
- 5 Selecteer *Installatie van updates ongedaan maken*.
- 6 Klik op de problematische update (let op de installatiedatum).
- 7 Kies *Verwijderen*.

### Instelling niet te vinden?

Soms opent Instellingen niet met het hoofdscherm, maar bevindt het zich nog in een onderliggend onderdeel. Klik dan linksboven op *Start* om naar het hoofdscherm te gaan. Je kunt ook het zoekvak gebruiken om een instelling te vinden.



## Update even uitstellen

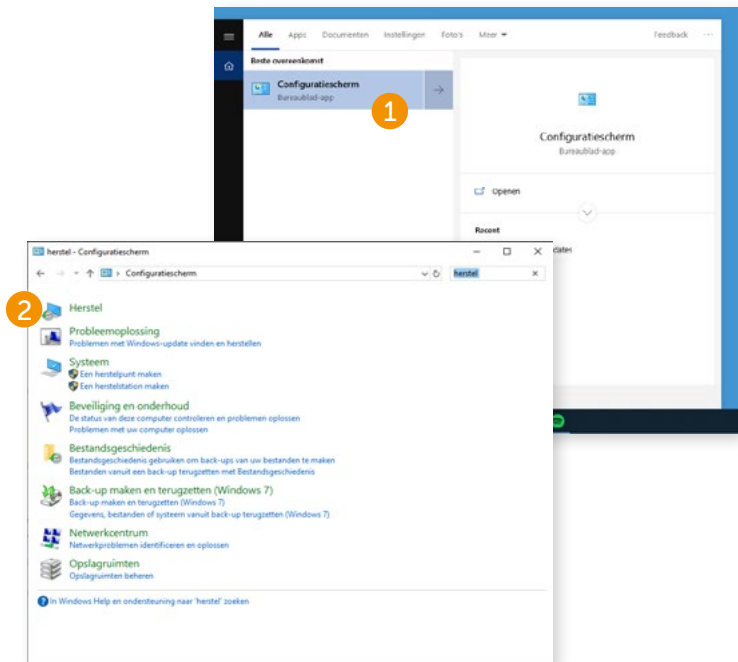
Omdat ze vaak beveiligingsproblemen oplossen, zijn updates belangrijk. Toch kan het geen kwaad om de kat uit de boom te kijken. Als er na een paar dagen geen negatieve berichten zijn verschenen, voer je de update alsnog uit. Dit verkleint het risico op een problematische update.

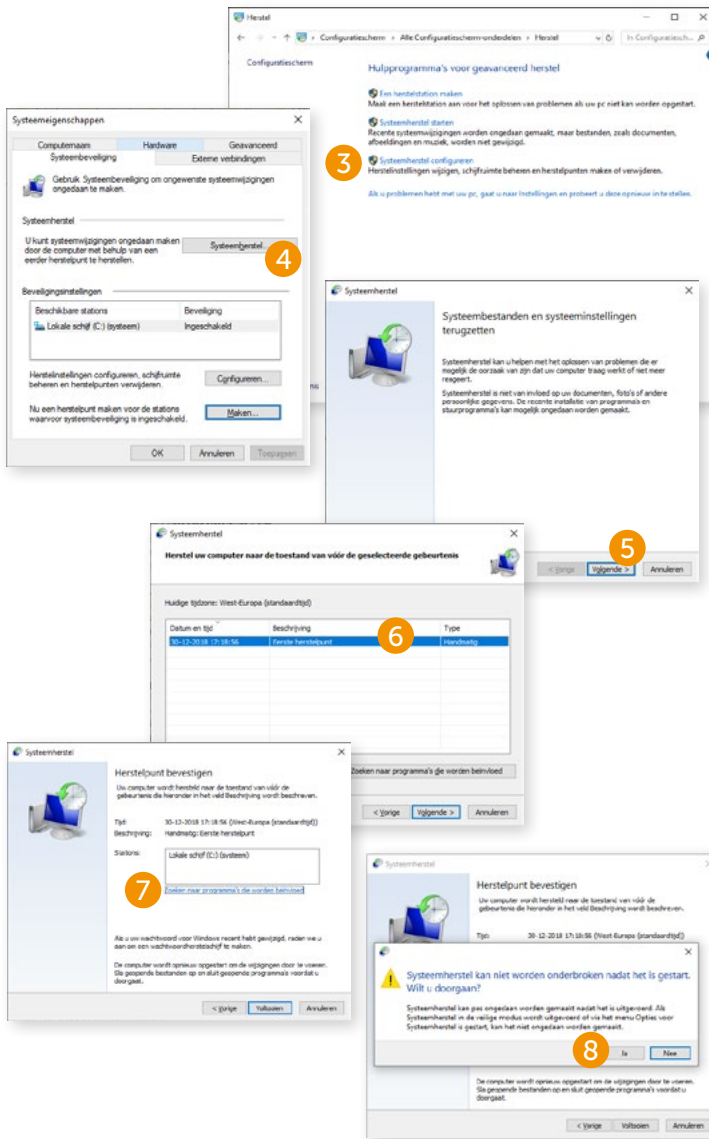
### 1.3b Herstellen met herstelpunt

Zorg dat je bij het in gebruik nemen van een nieuwe computer het maken van herstelpunten activeert (zie par. 10.4). Je kunt dan na een misgelopen installatie van software of drivers de computer eenvoudig herstellen vanaf een systeemherstelpunt. De computer keert terug naar een eerdere staat, zonder persoonlijke bestanden weg te gooien. Software en drivers die nieuwer zijn dan het herstelpunt verdwijnen wel.

1 Klik op *Start*, typ 'Configuratiescherm' en kies dit in de resultatenlijst.

2 Typ in het zoekvak van het Configuratiescherm 'herstel' en selecteer deze.





3 Klik op **Systeemherstel configureren**.

4 In het tabblad 'Systeembeveiliging', kies **Systeemherstel**.

5 Klik op **Volgende**.

6 Selecteer een herstelpunt met een recente datum waarvan je weet dat de computer toen nog goed werkte. Klik op **Volgende**.

7 Klik hier eventueel op **Zoeken naar programma's die worden beïnvloed**. Je ziet dan wat er zal worden verwijderd.

8 Klik tot slot op **Voltoeien** en bevestig om dit herstelpunt te gebruiken.

### 1.3c Opstartherstel

Windows 10 beschikt over de functie Opstartherstel. Hiermee onderzoekt Windows mogelijke opstartproblemen en zoekt daar een oplossing bij. Het herstelscherm met

deze functie verschijnt automatisch als de computer meerdere keren niet goed opstart. Het is ook mogelijk het scherm zelf op te roepen.

1 Klik op *Start, Instellingen* en ga naar *Bijwerken en beveiliging*.

2 Ga naar *Systeemherstel* en kies *Nu opnieuw opstarten*. Selecteer *Problemen oplossen*.

3 Klik op *Geavanceerde opties* en kies *Opstartherstel*.

