Eerste hulp bij iPhone of iPad problemen

Hans Segers, Koninklijke Visio

o

Loopt je app vast, is je iPhone of iPad traag of vertoont hij vreemd gedrag? Met dit artikel krijg je een digitale EHBO kit in huis. Je leert je hoe je problemen met je iPhone of iPad kunt oplossen voordat je de leverancier belt of naar de winkel gaat. We leggen drie remedies uit waarmee je al veel problemen kunt aanpakken. Je kunt ze allemaal met of zonder VoiceOver toepassen:

1. Afsluiten.
2. Opnieuw starten.
3. Geforceerd opnieuw starten ofwel harde reset.

**Tip:** Wil je nog meer uitleg en EHBO tips? We maakten er ook een podcast over.

[Beluister de podcast op YouTube: Eerste hulp bij smartphone en tablet](https://youtu.be/qHYRv0LLTO0)

# Help, mijn app loopt vast

Soms kan een app vastlopen. Als dat gebeurt heb je wellicht gemerkt dat het niet helpt om de app te sluiten en daarna weer te starten. Dit werkt niet omdat je met sluiten de app slechts tijdelijk ergens parkeert en niet echt afsluit. Wat wel kan helpen is de app helemaal afsluiten en daarna weer opnieuw starten.

Afsluiten doe je met de appkiezer. Als dat niet lukt kun je je iPhone of iPad opnieuw starten, of geforceerd opnieuw starten. Hoe je dit alles doet lees je in de paragrafen verderop.

# Help, mijn app is ontoegankelijk

Dit uit zich bijvoorbeeld in het niet of niet goed herkennen of voorlezen van schermonderdelen door VoiceOver. Een dergelijk euvel is helaas niet direct op te lossen. We hebben er daarom een speciaal artikel met podcast aan gewijd.

[Ga naar het artikel: Een ontoegankelijke website of app , wat nu?](https://kennisportaal.visio.org/documenten/een-ontoegankelijke-website-of-app-wat-nu/)

# Mijn iPhone of iPad is traag, wat kan ik eraan doen?

Wanneer je een iPhone al jaren hebt kan deze na verloop van tijd traag worden. Een van de redenen kan zijn dat je in de loop der jaren veel apps hebt opgezet. Ook na updates worden apps meestal groter door allerlei toevoegingen die een steeds zwaardere last voor de processor en het geheugen vormen. Het kan dan helpen om alle apps die je niet gebruikt te verwijderen.

Hoe je een app verwijdert lees je in de serie [iPhone leren - apps beheren](https://kennisportaal.visio.org/documenten/iphone-leren-14-apps-beheren-appbibliotheek/).

Maar ook nieuwe iPhones kunnen na een tijd steeds trager worden. De oorzaak hiervan kan zijn dat je heel veel apps hebt open staan. Het sluiten van een app is niet hetzelfde als het afsluiten van een app. Wanneer je een app sluit blijft hij vaak op de achtergrond actief. Denk bijvoorbeeld aan apps die voortdurend je locatie bepalen, of apps die constant op zoek zijn naar de laatste nieuwe berichten. Het kan helpen om regelmatig alle openstaande apps af te sluiten.

Afsluiten doe je met de appkiezer. Als dat niet lukt om het apparaat sneller te krijgen kun je je iPhone of iPad opnieuw starten, of geforceerd opnieuw starten. Hoe je dit alles doet lees je in de paragrafen verderop.

# Wat kan ik doen als mijn iPhone slecht of vreemd reageert?

Als je merkt dat je iPhone slecht reageert of vreemd gedrag vertoont kan dat diverse oorzaken hebben. Soms is het gedrag verklaarbaar, maar vaak ook niet.

Voordat je naar de winkel loopt kan je zelf ook eerst wat dingen proberen om het zelf op te lossen. Het opnieuw opstarten van je iPhone kan al voldoende om het probleem te verhelpen. Wanneer dit niet het probleem oplost of dat je iPhone vastgelopen is kan je Geforceerd opnieuw opstaren proberen. Hoe je dit doet lees je in de volgende paragrafen.

# Een app helemaal afsluiten met de appkiezer

Er zijn twee procedures, afhankelijk van of je iPhone een thuisknop heeft of niet.

## iPhone of iPad met Thuisknop

1. Druk twee keer op de Thuisknop om de Appkiezer te openen.
2. De openstaande apps worden in een waaier getoond. Werk je met VoiceOver, dan hoor je de naam van de laatst geopende app.
3. **Als je zonder VoiceOver werkt**: veeg dan met een vinger omhoog om de app af te sluiten, en ga door met stap 6.
4. **Als je zonder VoiceOver werkt**: veeg met één vinger omlaag tot VoiceOver meldt: ‘Sluit, naam app’.
5. Geef een dubbeltik en de app wordt afgesloten. VoiceOver meldt nu de naam van de volgende nog openstaande app.
6. Druk op de thuisknop om te stoppen, of veeg opnieuw op dezelfde wijze om meerdere apps af te sluiten. Wanneer de laatste app is afgesloten sluit de Appkiezer vanzelf en keer je terug in het Beginscherm.

## iPhone zonder Thuisknop

1. Veeg vanaf de onderrand van het scherm omhoog totdat je het derde geluidje hoort en laat los. Dan ben je ongeveer op een kwart van de bovenrand.
2. De Appkiezer wordt geopend. De openstaande apps worden in een waaier getoond. Werk je met VoiceOver, dan hoor je de naam van de laatst geopende app.
3. **Als je zonder VoiceOver werkt**: veeg dan met een vinger omhoog om de app af te sluiten, en ga door met stap 6.
4. **Als je met VoiceOver werkt:** veeg met één vinger omlaag tot VoiceOver meldt: ‘Sluit, naam app’.
5. Geef een dubbeltik en de app wordt afgesloten. VoiceOver meldt nu de naam van de volgende nog openstaande app.
6. Druk op de thuisknop om te stoppen, of veeg opnieuw op dezelfde wijze om meerdere apps af te sluiten. Wanneer de laatste app is afgesloten sluit de Appkiezer vanzelf en keer je terug in het Beginscherm.

# Je iPhone uitschakelen en opnieuw opstarten

Vaak zijn hiermee onverklaarbare problemen al verholpen.

**Let op:** bij opnieuw opstarten zal je iPhone zowel de ontgrendelcode van je apparaat als de pincode van je simkaart gaan vragen. Zorg dat je deze vooraf bij de hand hebt.

## iPad, Iphone met Face ID/zonder thuisknop

1. Druk gelijktijdig een van de volumeknoppen en de Zij-knop in.
2. Laat beide knoppen los zodra bovenin de schuifknop Zet Uit verschijnt. Werk je met VoiceOver, dan meldt deze dit.
3. **Als je zonder VoiceOver werkt**: verschuif de schuifknop naar rechts.
4. **Als je met VoiceOver werkt**: Selecteer, indien nodig, de Zet Uit, knop. Activeer deze met een dubbeltik.
5. Wacht 30 seconden totdat het apparaat is uitgeschakeld.
6. Houdt de Zij-knop ongeveer tien seconden ingedrukt en laat los als het Apple-logo verschijnt. VoiceOver meldt dit niet.
7. Zodra de iPhone is opgestart verschijnt de tijd in beeld. Gebruik je VoiceOver, dan zal die dit melden. Hoogstwaarschijnlijk moet je nu de ontgrendelcode en de simkaartcode invullen.

## iPad, iPhone met thuisknop

1. Druk de Zij-knop van je iPhone of de vergrendelknop van je iPad in en houd deze vast totdat bovenin de schuifknop Zet Uit verschijnt. Werk je met VoiceOver, dan zal die dit melden.
2. **Als je zonder VoiceOver werkt**: verschuif de schuifknop naar rechts.
3. **Als je met VoiceOver werkt**: Selecteer, indien nodig, de Zet Uit, knop. Activeer deze met een dubbeltik.
4. Wacht 30 seconden totdat het apparaat is uitgeschakeld.
5. Houdt de Zij-knop ongeveer tien seconden ingedrukt en laat los als het Apple-logo verschijnt. VoiceOver meldt dit niet.
6. Zodra de iPhone of iPad is opgestart verschijnt de tijd in beeld. Gebruik je VoiceOver, dan zal die dit melden. Hoogstwaarschijnlijk moet je nu de ontgrendelcode en de simkaartcode invullen.

## iPhone SE (2016)

1. Druk bovenop het toestel de Sluimer-knop in en houdt vast totdat de schuifknop Zet Uit verschijnt. Werk je met VoiceOver, dan zal die dit melden.
2. **Als je zonder VoiceOver werkt**: verschuif de schuifknop naar rechts.
3. **Als je met VoiceOver werkt**: Selecteer, indien nodig, de Zet Uit, knop. Activeer deze met een dubbeltik.
4. Houd de Sluimer-knop ongeveer tien seconden ingedrukt en laat los als het Apple-logo verschijnt. VoiceOver meldt dit niet.
5. Zodra de iPhone is opgestart verschijnt de tijd in beeld. Gebruik je VoiceOver, dan zal die dit melden. Hoogstwaarschijnlijk moet je nu de ontgrendelcode en de simkaartcode invullen.

# Je iPhone geforceerd opnieuw opstarten

Wanneer het opnieuw opstarten van je iPhone het probleem niet verhelpt of je iPhone volledig vastgelopen is, is er nog een rigoureuzere oplossing. Het Geforceerd Opnieuw Opstarten, ook wel Harde Reset genoemd.

In theorie kan het bij deze methode voorkomen dat je enkele gegevens kwijtraakt van openstaande apps of dat sommige instellingen teruggedraaid zijn. Vaak gaat dit echter goed en merk je er helemaal niets van maar zijn wel de problemen opgelost.

**Let op:** bij opnieuw opstarten zal je iPhone zowel de ontgrendelcode van je apparaat als de pincode van je simkaart gaan vragen. Zorg dat je deze vooraf bij de hand hebt.

## De iPhone X, iPhone 8 of iPhone 8, iPhone SE tweede generatie en nieuwere modellen geforceerd opnieuw opstarten

1. Druk kort op de Volume Omhoog knop.
2. Druk kort op de Volume Omlaag knop.
3. Houdt nu de Zij-knop minimaal zestien seconden ingedrukt en laat pas los als het Apple-logo verschijnt. VoiceOver meldt dit niet.
4. De iPhone start nu weer op.
5. Zodra de iPhone is opgestart verschijnt de tijd in beeld. Gebruik je VoiceOver, dan zal die dit melden. Hoogstwaarschijnlijk moet je nu de ontgrendelcode en de simkaartcode invullen.

## iPhone 7 en iPhone 7 plus

1. Druk gelijktijdig op de Volume Omlaag knop en de Zij-knop en houdt deze ongeveer twintig seconden vast.
2. Laat beide knoppen los zodra het Apple-logo verschijnt. VoiceOver meldt dit niet.
3. De iPhone start nu weer op.
4. Zodra de iPhone is opgestart verschijnt de tijd in beeld. Gebruik je VoiceOver, dan zal die dit melden. Hoogstwaarschijnlijk moet je nu de ontgrendelcode en de simkaartcode invullen.

## iPhone 6 en 6 Plus, iPhone 6s en 6 Plus, iPhone SE eerste generatie of iPhone 5s

1. Druk gelijktijdig op de Thuisknop en de Sluimer- of vergrendelknop van je iPhone of iPad en houdt deze ongeveer twintig seconden vast.
2. Laat beide knoppen los zodra het Apple-logo verschijnt. VoiceOver meldt dit niet.
3. De iPhone of iPad start nu weer op.
4. Zodra de iPhone is opgestart verschijnt de tijd in beeld. VoiceOver meldt dit. Hoogstwaarschijnlijk moet je nu de ontgrendelcode en de simkaartcode invullen.

**Opmerking**

* Zodra de iPhone of iPad begint met opstarten wordt het Apple-logo getoond maar is VoiceOver nog niet actief waardoor je geen melding krijgt. Dit is verder geen probleem. Als je de minimaal aangegeven tijd de knoppen ingedrukt houdt en dan pas loslaat, start je de iPhone of iPad toch gewoon op.

# Heb je nog vragen?

Mail naar kennisportaal@visio.org, of bel 088 585 56 66.

Meer artikelen, video’s en podcasts vind je op [kennisportaal.visio.org](https://kennisportaal.visio.org/)

**Koninklijke Visio**

Expertisecentrum voor slechtziende en blinde mensen

[www.visio.org](http://www.visio.org)