

# Handleiding PC Problemen Oplossen



De enige garanties voor Hewlett Packard-producten en –diensten staan vermeld in de garantiebeschrijvingen bij de desbetreffende producten en diensten. De informatie in deze publicatie kan niet worden opgevat als een aanvullende garantie. HP aanvaardt geen aansprakelijkheid voor technische fouten, drukfouten of weglatingen in deze publicatie.

HP aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor het gebruik of de betrouwbaarheid van de HP software op apparatuur die niet door HP is geleverd.

Dit document bevat eigendomsrechtelijke informatie die door de wetten op het auteursrecht wordt beschermd. Geen enkel deel van dit document mag gefotokopieerd, veelevoudigd of in een andere taal vertaald worden zonder de schriftelijke toestemming van Hewlett-Packard Company.

Hewlett-Packard Company  
P.O. Box 4010  
Cupertino, CA 95015-4010  
Verenigde Staten

Copyright © 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Dit product maakt gebruik van copyright-beschermingstechnologie die beschermd wordt d.m.v. methodeclaims onder bepaalde Amerikaanse patenten en andere rechten van intellectueel eigendom van Macrovision Corporation en andere eigenaars. Gebruik van deze copyright-beschermingstechnologie moet door Macrovision Corporation goedgekeurd worden en is bestemd voor gebruik in de huiselijke omgeving en ander beperkt gebruik tenzij anderszits goedgekeurd door Macrovision Corporation. Terugwaartse ontsluiting en demontering zijn verboden. Apparaatclaims van Amerikaanse patentnr. 4,631,603, 4,577,216, 4,819,098, en 4,907,093 onder licentie verstrekt voor beperkt kijkgebruik.

Microsoft en Windows zijn handelsmerken van Microsoft Corporation geregistreerd in de VS.

HP ondersteunt het legale gebruik van technologie en verleent geen goedkeuring of aanmoediging voor het gebruik van zijn producten voor andere doeleinden dan deze toegestaan door het auteursrecht.

De informatie in dit document kan zonder kennisgeving worden gewijzigd.

# Inhoud

<b>Softwareproblemen herstellen .....</b>	<b>1</b>
Overzicht pc herstellen .....	1
De pc opnieuw opstarten .....	1
Uw pc uitschakelen .....	1
Stuurprogramma's bijwerken .....	2
Systeemherstel van Microsoft .....	2
Toepassing- en stuurprogrammaherstel .....	3
Overzicht Systeemherstel .....	3
Systeemherstelschijven maken .....	4
Een herstelwerkset-cd aanmaken .....	5
Systeemherstel uitvoeren vanaf herstelschijven .....	5
Systeemherstel uitvoeren vanaf de vaste schijf .....	6
<b>Vaste schijfruimte .....</b>	<b>7</b>
<b>Problemen oplossen .....</b>	<b>7</b>



# Softwareproblemen herstellen

De computer gebruikt het besturingssysteem en de geïnstalleerde softwareprogramma's tijdens de normale werking. Als uw computer niet juist werkt omwille van de software, kunt u deze mogelijk herstellen.

Sommige softwareherstellingen zijn zo eenvoudig als het herstarten van uw pc en andere vereisen het uitvoeren van een Systeemherstel vanaf bestanden op uw vaste schijf.

Uw vaste schijf bevat mogelijk een Systeemherstelkopie die alle softwarebestanden bevat die origineel in de fabriek op uw pc werden geïnstalleerd. In het onwaarschijnlijke geval dat u uw systeem moet herstellen, is het eenvoudig om dit te doen via deze herstelkopie.

Omdat alle nodige informatie vervat is in de systeemherstelkopie op uw vaste schijf, werden geen herstelschijven meegeleverd in de accessoiredoos.

Als een back-up kunt u:

- Uw eigen systeemherstelschijven maken van de herstelkopie zoals beschreven in "Maken van herstelschijven" later in dit document.
- Contact opnemen met HP Support om een set systeemherstelschijven aan te kopen.

U zou ook de hp pc herstelwerkset cd moeten maken. Deze cd bevat hulpprogramma's waarmee u wijzigingen aan de harde schijf kunt aanbrengen. Zie "Maken van een herstelwerkset CD" voor meer informatie.

---

**OPMERKING:** Het is belangrijk dat u de pc-herstelmethodes uitvoert in de volgorde beschreven in dit document.

---

## Overzicht pc herstellen

Dit deel vermeldt de beschikbare methodes om uw pc te herstellen indien u softwareproblemen hebt. U vindt gedetailleerde instructies over elke methode in de delen die volgen. U moet de procedures uitvoeren in de vermelde volgorde.

- Start de pc opnieuw op
- Schakel de pc uit
- Werk de stuurprogramma's bij
- Systeemherstel van Microsoft
- Toepassing- en stuurprogrammaherstel
- Systeemherstel

---

**OPMERKING:** Indien u een vaste schijf vervangt, hoeft u enkel systeemherstel uit te voeren.

---

Bovendien bevat uw pc mogelijk een Wizard softwareherstel (enkel op bepaalde modellen). U kunt deze Wizard gebruiken om vele van de herstelmethodes beschreven in dit hoofdstuk te openen, inbegrepen:



- Systeemherstelschijven maken
- Systeemherstel van Microsoft
- Toepassing- en stuurprogrammaherstel
- Systeemherstel

U kunt de Wizard softwareherstel starten door te klikken op **Start, Alle programma's, PC help & Tools** en vervolgens **Wizard softwareherstel**.

## De pc opnieuw opstarten

Heropstarten is de eenvoudigste herstelmethode voor uw pc. Wanneer u heropstart, herlaadt de pc het besturingssysteem en software in zijn geheugen.

Om de pc te herstarten:

- 1** Sluit alle open programma's en vensters.
- 2** Klik op **Start**.
- 3** Kies **Uitschakelen**.
- 4** Klik op **Opnieuw opstarten**.

## Uw pc uitschakelen

Als u de computer afsluit en opnieuw inschakelt, dwingt u de pc om het besturingssysteem in zijn geheugen te herladen wat bepaalde bijgehouden informatie wist. Dit kan bepaalde problemen oplossen die overblijven nadat de pc opnieuw werd opgestart.

Om uw pc uit te schakelen:

- 1 Sluit alle open programma's en vensters.
- 2 Klik op **Start**.
- 3 Kies **Uitschakelen**.
- 4 Klik op **De computer uitschakelen**.
- 5 Start de computer opnieuw op door op de aan/uit-knop te drukken.

## Stuurprogramma's bijwerken

Een stuurprogramma is een softwareprogramma waarmee de pc kan communiceren met een aangesloten apparaat, zoals een printer, een vaste schijf, een muis of een toetsenbord.

Voltooi de volgende procedure om een stuurprogramma bij te werken of om terug te keren naar een vroegere versie van het stuurprogramma indien het nieuwe uw probleem niet oplost.

- 1 Klik **Start**, klik met de rechtermuisknop op **Deze computer** en kies **Eigenschappen**. Het venster Systeemeigenschappen verschijnt.
- 2 Klik op het tabblad **Hardware** en klik vervolgens op **Apparaatbeheer**. Apparaatbeheer wordt geopend.
- 3 Klik op het plusteken (+) om het apparaat uit te vouwen waarvoor u het stuurprogramma wilt bijwerken of waarvoor u terug naar het vorige stuurprogramma wilt gaan (bijvoorbeeld, **Toetsenbord**). Klik met de rechtermuisknop op het specifieke item (bijvoorbeeld **PS-2 Toetsenbord**) en selecteer **Eigenschappen**. Het venster Eigenschappen voor het geselecteerde apparaat wordt weergegeven.
- 4 Klik op **Stuurprogramma bijwerken** of **Stuurprogramma ongedaan maken** en volg de instructies op het scherm.

## Systeemherstel van Microsoft

Microsoft® Windows® XP bevat een functie waarmee u de pc-configuratie kunt herstellen naar die van een eerdere tijd toen een huidig softwareprobleem niet bestond. Deze functie creëert een herstelpunt waar de computerinstellingen van die tijd en datum worden genoteerd.

Wanneer u programma's toevoegt door te klikken op **Software** in het venster Software (via **Start, Configuratiescherm** en vervolgens **Software**), creëert het besturingssysteem automatisch een herstelpunt voor de nieuwe software wordt toegevoegd. U kunt het ook handmatig instellen.

Als u een probleem ondervindt waarvan u denkt dat het te wijten is aan software op uw computer, gebruik Systeemherstel om een computer terug te schakelen naar een vroeger herstelpunt.



**WAARSCHUWING: Probeer altijd eerst deze Systeemherstelprocedure voordat u hp-systeemherstel gebruikt.**

---

Systeemherstel opstarten:

- 1 Sluit alle geopende programma's.
- 2 Klik op **Start**.
- 3 Kies **Alle programma's**.
- 4 Kies **Bureau-accessoires**.
- 5 Kies **Systeemwerkset**.
- 6 Klik op **Systeemherstel**.
- 7 Klik op **Volgende**.
- 8 Volg de instructies op het scherm.

Om handmatig herstelpunten toe te voegen:

- 1 Sluit alle geopende programma's.
- 2 Klik op **Start**.
- 3 Kies **Alle programma's**.
- 4 Kies **Bureau-accessoires**.
- 5 Kies **Systeemwerkset**.
- 6 Klik op **Een herstelpunt maken**.
- 7 Klik op **Volgende**.
- 8 Volg de instructies op het scherm.

Voor meer informatie over software herstelpunten:

- 1 Klik op **Start**.
- 2 Klik op **Help en ondersteuning**. Het Help- en ondersteuningscenter wordt weergegeven.
- 3 Typ *systeemherstel* in het vak Zoeken en klik vervolgens op **Zoeken**.

## Toepassing- en stuurprogrammaherstel

Als een individuele toepassing of een individueel stuurprogramma dat in de fabriek geïnstalleerd werd, per ongeluk wordt gewist of beschadigd raakt, kunt u de software opnieuw installeren met behulp van het programma HP-toepassingsherstel (alleen voor bepaalde modellen).

---

**OPMERKING:** Om ervoor te zorgen dat uw pc het programma bevat, voer stappen 3 tot 5 uit van de volgende procedure. Als *hp-toepassingherstel* in de map *PC help & Tools* verschijnt, is het programma op de computer aanwezig.

---

---

**OPMERKING:** Gebruik Toepassingherstel niet om programma's die op cd's of dvd's in de computerdoos aanwezig zijn, opnieuw te installeren. Installeer deze programma's rechtstreeks opnieuw van de CD's of DVD's.

---

Om een Toepassingherstel of Stuurprogrammaherstel te starten:

- 1 Sluit alle toepassingen en mappen (ga naar stap 3 indien u een stuurprogramma wilt herstellen).
- 2 Verwijder de beschadigde toepassing.
  - a Klik op **Start**, kies **Configuratiescherm**, en vervolgens **Software**.
  - b Selecteer het programma dat u wilt verwijderen en klik op het pictogram **Verwijderen**.
- 3 Klik op **Start**.
- 4 Kies **Alle programma's**.
- 5 Kies **PC help & Tools**.
- 6 Klik op **HP-toepassingherstel**.
- 7 Klik op **Installatie applicatie** of **Installatie driver**, en op **Volgende**.
- 8 Selecteer het stuurprogramma of de applicatie die moet worden geïnstalleerd en klik op **Installeren**.
- 9 Herhaal stappen 7 en 8 om andere stuurprogramma's of toepassingen te installeren.

- 10 Nadat u de toepassingen en stuurprogramma's heeft hersteld, sluit u het programma Toepassingherstel. Klik vervolgens op **Start**, klik op **Uitschakelen** en vervolgens op **Opnieuw opstarten**.



**WAARSCHUWING:** U mag deze laatste stap niet overslaan. Nadat u de applicaties en stuurprogramma's heeft hersteld, start u de computer opnieuw.

---

## Overzicht Systeemherstel

Nadat u de eerder vermelde methodes om uw systeemsoftware te herstellen hebt geprobeerd, kunt u het programma Systeemherstel uitvoeren als een laatste middel om het besturingssysteem en de toepassingssoftware opnieuw te installeren.

Systeemherstel geeft u twee herstelopties:

- **Standaard herstel** — Met deze optie worden door de fabriek geleverde programma's, stuurprogramma's en het besturingssysteem teruggezet en worden door u gemaakte gegevensbestanden op de computer ongemoeid gelaten. Na het systeemherstel staan sommige bestanden mogelijk niet meer op dezelfde plek. Daarom is het toch verstandig om een back-up van alle bestanden op de vaste schijf te maken voordat u het systeemherstel uitvoert.
- **Volledig systeemherstel** — Deze optie wist alles van uw vaste schijf en herformateert deze – dus ook alle door u gemaakte gegevensbestanden worden verwijderd. Het Volledig systeemherstel herinstalleert het besturingssysteem, de programma's en de stuurprogramma's vanaf de schijven voor systeemherstel of de herstelkopie. Eventuele software die niet van fabriekswege was geïnstalleerd, dient u echter zelf opnieuw te installeren. Dit betreft onder andere de software die op cd's is meegeleverd in de doos met computeraccessoires en de softwareprogramma's die u na de aankoop van de computer hebt geïnstalleerd.

---

**OPMERKING:** Bij een lege of defecte vaste schijf is alleen een volledig systeemherstel mogelijk.

---

---

**OPMERKING:** Als uw pc een HP Personal Media Drive bevat (enkel op bepaalde modellen), moet u deze verwijderen voor u het systeemherstelprogramma start

---

Bovendien moet u kiezen uit de volgende methodes om een systeemherstel uit te voeren.

- **Herstelkopie** — Voer het herstel uit van een herstelkopie die opgeslagen is op uw vaste schijf. De herstelkopie is een bestand dat een kopie van de originele software bevat. Om een systeemherstel uit te voeren van een herstelkopie op uw vaste schijf, zie "Een systeemherstel uitvoeren vanaf de vaste schijf."

---

**OPMERKING:** De herstelkopie gebruikt een deel van de vaste schijf dat niet kan worden gebruikt voor gegevensopslag.

---

- **Herstelschijven** — Voer het herstel uit vanaf een set herstelschijven (cd's of dvd's) die u gemaakt hebt van bestanden die werden opgeslagen op de vaste schijf. Om herstelschijven te maken, voer de procedure uit in het volgende deel.

## Systeemherstelschijven maken

Voltooi de procedure beschreven in dit deel om een set systeemherstelschijven te maken vanaf een herstelkopie op de vaste schijf. Deze kopie bevat het besturingssysteem en softwareprogrammabestanden die in de fabriek op uw pc werden geïnstalleerd.

U kunt slechts één set herstelschijven voor uw pc maken. De herstelschijven zijn uitsluitend geschikt voor uw pc.

Na het maken van de herstelschijven, kunt u de herstelkopie verwijderen indien u wenst om extra ruimte vrij te maken op de vaste schijf.

---

**OPMERKING:** Verwijder de herstelkopie niet tenzij u herstel-cd's of -dvd's gemaakt hebt.

---

## Media voor herstelschijven kiezen

Dvd's gebruiken in plaats van cd's voor de aanmaak van uw set herstelschijven heeft een aantal voordelen:

- Dvd's hebben een snellere gegevensoverdrachtsnelheid. Dvd-herstelschijven herstellen de originele gegevens sneller dan cd-herstelschijven.
- Dvd-herstelschijven vergen minder tijd voor de aanmaak dan cd-herstelschijven.
- Dvd's bieden een grotere capaciteit dan cd's, bijgevolg zijn minder schijven nodig voor opname en opslag.

Om herstelschijven te maken, moet uw computer een cd-brander of een dvd-brander of een ander station hebben dat kan schrijven naar cd's of dvd's.

Het aantal schijven in de herstelset is afhankelijk van het PC-model. Het aantal benodigde schijfjes wordt automatisch aangegeven door het programma. Om een zorgvuldige gegevensoverdracht te garanderen, moet u rekening houden met maximaal 15 minuten per schijf om te controleren of de informatie op de schijf correct is.

U kunt de procedure echter op elk moment onderbreken. De volgende keer dat u het programma start, wordt de procedure hervat vanaf de onderbreking.

### Systeemherstelschijven maken:

- 1 Sluit alle geopende programma's.
- 2 Klik op **Start**.
- 3 Kies **Alle programma's**.
- 4 Kies **PC help & Tools**.
- 5 Klik op **hp-aanmaakprogramma voor herstel-cd-dvd's**. Het venster Aanmaakprogramma voor herstel-cd-dvd's verschijnt.
- 6 Volg de instructies op het scherm. Label meteen elke schijf na aanmaak (bijvoorbeeld, Herstel 1, Herstel 2).

Bewaar de systeemherstelschijven op een veilige plaats.



## Een herstelwerkset-cd aanmaken

Naast Systeemherstelschijven kunt u ook een herstelwerkset cd maken. De Herstelwerkset cd kan worden gebruikt om:

- Instructies te lezen om elk hulpprogramma op de herstelwerkset CD te gebruiken.
- Het programma Systeemherstel vanaf de herstelpartitie te starten.
- De Systeemherstelpartitie van uw vaste schijf te verwijderen om de ruimte voor gegevens te vergroten.
- Een nieuwe gegevenspartitie te maken op de vaste schijf van uw computer.
- De Microsoft Herstelconsole (een hulpprogramma van Microsoft dat een diagnose van het besturingssysteem en herstellingen kan uitvoeren) te starten.



**WAARSCHUWING:** Voor u de hp pc herstelwerkset cd gebruikt om uw vaste schijf te wijzigen, maak herstelschijven aan zoals beschreven in het vorige deel. Als u de systeemherstelpartitie hebt verwijderd kunt u geen Systeemherstelschijven meer maken.

U moet een herstelwerkset cd maken voor u één van deze hulpprogramma's kunt gebruiken.

### Om de herstelwerkset cd te maken of te starten:

- 1 Klik op **Start**.
  - 2 Kies **Alle programma's**.
  - 3 Kies **PC help & Tools**.
  - 4 Klik op **hp pc herstelwerkset cd**. Het venster van de werkset wordt weergegeven.
  - 5 Volg de instructies op het scherm.
- Bewaar de herstelwerkset cd op een veilige plaats.

## Systeemherstel uitvoeren vanaf herstelschijven

Dit deel bevat de procedure voor het uitvoeren van een systeemherstel vanaf de herstelschijven die u gemaakt hebt zoals beschreven in "Systeemherstelschijven maken."

Om het programma Systeemherstel uit te voeren vanaf herstelschijven:

- 1 Indien de pc werkt, maak een back-up cd of dvd met alle gegevensbestanden die u wilt bewaren. Verwijder de back-upschijf uit de lade wanneer u klaar bent.
- 2 Plaats herstelschijf #1 in de juiste lade (cd of dvd) en sluit de lade.
- 3 U schakelt de computer als volgt uit:
  - Als de computer werkt: Klik op **Start**, **Uitschakelen** en vervolgens **Uitschakelen**.

Of:

  - Als de computer niet reageert: Houd de aan/uitknop ongeveer vijf seconden ingedrukt totdat de computer wordt uitgeschakeld.
- 4 Ontkoppel alle randapparaten van de computer behalve de monitor, het toetsenbord en de muis.
- 5 Koppel alle externe stations los of verwijder ze en verwijder de HP Personal Media Drive indien aanwezig.
- 6 Druk op de aan/uitknop om de computer in te schakelen.
- 7 De pc start het herstel vanaf de herstelschijf. Volg de instructies op het scherm wanneer ze worden weergegeven.
  - Voor standaardherstel, klik op H. Kies **Volgende** om verder te gaan met Systeemherstel. Kies **Ja** om het herstel te starten. Plaats de overige herstelschijven wanneer het programma daarom vraagt.

Of:

  - Druk voor een volledig systeemherstel op F. Klik op **Ja** om een volledig systeemherstel uit te voeren. Plaats de overige schijven wanneer het programma daarom vraagt.

Of:

- Bij een lege of defecte vaste schijf drukt u op H om een volledig systeemherstel uit te voeren. Plaats de overige herstelschijven wanneer het programma daarom vraagt.



**WAARSCHUWING: De optie Volledig systeemherstel zal alle gegevens of programma's verwijderen die u na de aankoop geïnstalleerd hebt. Neem een back-up van de gegevens die u wilt bewaren op een verwijderbare schijf.**

- 8 Plaats de volgende schijf indien er om gevraagd wordt.
- 9 Verwijder de laatste schijf wanneer het herstelprogramma klaar is.

**OPMERKING:** Indien het bericht "Plaats a.u.b. login geavanceerde installatieschijf nummer 1 en herstart" wordt weergegeven aan het einde van een Volledig systeemherstel, verwijder de herstelschijf uit de lade en start de pc opnieuw op. U moet de schijf waarnaar verwezen wordt niet opnieuw plaatsen.

- 10 Klik op **Opnieuw starten** om de computer terug op te starten.
- 11 Nadat de computer opnieuw is opgestart, verschijnen er een aantal opstartschermen. Als u verder wilt gaan met het instellen van Microsoft Windows, dient u enkele vragen te beantwoorden.
- 12 Voltooi de opstartprocedure en het registratieproces en wacht tot u het bureaublad ziet. Schakel dan de computer uit, koppel alle randapparaten opnieuw aan en schakel vervolgens de computer terug in.
- 13 Installeer opnieuw de software die niet van fabriekswege op de computer was geïnstalleerd.
- 14 Kopieer de gegevensbestanden van de back-upschijf naar uw vaste schijf.

## Systeemherstel uitvoeren vanaf de vaste schijf

Kies één van de volgende procedures om de software te herinstalleren vanaf de herstelkopie op uw vaste schijf:

- Systeemherstel starten als de computer reageert
- Systeemherstel starten als de computer niet reageert

## Systeemherstel starten als de computer reageert

- 1 Schakel de computer uit. Verwijder de HP Personal Media Drive indien uw pc deze bevat. Ontkoppel alle randapparaten van de computer behalve de monitor, het toetsenbord en de muis. Schakel de pc in.
- 2 klik op **Start** op de taakbalk, kies **Alle programma's**, kies **PC help & Tools**, en klik op **hp-systeemherstel**.

U wordt gevraagd om te bevestigen dat u het Microsoft Systeemherstel en Stuurprogramma ongedaan maken hebt uitgevoerd.

- Indien u het Microsoft Systeemherstel en Stuurprogramma ongedaan maken niet hebt uitgevoerd, klik op **Microsoft Systeemherstel** en volg de instructies op het scherm.
- Indien u Microsoft Systeemherstel en Stuurprogramma ongedaan maken hebt uitgevoerd, klik op **Ja** om het herstelprogramma te starten en ga verder met stap 3.

- 3 Volg de instructies op het scherm.



**WAARSCHUWING: De optie Volledig systeemherstel zal alle gegevens of programma's verwijderen die u na de aankoop geïnstalleerd hebt. Neem een back-up van de gegevens die u wilt bewaren op een verwijderbare schijf.**

- 4 Voltooi de opstartprocedure en het registratieproces en wacht tot u het bureaublad ziet. Schakel dan de computer uit, koppel alle randapparaten opnieuw aan en schakel vervolgens de computer terug in.

## Systeemherstel starten als de computer niet reageert

- 1 Schakel de computer uit. Houd indien nodig de aan/uit-knop ingedrukt tot de computer wordt uitgeschakeld.
- 2 Verwijder de HP Personal Media Drive indien uw pc deze bevat. Ontkoppel alle randapparaten van de computer behalve de monitor, het toetsenbord en de muis.

- 3 Druk op de aan/uit-knop om de computer in te schakelen.
- 4 Doe tijdens het opstarten het volgende om het programma Systeemherstel te openen:  
Terwijl het blauwe scherm met het logo HP Invent verschijnt, drukt u op de toets F10 op het toetsenbord. (U hebt slechts enkele seconden de tijd om op F10 te drukken voordat de normale opstartprocedure wordt voortgezet.)
- 5 Het systeemherstel wordt nu gestart. Wacht totdat de instructies op het scherm verschijnen en doe dan het volgende:



**WAARSCHUWING: De optie Volledig systeemherstel zal alle gegevens of programma's verwijderen die u na de aankoop geïnstalleerd hebt. Neem een back-up van de gegevens die u wilt bewaren op een verwijderbare schijf.**

- 6 Voltooi de opstartprocedure en het registratieproces en wacht tot u het bureaublad ziet. Schakel dan de computer uit, koppel alle randapparaten opnieuw aan en schakel vervolgens de computer terug in.

## Vaste schijfruimte

HP Pavilion en HP Media Center desktopcomputers met het besturingssysteem Windows XP voorgeïnstalleerd, hebben mogelijk een vaste schijf die kleiner lijkt dan wat vermeld staat in de productspecificaties, documentatie of op de doos. Vaste schijven worden beschreven en geadverteerd door fabrikanten in termen van decimale (grondtal 10) capaciteit. Windows en andere programma's zoals FDISK gebruiken het binaire (grondtal 2) talstelsel.

In decimale notatie, is één megabyte (MB) gelijk aan 1.000.000 bytes, en één gigabyte (GB) gelijk aan 1.000.000.000 bytes. In het binaire talstelsel, is één megabyte gelijk aan 1.048.576 bytes, en één gigabyte gelijk aan 1.073.741.824 bytes. Omwille van de verschillende meetsystemen, kunt u een verschil zien tussen de grootte gemeld door Windows en de geadverteerde grootte. De opslagcapaciteit van de vaste schijf is zoals geadverteerd.

Windows meldt een kleinere capaciteit in de Windows Verkenner en in het venster Deze computer omdat deze enkel informatie over één partitie op de vaste schijf per keer weergeven. De eerste partitie bevat de systeemherstel-informatie.

## Problemen oplossen

Voor oplossingen voor problemen die zich kunnen voordoen bij het gebruik van de pc, raadpleeg de volgende pagina's met probleemoplossingen.

**Symptoom** beschrijft het teken of het waarschuwingsbericht voor het soort probleem.

Onder het kopje **Mogelijke oorzaak** worden een of meer mogelijke oorzaken beschreven.

Bij **Oplossing** vindt u handelingen waarmee u het probleem mogelijk kunt oplossen.

Zoek de beschrijving van uw symptoom of probleem op en probeer de geboden oplossing.

Sommige van de vermelde symptomen zijn mogelijk niet van toepassing op uw computer. Voor problemen die specifiek met de monitor of de printer te maken hebben, raadpleegt u de documentatie.

De tabellen verschijnen in deze volgorde:

- Audio
- Cd-rom, cd-rw, dvd-rom, of dvd-brander
- Diskettestation
- Beeldscherm (monitor)
- Vaste schijf
- Hardware-installatie
- Internettoegang
- Toetsenbord en muis
- Voeding
- Geheugen
- Diversen

## Audio

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Er wordt geen geluid geproduceerd.	Volume is gedempt.	Druk op de toets Mute op het toetsenbord om te zien of deze functie misschien is ingeschakeld. Of: <b>1</b> Klik op <b>Start</b> en vervolgens op <b>Configuratiescherm</b> . <b>2</b> Klik op <b>Spraak, geluiden en audioapparaten</b> , indien aanwezig, en dubbelklik vervolgens op <b>Geluiden en audioapparaten</b> . <b>3</b> Klik op het selectievakje <b>Dempen</b> om het vinkje uit het selectievakje te verwijderen.
	Volume is op laag ingesteld.	Gebruik de regelknoppen op het toetsenbord om het volume te verhogen.
	De luidsprekers zijn niet ingeschakeld.	Controleer of de luidsprekers ingeschakeld zijn.
	Luidsprekerkabels zijn niet juist aangesloten.	Schakel de computer uit en sluit de luidsprekers opnieuw aan.
	Computer staat in stand-by-stand.	Druk op de toets Stand-by (enkel op bepaalde modellen) of druk op de toets Esc op het toetsenbord om uit de stand-by-stand te komen.
	Er wordt een passief luidsprekersysteem gebruikt.	Vervang het luidsprekersysteem met een actief systeem. Actieve luidsprekers hebben een netsnoer en aan/uit-knop en worden aangesloten op de computer via de Audio Out (groene) connector.
	De hoofdtelefoon is aangesloten.	Koppel de hoofdtelefoon los.

## Cd-rom, cd-rw, dvd-rom, or dvd-brander

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Cd-rom-, cd-rw-, dvd-rom- of dvd+rw/+r-, dvd-rw/-r- of dubbellaags dvd+r-station kan een cd of dvd niet lezen of heeft veel tijd nodig.	De schijf is onderste boven in de lade geplaatst.	Plaats de schijf opnieuw, met de bedrukte kant boven.
	Het dvd-station heeft meer tijd nodig om te starten, omdat eerst moet worden vastgesteld welk type media wordt afgespeeld.	Wacht minimaal 30 seconden om het dvd-station de kans te geven het type media te herkennen. Als de schijf dan nog niet wordt gestart, probeert u de andere oplossingen die hier worden genoemd.
	De schijf is vuil.	Reinig de schijf met een cd-reinigingskit (in de meeste computerwinkels verkrijgbaar).

## Cd-rom, cd-rw, dvd-rom, or dvd-brander (vervolg)

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Cd-rom-, cd-rw-, dvd-rom- of dvd+rw/+r-, dvd-rw/-r- of dubbellaags dvd+r- station kan een cd of dvd niet lezen of heeft veel tijd nodig. (vervolg)	Stuurprogramma voor het station wordt niet door Windows herkend.	Het stuurprogramma is mogelijk beschadigd. Dwing de software om het opnieuw te installeren door het volgende te doen: <b>1</b> Klik op <b>Start</b> en vervolgens op <b>Configuratiescherm</b> . <b>2</b> Klik op <b>Prestaties en onderhoud</b> , indien aanwezig, en dubbelklik vervolgens op <b>Systeem</b> . <b>3</b> Selecteer het tabblad <b>Hardware</b> en klik vervolgens op de knop <b>Apparaatbeheer</b> . <b>4</b> Klik op het plusteken (+) naast de dvd-/cd-rom-stations en selecteer het probleemstation. <b>5</b> Klik op het menu-item <b>Actie</b> en selecteer <b>Installatie ongedaan maken</b> . Klik op <b>OK</b> . <b>6</b> Start de computer opnieuw op: Klik op <b>Start, Uitschakelen</b> en klik vervolgens op <b>Opnieuw opstarten</b> .
Kan geen muziek-cd spelen op een stereo-installatie.	Probleem met schijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik een cd-r en geen cd-rw-schijf.</li> <li>• Probeer een ander merk schijf of controleer of het merk van de schijf werkt in uw geluidsinstallatie. Controleer de documentatie van uw speler of stereo en de website van de fabrikant.</li> <li>• Gebruik een cd in plaats van een dvd. Audiobestanden op een dvd kunnen worden afgespeeld op uw computer, maar u kunt geen muziek-dvd maken voor een home cd-speler.</li> </ul>
	Probleem met bestandstype.	Converteer MP3 of WMA audiobestanden naar WAV of CDA muziekbestanden voor de opname.
Kan de cd of dvd niet verwijderen	De computer is uitgeschakeld.	Schakel de computer in en druk op de uitwerpknop om de lade naar buiten te brengen.
Kan geen gegevens toevoegen aan een dvd.	Verkeerde opnameoptie wordt gebruikt	Zorg ervoor dat u de correcte opnameoptie instelt.
De titels van de muzieknnummers verschijnen niet op de cd.	Niet verbonden met het Internet.	De pc moet verbonden zijn met het Internet opdat de artiest, titel en nummerinformatie zouden verschijnen wanneer de muziek-cd wordt afgespeeld in het opnameprogramma. Deze informatie wordt niet opgenomen naar de schijf.
Er verschijnt een foutbericht bij het ophalen van video.	Video beeldregistratieapparaat niet geselecteerd.	U moet mogelijk het beeldregistratieapparaat selecteren als uw computer zowel een analoog als een digitaal beeldregistratieapparaat bezit. Raadpleeg het Help-menu in het beeldregistratieprogramma voor meer informatie over het wijzigen van de videoapparaatselectie.
Kan een dvd-film niet afspelen op een dvd-speler.	Film opgenomen met verkeerd bestandsformaat.	Uw dvd-speler kan geen videobestanden afspelen die op de dvd opgenomen zijn als gegevensbestanden. Om een film juist af te spelen, gebruik een video-opnameprogramma zoals WinDVD.
	Probleem met opnamemethode.	Videobestanden opgenomen met sommige opnameprogramma's kunnen worden bekeken op een pc, maar niet in een dvd-videospeler.

## Cd-rom, cd-rw, dvd-rom, of dvd-brander (vervolg)

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Kan geen schijf maken (branden).	Probleem met schijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg dat de schijf met het label naar boven in het midden van de lade is geplaatst.</li> <li>• Controleer of u de juiste schijf (media) voor het station gebruikt. Probeer een ander merk schijf.</li> <li>• Zorg dat de schijf schoon en onbeschadigd is. Als schrijven tijdens schrijfsessie gestopt is, is de schijf mogelijk beschadigd, gebruik een andere schijf.</li> <li>• Gebruik het juiste type schijf voor de bestandstypen die u opneemt. Als u een cd-r gebruikt, controleert u of deze leeg is bij het opnemen van muziek-cd's en dat de schijf leeg is of dat er ruimte is voor het toevoegen van gegevens bij het opnemen van gegevens-cd's.</li> <li>• Verifieer dat u de juiste schijf gebruikt als u een kopie van een schijf maakt. Sommige opnameprogramma's kunnen enkel opnemen op hetzelfde type schijf als de bron. U kunt bijvoorbeeld een dvd alleen opnemen op een dvd+r/-r- of dvd+rw/-rw-schijf en u kunt een cd alleen opnemen op een cd-r- of cd-rw-schijf.</li> </ul>
	Probleem met station.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg dat de juiste schijf in het juiste station is geplaatst.</li> <li>• Zorg ervoor dat u het correcte station selecteert voor opname. Zorg dat de lade voor de op te nemen schijf schoon en onbeschadigd is.</li> <li>• Selecteer een lagere schrijfsnelheid voor het opnamestation, indien beschikbaar.</li> </ul>
	Probleem met de werking van de computer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De opnamesoftware laat u geen track toevoegen als deze de beschikbare ruimte op uw schijf overschrijdt. U kunt ruimte beschikbaar maken door één of meer tracks te verwijderen uit de lijst voor u de bestanden op schijf opneemt.</li> <li>• Sluit alle toepassingen en vensters voordat u met opnemen begint.</li> <li>• Zorg ervoor dat u voldoende ruimte beschikbaar hebt op uw vaste schijf om een tijdelijke kopie van uw inhoud op te slaan.</li> <li>• Wanneer u verbinding hebt met een netwerk, kopieert u de bestanden van het netwerkstation naar de vaste schijf en neemt u deze vervolgens op een schijf op.</li> <li>• Activeer Direct Memory Access (DMA) op uw computer.</li> <li>• Start de computer opnieuw op en probeer het nogmaals.</li> </ul>

## Diskettestation (enkel op bepaalde modellen)

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Diskette kan niet worden gelezen.	Er werd een niet-geformatteerde diskette geplaatst.	<p>Formateer de diskette als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Klik op <b>Start</b> en vervolgens op <b>Deze computer</b>.</li> <li><b>2</b> Klik met de rechtermuisknop op het pictogram van de <b>3,5-inch diskette (A:)</b>.</li> <li><b>3</b> Selecteer <b>Formatteren</b>.</li> <li><b>4</b> Stel de gewenste opties in en klik op <b>Starten</b> om de diskette te formatteren.</li> </ol>
	De diskette is beschadigd.	Gebruik een nieuwe diskette.
	Diskettestation is defect.	Druk op de toets Help ? op het toetsenbord om Help en ondersteuning te openen, of raadpleeg de <i>Handleiding voor garantie en ondersteuning</i> om deze te contacteren betreffende informatie over vervangonderdelen.
Lampje van het diskettestation blijft branden.	De diskette is niet juist geplaatst.	Verwijder de diskette en plaats de diskette opnieuw: Zorg dat het ronde metalen schijfje van de diskette zich aan de onderzijde bevindt en dat de pijl aan de bovenzijde in de richting van het station wijst en duw vervolgens de diskette tot ze niet verder kan.
	Diskettestation is beschadigd.	Druk op de toets Help ? op het toetsenbord om Help en ondersteuning te openen, of raadpleeg de <i>Handleiding voor garantie en ondersteuning</i> om deze te contacteren betreffende informatie over vervangonderdelen.
Het diskettestation kan geen informatie opslaan (schrijven) naar de diskette.	De diskette is vol of het bestand is te groot.	Gebruik een andere diskette of comprimeer het bestand.
	De diskette is beveiligd tegen schrijven.	Schuif het schrijfbeveiligingsnokje op de diskette naar de niet-beveiligde positie.
	Opdracht Opslaan wordt niet goed uitgevoerd.	Controleer of u de juiste schijfaanduiding gebruikt.
	De diskette is beschadigd.	Vervang de diskette.
	De diskette is niet geformatteerd.	<p>Formateer de diskette als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Klik op <b>Start</b> en vervolgens op <b>Deze computer</b>.</li> <li><b>2</b> Klik met de rechtermuisknop op het pictogram van de <b>3,5-inch diskette (A:)</b>.</li> <li><b>3</b> Selecteer <b>Formatteren</b>.</li> <li><b>4</b> Stel de gewenste opties in en klik op <b>Starten</b> om de diskette te formatteren.</li> </ol>

## Beeldscherm (monitor)

**OPMERKING:** Raadpleeg de documentatie bij de monitor en deze tabel met oplossingen wanneer u problemen met de monitor ondervindt.

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Scherm is leeg, en monitorlampje brandt niet.	De monitorkabel is niet aangesloten op de monitor of op het stopcontact.	Sluit de voedingskabel opnieuw aan op de achterkant van de monitor en op het stopcontact.
	Monitor is uitgeschakeld.	Druk op de aan/uit-knop aan de voorkant van de monitor.
Scherm is leeg.	Schermb beveiliging is ingeschakeld.	Druk op een toets of beweeg de muis om het scherm weer te activeren.
	Computer staat in stand-by-stand.	Druk op de toets Stand-by (enkel op bepaalde modellen) of druk op de toets Esc op het toetsenbord om uit de stand-by-stand te komen.
	De computer is in slaapstand of uitgeschakeld.	Druk op de aan/uit-knop om de computer in te schakelen.
	De monitorkabel is niet goed aangesloten op de achterzijde van de computer.	Controleer of de pinnen in de stekker van de monitorkabel zijn verbogen. Als er geen pinnen verbogen zijn, sluit u de monitorkabel opnieuw aan op de achterkant van de computer.
De beelden op het scherm zijn te groot of te klein of vaag.	De schermresolutie is mogelijk niet ingesteld volgens uw smaak of als beste resolutie voor uw monitor.	Pas de instelling van de monitorresolutie aan in Windows: <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klik op het bureaublad met de rechtermuisknop en selecteer <b>Verwijderen</b>.</li> <li>2 Klik op het tabblad <b>Instellingen</b>.</li> <li>3 Sleep de schuifbalk <b>Schermsresolutie</b> om de resolutie zoals gewenst aan te passen.</li> </ol>

## Vaste schijf

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
De computer lijkt geblokkeerd en reageert niet.	Het actieve programma reageert niet meer.	Gebruik Windows Taakbeheer om programma's die niet reageren te sluiten of de computer opnieuw op te starten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Druk tegelijkertijd de toetsen Ctrl, Alt en Del op het toetsenbord in.</li> <li>2 Klik op de toepassing die niet reageert en klik vervolgens op <b>Taak beëindigen</b>.</li> </ol> Of: Klik op <b>Afsluiten</b> en vervolgens op <b>Opnieuw opstarten</b> . Als dit niet werkt, houdt u de uit/aan-knop gedurende 5 seconden of langer ingedrukt om de computer uit te schakelen. Druk vervolgens op de aan/uit-knop.
Foutbericht over de vaste schijf wordt weergegeven.	Een deel van de vaste schijf is defect of staat op het punt defect te geraken.	Druk op de toets Help ? op het toetsenbord om Help en ondersteuning te openen, of raadpleeg de <i>Handleiding voor garantie en ondersteuning</i> om deze te contacteren betreffende informatie over vervangonderdelen.



## Hardware-installatie

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Nieuwe apparatuur wordt niet herkend als onderdeel van het systeem.	Apparaatstuurprogramma is niet geïnstalleerd.	Installeer het apparaatstuurprogramma vanaf de cd of de diskette die bij het apparaat is geleverd of download en installeer het stuurprogramma vanaf de website van de fabrikant van het apparaat. Mogelijk hebt u een nieuw stuurprogramma nodig voor Windows XP. Neem rechtstreeks contact op met de leverancier van het apparaat voor een bijgewerkt stuurprogramma. Voor randapparaten van HP kunt u de website van HP bezoeken. In de <i>Handleiding voor garantie en ondersteuning</i> vindt u meer informatie hierover.
	Het apparaat is niet goed geplaatst of aangesloten.	Controleer of het apparaat goed is aangesloten en of de pinnen van de connector niet verbogen zijn.
	Kabels van nieuwe externe apparatuur zitten los of netsnoeren zijn niet aangesloten.	Controleer of alle kabels goed zijn aangesloten en of de pinnen in de kabel of de connector niet verbogen zijn.
	Het nieuwe apparaat is niet aangezet.	Schakel de computer uit, schakel het externe apparaat in en schakel vervolgens de computer in om het apparaat in het systeem te integreren.
	U heeft de wijzigingen in de configuratie niet geaccepteerd toen het systeem u hierover informeerde.	Start de computer opnieuw op en volg de instructies op voor het accepteren van de wijzigingen.
	Een Plug en Play-kaart wordt mogelijk niet automatisch geconfigureerd indien de standaardconfiguratie niet compatibel is met andere apparaten.	Schakel in het besturingssysteem de automatische instellingen voor de kaart uit en selecteer een configuratie die geen conflicten veroorzaakt. U kunt apparaten ook opnieuw configureren of uitschakelen om conflictproblemen op te lossen.
Nieuw apparaat werkt niet.	Kan geen nieuw apparaatstuurprogramma installeren.	U moet zijn aangemeld als beheerder om een apparaatstuurprogramma te installeren of te verwijderen. Om over te schakelen naar een andere gebruiker, klik op <b>Start</b> en op <b>Afmelden</b> en vervolgens op <b>Andere gebruiker</b> , kies de beheerder. (De computerbeheerder is gewoonlijk de gebruiker <i>Eigenaar</i> ).

## Hardware-installatie (vervolg)

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Nieuw of bestaand apparaat werkt niet na installeren van nieuw apparaat.	Er bestaat een apparaatconflict.	<p>Om apparaatconflicten op te lossen, moet u mogelijk een van de apparaten uitschakelen of een oud apparaatstuurprogramma verwijderen.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klik op <b>Start</b> en kies <b>Configuratiescherm</b>.</li> <li>2 Klik op <b>Prestaties en onderhoud</b>, indien aanwezig.</li> <li>3 Dubbelklik op het pictogram <b>Systeem</b> en klik op het tabblad <b>Hardware</b>.</li> <li>4 Klik op de knop <b>Apparaatbeheer</b>.</li> <li>5 Klik op de <b>+</b> (het plusteken) naast het apparaat dat voor problemen zorgt en controleer op uitroeptekens in een geel cirkeltje in de buurt van het apparaatpictogram. Een uitroepteken duidt op een apparaatconflict of een probleem met het apparaat. Als een apparaat niet goed werkt, is het mogelijk dat de uitroeptekens niet worden weergegeven.</li> <li>6 Als er in Apparaatbeheer een oud of onnodig stuurprogramma staat, kan dit het conflict veroorzaken. Om het oud stuurprogramma te verwijderen zodat het nieuw apparaat juist werkt, doe het volgende: Klik met de rechtermuisknop op het specifieke apparaat, klik op <b>Verwijderen</b> en klik op <b>OK</b>.</li> <li>7 Klik met de rechtermuisknop op het apparaat en kies <b>Eigenschappen</b>.</li> <li>8 Klik, indien beschikbaar, op het tabblad <b>Bronnen</b> om te controleren of er een apparaatconflict is.</li> <li>9 Klik op het tabblad <b>Algemeen</b> om te kijken of het apparaat is ingeschakeld en goed werkt. Indien dit niet het geval is, klikt u op de knop <b>Probleem oplossen</b> en volgt u de instructies op het scherm.</li> <li>10 Start de computer opnieuw op. Klik op <b>Start</b>, <b>Uitschakelen</b> en klik vervolgens op <b>Opnieuw opstarten</b>.</li> </ol>

## Internettoegang

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Kan geen verbinding maken met het Internet.	Gebruikersaccount bij de Internetaanbieder (ISP) is niet goed ingesteld.	Controleer de Internet-instellingen of neem contact op met de ISP.
	Modem is niet goed geïnstalleerd.	Sluit de modem opnieuw aan en let daarbij op de verbindingen. De computer heeft mogelijk een Ethernet-netwerkadapter (ook wel NIC genoemd) die verbinding maakt met een LAN (Local Area Network). Hoewel de RJ-45-netwerkconnector er hetzelfde uitziet als de modemconnector, is deze niet hetzelfde. Controleer of u de modemconnector gebruikt. Sluit geen telefoonkabel aan op de netwerkadapter. Sluit geen netwerkkabel aan op de telefoonaansluiting. De netwerkadapter kan hierdoor beschadigd raken.
	Webbrowser is niet goed geïnstalleerd.	Controleer of de webbrowser is geconfigureerd met de juiste instellingen voor de ISP.
	Internetaanbieder is mogelijk tijdelijk onbeschikbaar.	Probeer op een later tijdstip opnieuw te verbinden of neem contact op met uw Internetaanbieder voor hulp.

## Internettoegang (vervolg)

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Internet-programma's worden niet automatisch gestart.	Sommige programma's worden pas gestart nadat u zich heeft aangemeld bij de ISP.	Meld u aan bij de ISP en start vervolgens het gewenste programma.
Downloaden van Internet duurt te lang.	Modem is niet goed geïnstalleerd.	Controleer of de juiste modemsnelheid en COM-poort zijn ingesteld: <b>1</b> Klik op <b>Start</b> en vervolgens op <b>Configuratiescherm</b> . <b>2</b> Klik op <b>Printers en andere hardware</b> , indien aanwezig. <b>3</b> Dubbelklik op <b>Telefoon- en modemopties</b> . <b>4</b> Selecteer het tabblad <b>Modems</b> en klik op de knop <b>Eigenschappen</b> . <b>5</b> Controleer bij <i>Apparaatstatus</i> of de modem correct functioneert. <b>6</b> Controleer bij <i>Apparaatgebruik</i> of de modem is ingeschakeld. <b>7</b> Als er nog steeds problemen zijn, klikt u op de knop <b>Problemen oplossen</b> en volgt u de instructies op het scherm.
Het AOL-programma verschijnt zelfs als het niet gebruikt wordt.	De computer probeert nog steeds AOL te gebruiken voor toegang tot het Internet.	Mogelijk wilt u het AOL-programma verwijderen. AOL verwijderen: <b>1</b> Klik op <b>Start</b> in de taakbalk. <b>2</b> Klik op <b>Configuratiescherm</b> . <b>3</b> Dubbelklik op <b>Software</b> . <b>4</b> Selecteer <b>America Online</b> , klik op <b>Wijzigen/Verwijderen</b> , en volg de instructies op het scherm. <b>OPMERKING:</b> Het AOL-account wordt niet geannuleerd als u het AOL-programma verwijdert.

## Toetsenbord en muis

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Het indrukken van toetsen op het toetsenbord wordt niet herkend door de computer.	Het toetsenbord is niet goed aangesloten.	Schakel de computer uit met behulp van de muis, koppel het toetsenbord opnieuw aan op de achterzijde van de computer en schakel de computer in.
	Het actieve programma reageert niet meer.	Start de pc opnieuw op met behulp van de muis.
	Toetsenbord is beschadigd.	Druk op de toets Help ? op het toetsenbord om Help en ondersteuning te openen, of raadpleeg de <i>Handleiding voor garantie en ondersteuning</i> om deze te contacteren betreffende informatie over vervangonderdelen.
Cursor kan niet worden verplaatst met de pijltoetsen op het toetsenbord.	Mogelijk is de Num Lock-toets ingeschakeld.	Druk op Num Lock. Het Num Lock-lampje moet uit zijn als u de pijltoetsen wilt gebruiken op de toetsen met cijfers.
De knop Afdrukken op het toetsenbord werkt niet.	De toets Afdrukken werkt niet in alle programma's.	Gebruik het item in het menu Afdrukken van het programma.

## Toetsenbord en muis (vervolg)

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Draadloos toetsenbord werkt niet na installatie of wordt niet herkend.	Batterijen van het toetsenbord zijn leeg of bijna leeg.	Vervang de batterijen in het draadloze toetsenbord, raadpleeg de documentatie van uw draadloze set.
Muis reageert niet of beweegt te traag.	Muiskabel is niet goed aangesloten op de computer.	Schakel uw computer uit met behulp van het toetsenbord. <b>1</b> Houd Ctrl en Esc op het toetsenbord tegelijkertijd ingedrukt om het menu Start te openen. <b>2</b> Gebruik de pijltoetsen om de optie <b>Uitschakelen</b> te selecteren en druk vervolgens op Enter op het toetsenbord. <b>3</b> Gebruik de pijltoetsen om de optie <b>Uitschakelen</b> te selecteren en druk vervolgens op Enter. Nadat het systeem is uitgeschakeld, sluit u de muisconnector aan op de achterkant van de computer en start u de computer opnieuw op.
	Het actieve programma reageert niet meer.	Start de pc opnieuw op met behulp van het toetsenbord. Indien mogelijk, sla open bestanden op en sluit open toepassingen voor u opnieuw opstart.
	Oppervlak gebruikt voor muis met muisbal is te glad.	Gebruik een muismat of een ander ruw oppervlak voor de muis.
Muis beweegt alleen horizontaal of verticaal.	De muisbal is vuil.	Verwijder het dekseltje van de muisbal aan de onderzijde van de muis en reinig de muisbal met een vochtige doek zonder pluizen (geen papier).
	Muis is beschadigd.	Druk op de toets Help <b>?</b> op het toetsenbord om Help en ondersteuning te openen, of raadpleeg de <i>Handleiding voor garantie en ondersteuning</i> om deze te contacteren betreffende informatie over vervangonderdelen.
Muis werkt niet na installatie of wordt niet herkend.	De muis is niet goed aangesloten.	Koppel de muiskabel los van de computer en sluit de kabel vervolgens opnieuw aan.
	Batterijen van de muis zijn leeg of bijna leeg.	Vervang de batterijen in de muis. Raadpleeg de documentatie van uw draadloze set.
De muiswijzer volgt de bewegingen van de optische muis niet goed.	De optische sensor gebruikt het patroon van de ondergrond om de positie van de muis te bepalen. Spiegelende of oneffen oppervlakken en glazen of andere transparante ondergronden verstoren de werking van de sensor.	Plaats de muis op een muismat of een wit vel papier.
	De muissensor is vuil.	Reinig de lichtsensorlens aan de onderzijde van de muis met een pluisvrije doek (geen papier).
De muiscursor beweegt te snel.	De draadloze muis beweegt de cursor sneller dan een standaard muis.	Pas de muissnelheid in Windows aan.

## Voeding

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
De computer kan niet worden ingeschakeld en/of gestart.	De computer is niet goed op een externe voedingsbron aangesloten.	Controleer of de connectors van de kabel tussen de computer en de voedingsbron goed vastzitten.
	Groen voedingslampje aan achterzijde van pc is uit	Als de kabels die de pc verbinden met de externe stroombron juist ingeplugd zijn en het stopcontact functioneert, zou het groene voedingslampje aan moeten zijn; als het lampje niet aan is, raadpleeg de <i>Handleiding voor garantie en ondersteuning</i> om Ondersteuning te contacteren.
	De monitor is niet aangekoppeld of niet ingeschakeld.	Koppel de monitor aan op de computer, steek de stekker in en schakel in.
	De netspanningsschakelaar is niet juist ingesteld voor het land of de regio waar u zich bevindt (115V~/230V~).	Stel de netspanningsschakelaar in op de juiste stand voor uw land/regio of raadpleeg de <i>Handleiding voor garantie en ondersteuning</i> om contact op te nemen met de ondersteuning.
	Stopcontact is defect.	Controleer het stopcontact door er een ander elektrisch apparaat op aan te sluiten.
	Er zijn verkeerde geheugenmodules toegevoegd, of geheugenmodules zijn op de verkeerde locatie geïnstalleerd.	Installeer het oude geheugen om de computer terug te brengen in de oorspronkelijke staat. Raadpleeg de <i>Handleiding Upgrade en service</i> voor instructies.
	Vaste schijf is beschadigd.	Druk op de toets Help ? op het toetsenbord om Help en ondersteuning te openen, of raadpleeg de <i>Handleiding voor garantie en ondersteuning</i> om deze te contacteren betreffende informatie over vervangonderdelen.
	Na een upgrade of herstelling, zijn de voedings- of gegevenskabels mogelijk niet goed aangesloten.	Sluit deze kabels goed aan. Raadpleeg de <i>Handleiding Upgrade en service</i> voor instructies.
<i>Ongeldige systeemschijf of Geen systeemschijf of schijf foutbericht wordt weergegeven</i>	Er zit nog een diskette in het diskettestation tijdens het opstarten.	Wacht tot de diskettestation niet meer actief is, verwijder de diskette en druk vervolgens op de spatiebalk. De computer start nu normaal op.
De computer lijkt vastgelopen en kan niet worden uitgeschakeld door op de aan/uit-knop te drukken.	De computer werkt niet	Houd de aan/uit-knop ingedrukt tot het systeem wordt uitgeschakeld.

## Voeding (vervolg)

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
De computer is automatisch uitgeschakeld.	De maximum pc-temperatuur is overschreden.	De pc staat in een extreem warme omgeving. Laat de computer afkoelen. Zorg dat de ventilatieopeningen van de computer niet zijn geblokkeerd en dat de interne ventilator werkt. Merk op dat uw computer mogelijk geen interne ventilator heeft.
	De pc-temperatuur is overschreden doordat u de computer heeft gebruikt terwijl de kap of het toegangspaneel was verwijderd.	Plaats de kap of het toegangspaneel terug en laat de computer afkoelen voordat u probeert de computer aan te zetten.
	Processor- of systeemventilator is defect.	In de <i>Handleiding voor garantie en ondersteuning</i> vindt u meer informatie over het contacteren van de ondersteuning en over vervangstukken. Merk op dat uw computer mogelijk geen interne ventilator heeft.

## Geheugen

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Bericht over <i>onvoldoende geheugen</i> wordt weergegeven.	Al het geheugen wordt gebruikt door andere programma's en er is extra geheugen vereist voor een nieuwe taak.	Sluit alle open programma's en probeer de taak nogmaals uit te voeren. <i>Of:</i> Start de computer opnieuw op: <b>1</b> Klik op <b>Start</b> . <b>2</b> Klik op <b>Computer uitschakelen</b> . <b>3</b> Selecteer <b>Opnieuw opstarten</b> .

## Diversen

Symptoom	Mogelijke oorzaak	Oplossing
De weergave van datum en tijd is niet juist.	Mogelijk moet de RTC-batterij (real-timeklok) worden vervangen. Deze batterij gaat ongeveer 3 tot 5 jaar mee.	Stel eerst de datum en tijd in het besturingssysteem opnieuw in met behulp van het Configuratiescherm. Als het probleem blijft optreden, moet u de batterij van de real-timeklok vervangen. Zie de <i>Handleiding Upgrade en Service</i> voor instructies of raadpleeg de <i>Handleiding voor garantie en ondersteuning</i> om deze te contacteren voor details over vervangstukken.
Er zijn problemen met de printer.	De printer drukt niet correct af of helemaal niet.	Bij problemen met de printer raadpleegt u de documentatie bij de printer.



[www.hp.com](http://www.hp.com)



Printed in



5 9 9 1 - 3 2 7 8