
Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Nieuwsbrief	7
Introductie Visual Steps™	8
Wat heeft u nodig?	8
Hoe werkt u met dit boek?	9
Uw voorkennis	10
De website bij het boek	10
Toets uw kennis	10
Voor docenten	10
De schermafbeeldingen	11
1. Uw computer leren kennen	13
1.1 Basisinformatie over uw systeem	14
1.2 Systeeminformatie	16
1.3 <i>Windows Taakbeheer</i>	20
1.4 Processorgebruik en brongebruik	24
1.5 Betrouwbaarheidscontrole	26
1.6 De prestatie-index	28
1.7 Stappenplan bij problemen	31
1.8 Achtergrondinformatie	33
1.9 Tips	36
2. Eerste hulp bij Windows-problemen	39
2.1 <i>Windows</i> updaten	40
2.2 <i>Systeemherstel</i>	43
2.3 Herstelpunt maken	43
2.4 Herstelpunt terugzetten	45
2.5 Informatie verzamelen over problemen	48
2.6 Help en ondersteuning	48
2.7 Een oplossing gebruiken	50
2.8 <i>Onderhoudscentrum</i>	51
2.9 Probleemrapporten bekijken	52
2.10 Het systeemregister	54
2.11 Diagnostisch opstarten	58
2.12 Online Help en ondersteuning raadplegen	61
2.13 Zoeken op internet	65
2.14 Achtergrondinformatie	67
2.15 Tips	72

3. Eerste hulp bij bedieningsproblemen	73
3.1 Problemen met het beeldscherm	74
3.2 Problemen met het toetsenbord	88
3.3 Problemen met de muis	90
3.4 Problemen met het geluid	93
3.5 Problemen met een touchscreen	99
3.6 Achtergrondinformatie	106
3.7 Tips	107
4. Eerste hulp bij softwareproblemen	109
4.1 Een nieuw programma werkt niet	110
4.2 Programma's herstellen of verwijderen	110
4.3 Updates, patches en upgrades installeren	111
4.4 Hulp van de fabrikant	114
4.5 Programmacompatibiliteit	115
4.6 Andere oplossingen	119
4.7 Automatisch starten van programma's uitschakelen	120
4.8 Opstartprogramma's beheren met <i>Autoruns</i>	121
4.9 Standaardprogramma's instellen	125
4.10 Een bestandstype aan een programma koppelen	127
4.11 Achtergrondinformatie	130
4.12 Tips	131
5. Problemen met opslagmedia	133
5.1 Uw harde schijf opruimen	134
5.2 Foutcontrole	137
5.3 <i>Schijfdefragmentatie</i>	139
5.4 Defragmenteren lukt niet	143
5.5 Afspeelopties voor opslagmedia instellen	145
5.6 Problemen met schijfaanduidingen	147
5.7 Opslagmedia veilig verwijderen	149
5.8 De harde schijf is te vol	150
5.9 Een cd, dvd of blu-rayschijf wordt niet gebrand	152
5.10 Achtergrondinformatie	153
5.11 Tips	156
6. Veelvoorkomende hardwareproblemen	159
6.1 Hardwareproblemen	160
6.2 Computerproblemen	162
6.3 Apparaatbeheer	166
6.4 Geheugencontrole	170
6.5 Veelvoorkomende printerproblemen	172
6.6 Achtergrondinformatie	185
6.7 Tips	188

7. Internet- en netwerkproblemen	189
7.1 Verbindingsproblemen met draadloze netwerken	190
7.2 Hoe bescherm ik mijn privacy	191
7.3 Is mijn computer goed beveiligd?	200
7.4 <i>Windows Firewall</i> instellen	201
7.5 Uw computer beschermen tegen schadelijke software	205
7.6 Ongewenste e-mail	213
7.7 Bescherm uw persoonlijke gegevens	218
7.8 Achtergrondinformatie	221
7.9 Tips	224
 8. Als u er zelf niet meer uitkomt	 225
8.1 <i>Windows Hulp op afstand</i>	226
8.2 Verbinding maken via Easy Connect	230
8.3 Verbinding maken via een uitnodiging per e-mail	233
8.4 <i>Windows Hulp op afstand</i> gebruiken	237
8.5 Alles geprobeerd, niets helpt	243
8.6 Visual Steps-website en Nieuwsbrief	244
 Bijlagen	
A. Hoe doe ik dat ook alweer?	245
B. Aanvullend PDF-bestand openen	247
C. Index	248

Hoe werkt u met dit boek?

Dit boek is geschreven volgens de Visual Steps™-methode. U legt het boek naast uw computer en voert alle opdrachten direct uit op uw computer. Door de duidelijke instructies en de vele schermafbeeldingen weet u precies wat u moet doen. Zo leert u vlot en zonder problemen werken met de toepassingen.

In dit Visual Steps™-boek ziet u verschillende tekens. Die betekenen het volgende:

Handelingen

Dit zijn de tekens die een handeling aangeven:



De muis geeft aan dat u iets met de muis moet doen.



Het toetsenbord betekent dat u iets moet typen op het toetsenbord.



De hand geeft aan dat u hier iets anders moet doen, bijvoorbeeld de computer aanzetten, of een reeds bekende handeling uitvoeren.

Naast deze handelingen wordt op sommige momenten extra hulp gegeven om met succes dit boek door te werken.

Hulp

Extra hulp vindt u bij deze tekens:



De pijl waarschuwt u voor iets.



Bij de pleister vindt u hulp bij veelgemaakte fouten.



Weet u niet meer hoe u een handeling uitvoert? Dan kunt u dit met behulp van het cijfer achter deze voetstapjes opzoeken achter in het boek in de bijlage *Hoe doe ik dat ook alweer?*

U vindt in dit boek ook veel algemene informatie en tips. Deze informatie staat in aparte kaders.

Extra informatie

De kaders zijn aangeduid met de volgende tekens:



Bij het boek krijgt u extra achtergrondinformatie die u op uw gemak kunt doorlezen. Deze extra informatie is echter niet noodzakelijk om het boek door te kunnen werken.



Bij een lamp vindt u een extra tip voor het gebruik van het programma.

1. Uw computer leren kennen



Waarom is de ene computer meer geschikt voor 3D-spellen of videobewerking dan een andere? Zelfs als beide computers dezelfde processor hebben, kunnen ze geschikt zijn voor verschillende soorten programma's.

Dat wordt door een aantal onderdelen in uw computer bepaald. In dit hoofdstuk leest u meer over uw computer. Uit welke onderdelen de computer bestaat, maar ook over de snelheid van deze onderdelen. U kunt aan de hand daarvan bepalen of uw computer geschikt is voor de toepassingen die u wilt gaan gebruiken en waar eventuele knelpunten liggen.

Ook ziet u in de basisscore dat de prestaties van een computer bepaald worden door het langzaamste onderdeel. Als het nodig is, kunt u besluiten uw computer aan te passen, bijvoorbeeld door geheugenuitbreiding, een andere grafische kaart of een snellere harde schijf te installeren. U kunt zelfs een snellere processor installeren. Houd er dan wel rekening mee dat de andere onderdelen van de computer de hogere snelheid van uw processor vaak niet bij kunnen houden.

In *paragraaf 1.7 Stappenplan bij problemen* staat een globaal stappenplan om veelvoorkomende problemen op te lossen of te voorkomen. Daar vindt u ook een verwijzing naar het deel van het boek waar het probleem wordt behandeld.

In dit hoofdstuk leest u:

- hoe u de basisinformatie van uw systeem kunt opvragen;
- wat u in het venster *Systeeminformatie* en het venster *Taakbeheer* vindt;
- welke toepassingen, processen en services op uw computer draaien;
- hoe u het (inter)netwerkgebruik opvraagt;
- hoe u de prestaties van uw processor en geheugen kunt opvragen;
- wat de betrouwbaarheids- en prestatiecontrole is;
- wat de basisscore van uw computer is;
- hoe de basisscore aangeeft waarvoor uw computer geschikt is.



Let op!

De schermafbeeldingen in dit boek zijn gemaakt op een pc met *Windows 7 Home Premium*. Als u een andere versie van *Windows 7* op uw computer heeft staan, kunnen de afbeeldingen iets afwijken. Voor de handelingen maakt dit niets uit.

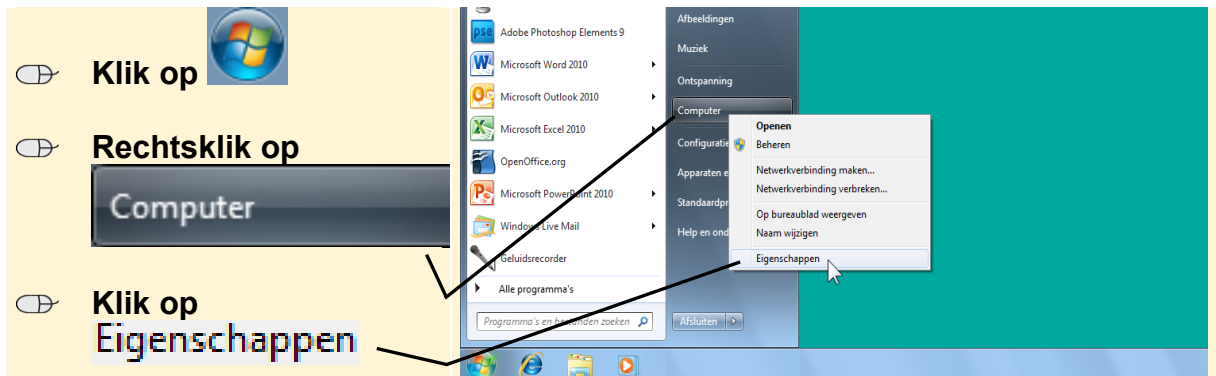


Let op!

Voor veel handelingen in dit hoofdstuk moet u zijn aangemeld met een gebruikersaccount die administratorrechten heeft. Bent u aangemeld als standaardgebruiker, dan wordt bij die handelingen uw administratorwachtwoord gevraagd.

1.1 Basisinformatie over uw systeem

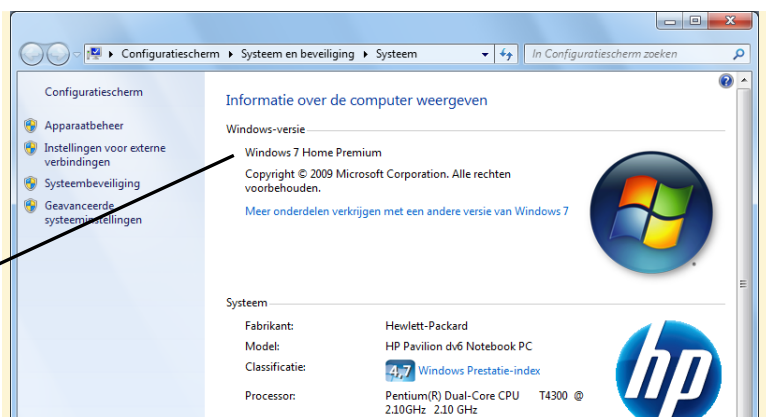
De prestaties van uw computer worden door een groot aantal factoren bepaald. Belangrijke onderdelen daarbij zijn de processor en het interne geheugen, ook wel werkgeheugen of RAM (Random Access Memory) genoemd. U kunt deze onderdelen als volgt bekijken:



U ziet de belangrijkste gegevens van uw computer.

De versie van *Windows 7* en eventueel geïnstalleerde Service Packs:

In dit voorbeeld is nog geen Service Pack geïnstalleerd.



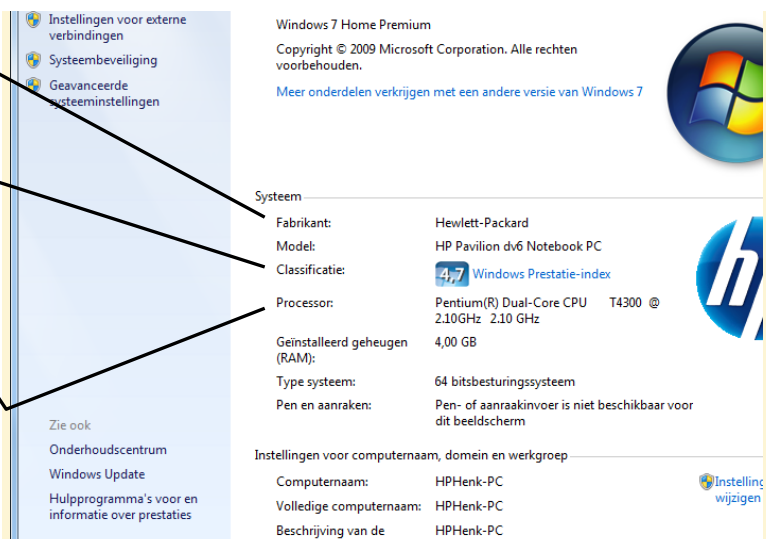
Nadat *Windows 7* op uw computer is geïnstalleerd, zijn er nog aanpassingen en verbeteringen van *Microsoft*, zogenoemde updates, geïnstalleerd. Deze worden automatisch op uw computer geïnstalleerd als u verbinding heeft met internet en de automatische updates heeft ingeschakeld. Grote aanpassingen worden Service Packs genoemd.

U ziet het merk en model van uw computer:

De classificatie van de snelheid:

U leest hier meer over in *paragraaf 1.6 De prestatie-index*.

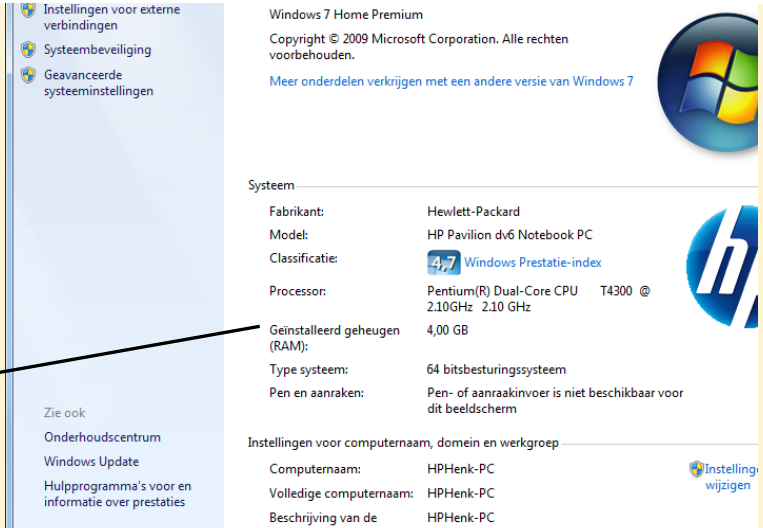
Het merk en type processor:



De processor vormt het hart van uw computer. Alle handelingen die u op de computer uitvoert, lopen via de processor. Moderne processors rekenen razendsnel: miljoenen bewerkingen per seconde. Dat gaat met een snelheid die wordt uitgedrukt in megahertz (MHz) of gigahertz (GHz). Hoe hoger het getal, hoe sneller de processor en dus de computer.

Het RAM-geheugen

Geïnstalleerd geheugen (RAM): 4,00 GB



The screenshot shows the Windows 7 System window. On the left, a sidebar contains links: 'Instellingen voor externe verbindingen', 'Systeembeveiliging', 'Geavanceerde systeeminstellingen', 'Zie ook', 'Onderhoudscentrum', 'Windows Update', and 'Hulpprogramma's voor en informatie over prestaties'. The main area displays system information for a Hewlett-Packard HP Pavilion dv6 Notebook PC. Key details include: Processor: Pentium(R) Dual-Core CPU T4300 @ 2.10GHz 2.10 GHz; Geïnstalleerd geheugen (RAM): 4,00 GB; Type systeem: 64 bitsbesturingssysteem. A yellow callout box on the left points to the 'Type systeem' entry.

Het RAM-geheugen van de computer is het interne geheugen of werkgeheugen. *Windows 7*, programma's waar u mee werkt en het werk waar u mee bezig bent, worden tijdens het werken in het RAM-geheugen bewaard. Dit geheugen is veel sneller dan de harde schijf. Voor u de computer uitzet (of herstart) moet u uw werk eerst opslaan, want het RAM-geheugen onthoudt alleen gegevens zolang de computer aan staat. De grootte van het RAM-geheugen wordt aangegeven in megabytes (MB) of gigabytes (GB).



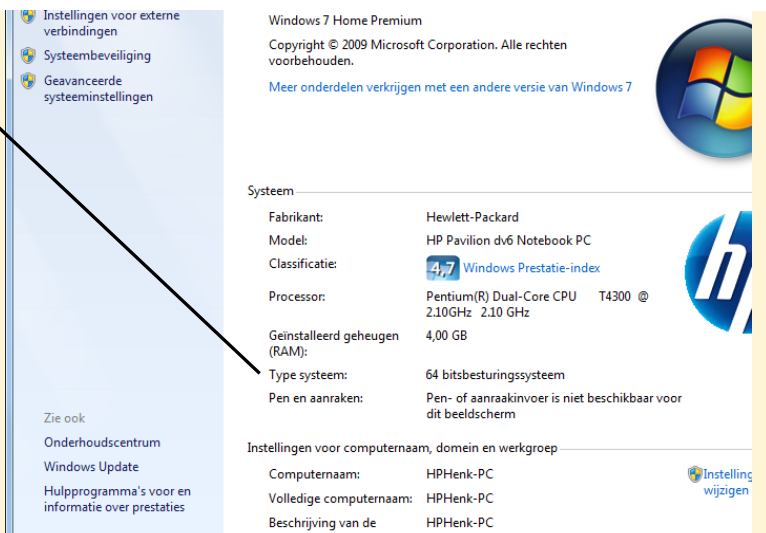
Tip

Sneller werken met meer RAM-geheugen


Als het RAM-geheugen groter is, hoeven de gegevens waarmee gewerkt wordt minder vaak van de tragere harde schijf geopend te worden. Daardoor wordt uw computer sneller tijdens het werken. Uitbreiding van het RAM-geheugen is een goedkope en eenvoudige manier om uw computer te versnellen.

Bij **Type systeem:** ziet u 32- of 64-bits besturingssysteem:

Een 64-bits versie kan sneller werken, maar niet alle programma's en apparatuur werken er nog goed mee. Vaak zijn speciale (stuur)programma's nodig.



This is a duplicate of the screenshot shown in the first image, displaying the Windows 7 System window with system information for an HP Pavilion dv6 Notebook PC. It highlights the 'Type systeem' (64 bitsbesturingssysteem) and the 'Geïnstalleerd geheugen (RAM)' (4,00 GB). A yellow callout box on the left points to the 'Type systeem' entry.

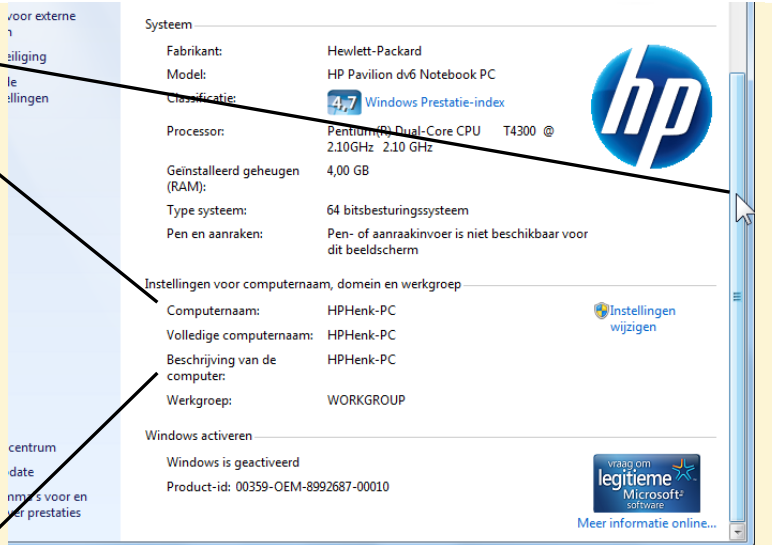
 **Sleep het schuifblok omlaag**

U ziet de naam van uw computer: _____

In de *Tips* achter in dit hoofdstuk leert u hoe u deze naam verandert.

Beschrijving van de computer:

Bij _____ ziet u de naam waaronder anderen uw computer in een netwerk of werkgroep zien: _____





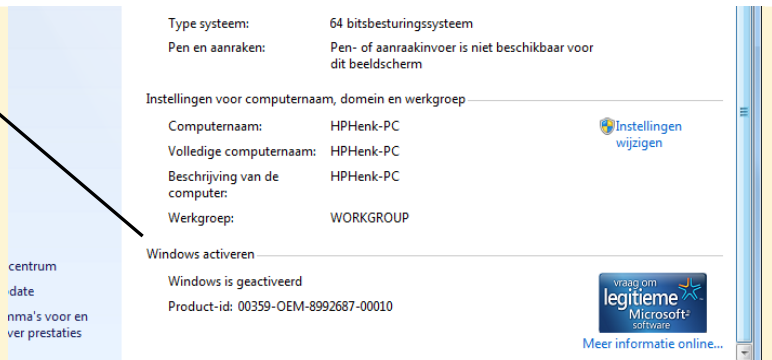
Let op!

U kunt in elke versie van *Windows 7* lid worden van een werkgroep, maar u kunt alleen in de versies *Windows 7 Home Premium*, *Professional*, *Ultimate* en *Enterprise* een werkgroep maken. Een werkgroep wordt ook wel een thuisgroep genoemd.

U ziet of uw versie van *Windows 7* geactiveerd is bij *Microsoft*: _____

Een niet geactiveerde versie kunt u slechts beperkt gebruiken.

 **Sluit het venster**  1



Let op!

Verander nooit zelf de productcode. Een andere productcode moet opnieuw geactiveerd worden en als u daarvoor niet de juiste activeringscode heeft, zal *Windows 7* niet meer werken.

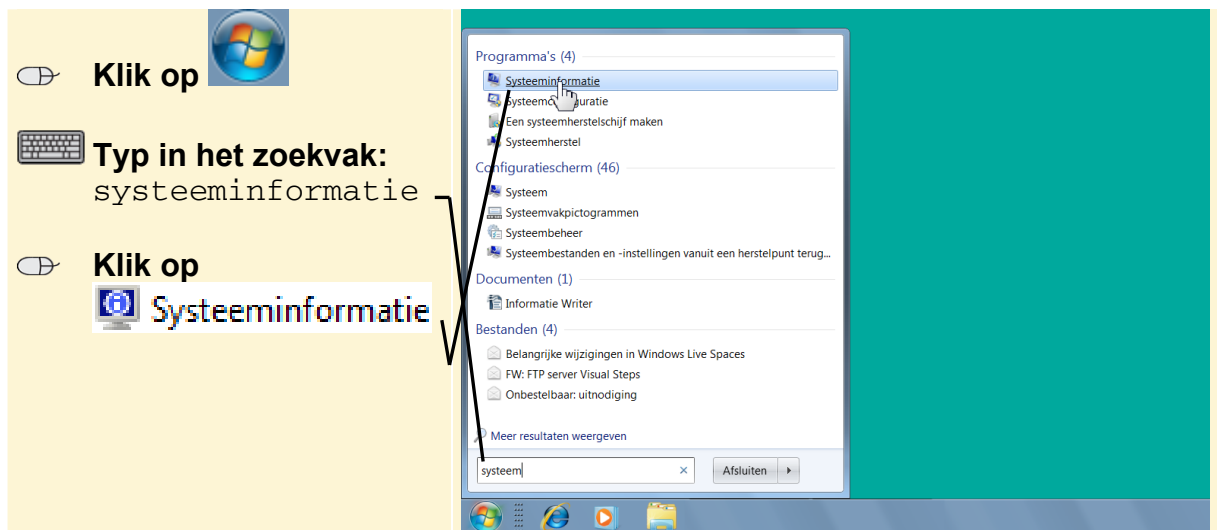
1.2 Systeeminformatie

Een computer bestaat uit een groot aantal onderdelen. In het venster *Systeeminformatie* ziet u alle informatie over uw computer bij elkaar.

Let op!


In de volgende schermafbeeldingen ziet u vensters met veel technische informatie. De informatie is te begrijpen voor technici, maar niet voor de meeste computergebruikers. U kunt die informatie rustig bekijken, maar als u het niet helemaal begrijpt, is dat geen probleem. Wel kan het soms nuttig zijn dat u weet waar u die informatie kunt vinden als u bijvoorbeeld met technici van een helpdesk moet overleggen.

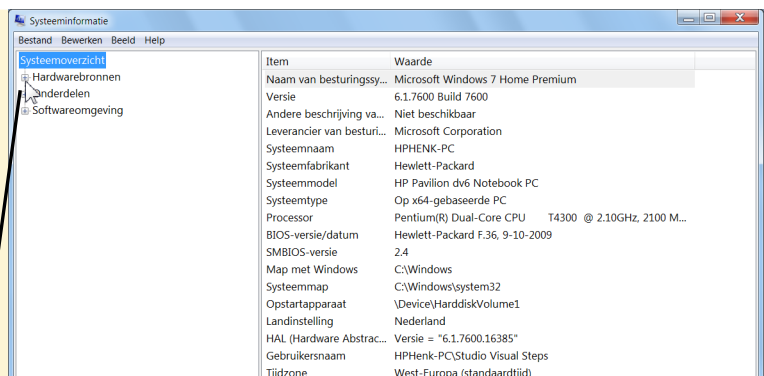
U opent het venster *Systeeminformatie* als volgt:



U ziet uitgebreide informatie over uw computer:

Een deel van deze informatie heeft u al in de vorige paragraaf gezien.

Klik bij **Hardwarebronnen** op 



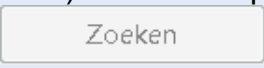
Systeeminformatie

Het venster *Systeeminformatie* bevat details over de hardwareconfiguratie, computeronderdelen en software, zoals stuurprogramma's.

Categorieën worden weergegeven in het linker deelvenster en details over elke categorie in het rechter deelvenster. De categorie:

- *Systeemoverzicht* bevat algemene informatie over de computer en het besturingssysteem, zoals de naam en fabrikant van de computer, het type BIOS (Basic Input/Output System) op de computer en het geïnstalleerde geheugen.
- *Hardwarebronnen* bevat geavanceerde details over de hardware van de computer. Deze informatie is belangrijk voor IT-professionals.
- *Onderdelen* bevat informatie over schijfstations, geluidsapparaten, modems en andere onderdelen die op de computer zijn geïnstalleerd.
- *Softwareomgeving* bevat informatie over stuurprogramma's, netwerkverbindingen en andere details over programma's.

Als u op zoek bent naar specifieke details in het venster *Systeeminformatie*, typt u de gewenste gegevens in het vak *Zoeken* onder in het venster. Als u bijvoorbeeld op zoek bent naar het IP-adres (internet protocol) van de computer, typt u 'ip-adres' in

het vak bij **Zoeken naar:** en klikt u op .