JEROEN BOSCH ZIEKENHUIS MAAKT WERK VAN TOEGANKELIJKHEID

Posted on 5 oktober 2026 by Stan van Kesteren



Week van de Toegankelijkheid spreekt met het Jeroen Bosch Ziekenhuis in Den Bosch. Hoe maken zij werk van toegankelijkheid?

Categories: Portret, Toegankelijkheid

Tag: Week van de Toegankelijkheid

In het kort: 5 tips vanuit het Jeroen Bosch Ziekenhuis:

1. Schrijf medische adviezen op en geef deze op papier aan de patiënt.
2. Gebruik de controlevraag: 'Wat zou u thuis vertellen over dit gesprek?'
3. Vraag of mensen hulp nodig hebben, maar geef ook eigen autonomie.
4. Houd rekening met de fysieke inrichting van de spreekkamer, zodat deze ook toegankelijk is voor mensen in een scootmobiel of (elektrische) rolstoel.
5. Houd rekening met alle mensen die iets extra's nodig hebben (en maak hier samenhangend beleid voor).

Bij de ingang van het Jeroen Bosch Ziekenhuis staan vrijwilligers klaar om mensen te ontvangen. Zij stappen zelf op mensen af om te vragen of ze hulp nodig hebben. Angèle: "Het ziekenhuis is best een indrukwekkend gebouw. Als je binnenkomt zie je veel bordjes en pijltjes. Dat kan best heftig zijn. Vrijwilligers zien dat en vragen of ze ergens mee kunnen helpen. Ze lopen ook mee met mensen naar de afdeling. Het geeft mij een supertrots gevoel, dat wij als ziekenhuis deze vrijwilligers hebben.'

Welkom gevoel

Kerckhoffs gaat zelf naar de wachtkamer om haar patiënten, mensen met nierfalen of ouderen, op te halen. 'Zo kan ik ze ondersteunen waar dat nodig is, maar ook direct een praatje met ze maken. Daarmee geef ik ze een welkom gevoel. Ik vraag dan ook naar wat ze doen in het dagelijks leven, om zo een inschatting te maken van het communicatieniveau.' Als ze medische informatie geeft, dan vraagt ze daarna altijd ter controle aan de patiënt: "Wat zou u thuis vertellen over dit gesprek?" Zo krijgt ze duidelijk of patiënten informatie goed begrepen hebben. Ook schrijft ze medische adviezen op en geeft dit mee aan de patiënt.

Linda van Bijnen heeft tijdens haar werk als verpleegkundige op de afdeling Chirurgie een keer een patiënt begeleid die niet kon zien. Daarvoor is de afdeling niet speciaal toegankelijk. Van Bijnen: 'Deze patiënt kwam samen met een begeleider naar het ziekenhuis. Maar toen de operatie klaar was, was deze er nog niet. Ik hielp toen de patiënt, bijvoorbeeld met de weg naar de wc vinden. Maar daarin is het ook belangrijk om te luisteren naar je patiënt, want hij gaf op een gegeven moment aan dat hij het zelf wel kon vinden. Ook als iemand extra hulp nodig heeft, wil die persoon graag zoveel mogelijk zelf doen.'

Lage drempel

Voor sommige mensen is een gesprek met een arts spannend. Angèle werd zich hier nog extra bewust van toen ze in de kleuterklas van haar dochter kwam vertellen over haar werk: 'Eerst kwam ik gewoon binnen als moeder. Maar zodra ik mijn witte doktersjas aantrok, veranderde dat. Een aantal klasgenootjes begon te huilen. Daardoor realiseer ik me: een uniform doet wat met iemand. In mijn werk krijg ik te maken met mensen met een psychische kwetsbaarheid, bijvoorbeeld angstklachten. Dan helpt het soms als ik mijn doktersjas uitdoe.'

Medische informatie schrijft ze altijd op, in hoofdlijnen. 'Mensen nemen dit mee en laten dat vaak lezen aan een familielid of partner. Als iemand alleen naar het ziekenhuis is gekomen en moeite lijkt te hebben om het gesprek te begrijpen, stuur ik daarnaast een brief naar de huisarts met de informatie. Ik geef dan bij de patiënt aan dat die niet alleen bij mij, maar ook bij de huisarts vragen kan stellen over de diagnose of adviezen. Mensen nemen vaak makkelijker contact op met hun huisarts.'

Aanpassingen in de spreekkamer

In haar wachtkamer ontvangt Kerckhoffs ook regelmatig mensen met een scootmobiel, rollator of rolstoel. Ze merkten dat die moeite hadden om de kamer in te komen, en door het ruimtegebrek tegen de deurpost aan reden. 'Ik was me er eerst niet bewust van. Maar af en toe kreeg ik een opmerking over. Patiënten ervaren soms al stress van het ziekenhuisbezoek. Moeilijk binnenkomen verhoogt die spanning dan. Dat is vervelend voor hen, en het kan bijvoorbeeld ook een bloeddrukmeting beïnvloeden. Dus heb ik mijn tafel verplaatst, zodat mensen makkelijker kunnen draaien met hun rolstoel. Ik krijg daar spontaan positieve reacties op van patiënten die ik vaker zie.'

De afdeling Chirurgie is goed fysiek toegankelijk, vertelt oud-verpleegkundige Van Bijnen. 'We zijn helemaal ingesteld op mensen met een fysieke beperking. Dat is ook logisch, want er komen op deze afdeling bijvoorbeeld mensen met een gebroken heup of mensen die een beenamputatie krijgen. De deuren zijn breed genoeg om met een ziekenhuis

bed of andere hulpmiddelen de kamers binnen te gaan. Er zijn verschillende hulpmiddelen om mensen in en uit bed te helpen. Daarnaast zijn er verschillende zorgverleners die extra hulp en advies kunnen geven, denk hierbij bijvoorbeeld aan een fysiotherapeut of ergotherapeut.'

Werkgroep kwetsbaarheid

Onlangs is het Jeroen Bosch Ziekenhuis een 'werkgroep kwetsbaarheid' opgestart. Deze heeft als doel om goed in te spelen op patiënten die iets extra's nodig hebben. Denk daarbij aan mensen die een beperking hebben, bijvoorbeeld een verstandelijke beperking. Maar ook aan mensen die zorg mijden of die problemen hebben met alcohol of drugs.

De werkgroep bestaat uit medewerkers van allerlei verschillende afdelingen binnen het ziekenhuis, van mensen die in operatiekamers werken tot artsen die diagnoses stellen. Waaronder Linda van Bijnen en Angèle Kerckhoffs. In mei 2026 gingen ze start en is ook de cliëntenraad van het ziekenhuis betrokken. Er wordt nu onder andere gewerkt aan een manier om actuele, relevante informatie over ondersteuningsbehoeften duidelijker in het patiëntendossier zichtbaar te maken voor de ziekenhuismedewerkers.

Meer weten over de Week van de Toegankelijkheid

Lees ook: Week van de Toegankelijkheid vraagt aandacht voor toegankelijke zorg - Ieder(in)
Of kijk wat er nog meer gebeurt tijdens de Week van de Toegankelijkheid.