Videoafspraak via webcamconsult

U heeft een videoafspraak (videoconsult) met uw zorgverlener in het JBZ via webcamconsult. Lees hier wat u moet doen om de afspraak goed te laten verlopen.

Wat is een videoafspraak?

Een videoafspraak is een volwaardige afspraak met uw zorgverlener, vanuit uw eigen thuisomgeving. De zorgverlener en u zien elkaar en praten persoonlijk via een beveiligde verbinding met uw telefoon, tablet, laptop of personal computer. Ook een naaste kan, vanaf een eigen locatie, deelnemen aan de videoafspraak.

Bekijk ook de video: een videoconsult met uw zorgverlener

Bekijk de video op de website (https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/videoafspraak-via-webcamconsult).

Hoe werkt een videoafspraak?

In deze video ziet u hoe een videoafspraak werkt:

Bekijk de video op de website (https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/videoafspraak-via-webcamconsult).

Checklist

Wilt u de 3 stappen die u volgt bij een videoafspraak overzichtelijk op een rij? Bekijk dan onze checklist.

Checklist videoafspraak (https://www.jeroenboschziekenhuis.nl/sites/default/files/documents/2020-11/videoconsult-checklist.pdf)

Wat heeft u nodig voor een videoafspraak?

U heeft een apparaat nodig met een camera en microfoon. We raden aan om gebruik te maken van Google Chrome als internetbrowser. Safari (standaard op Apple apparaten) en Microsoft Edge (standaard op Windows apparaten) werken ook. Helaas werkt het videoconsult minder goed met de internetbrowser Internet Explorer.

Verder heeft u een rustige en stille ruimte nodig en goed geluid, zodat u goed verstaanbaar bent.

Stap-voor-stap

Stap 1: Controleer of u een videoafspraak kunt doen

- U ontvangt een e-mail van 'webcamconsult'.
- Open de e-mail op het apparaat dat u wilt gebruiken.

- Op bijna alle apparaten zit een camera en microfoon ingebouwd. Voor een PC moet u meestal een webcam en headset aansluiten.
- U hoeft geen app te installeren, uw videoafspraak werkt via uw internetbrowser. Alleen Internet Explorer werkt minder goed.
- Webcamconsult werkt niet altijd goed als u Gmail gebruikt op iPad of iPhone. U moet dan de link uit de e-mail knippen en plakken in uw Safari browser.
- Test of de videoafspraak lukt met de links in de e-mail.
- Heeft u hulp nodig? Belt u dan naar het Voorlichtingscentrum (9.00 - 16.00 uur op werkdagen) via (073) 553 3400.
- Lukt het niet? Bel de polikliniek voor een nieuwe afspraak.

Stap 2: Bereid uw afspraak voor

- Houd uw patiëntnummer en medicijngegevens bij de hand.
- Schrijf uw vragen alvast op.
- Zorg dat u in een rustige en stille ruimte zit en let ook op uw privacy.
- U kunt het gesprek ook voeren samen met een naaste of mantelzorger. Meld dit aan uw zorgverlener als u het gesprek start.

Stap 3: Start uw videoafspraak

- Blijf wachten in de wachtkamer.
- Open de link uit de meest recente e-mail van 'webcamconsult' minimaal 10 minuten van tevoren.
- Test eventueel uw camera, geluid en of u goed in beeld bent.
- Geef toestemming voor de privacyverklaring en camera en geluid.
- Het spreekuur kan uitlopen, blijf minimaal 15 minuten wachten. **Klik het scherm niet weg!**
- Bij verbinding hoort u een 'ping', uw afspraak begint.
- Gaat er iets mis? Maak opnieuw verbinding via de link in uw mail.
- Lukt de verbinding niet? Houd uw telefoon bij de hand; uw zorgverlener gaat u bellen en de afspraak per telefoon doen.

Veel gestelde vragen

Voor welk soort afspraken is een videoafspraak handig?

Een videoafspraak is vooral geschikt voor afspraken waarbij niet direct lichamelijk onderzoek nodig is, maar waarbij misschien wel moeilijke/ingewikkelde onderwerpen besproken moeten worden. Dan is het fijn dat u en de zorgverlener elkaar wel zien.

Wie bepaalt of ik een videoafspraak heb of een afspraak in het ziekenhuis?

Uw zorgverlener bepaalt of uw afspraak geschikt is voor een videoafspraak. Wilt u liever een afspraak in het ziekenhuis? Dan kunt u dat aangeven bij de polikliniek die voor u de afspraak heeft gemaakt.

Kan ik zelf een videoafspraak aanvragen?

Maakt u liever gebruik van een videoafspraak in plaats van een bezoek aan het ziekenhuis? Bespreek dit dan met de polikliniek waarbij u een afspraak maakt.

Wat zijn de kosten van een videoafspraak?

De kosten van uw videoafspraak zijn hetzelfde als voor een afspraak in het ziekenhuis. De kosten worden vergoed door uw zorgverzekeraar. De kosten tellen mee voor uw eigen risico.

Hoe veilig is een videoafspraak?

Een videoafspraak is veilig. U maakt gebruik van een veilige internetverbinding en uw zorgverlener zit in een afgesloten ruimte. Uw gesprek wordt niet opgenomen. Denkt u wel zelf aan de privacy in uw eigen omgeving en zorg ervoor dat niemand anders mee kan luisteren, als u dat niet wilt.

Mag een naaste aanwezig zijn?

Soms is het fijn om samen met uw naasten of mantelzorger het gesprek te voeren. Dat raden wij u zelfs van harte aan. Vertel uw zorgverlener aan het begin van de afspraak dat uw naaste ook bij het gesprek aanwezig is, en zorg er voor dat u altijd zelf in beeld bent.

Een familielid of naaste kan ook vanaf een eigen locatie deelnemen aan de videoafspraak. U kunt hiervoor de (laatste) e-mail met link doorsturen naar deze persoon.

Waar kan ik terecht met vragen?

Voor vragen over de videoafspraak kunt u op werkdagen van 9.00 tot 16.00 uur bellen naar het Voorlichtingscentrum: (073) 553 34 00. De medewerker van het Voorlichtingscentrum verwijst u eventueel door naar een vrijwilliger. De vrijwilliger kan de videoafspraak met u oefenen. Dat kan via de smartphone, tablet of laptop. De vrijwilliger ondersteunt u daarbij telefonisch.

Het is niet de bedoeling dat u tijdens of vlak voor de videoafspraak het Voorlichtingscentrum belt voor vragen, onduidelijkheden of (technische) problemen. Wanneer de videoafspraak niet lukt, belt de zorgverlener u namelijk om het gesprek telefonisch te voeren.

Code ALG-111

Copyright 2026 Jeroen Bosch Ziekenhuis