

# HR-digitalisering bij Jessa: efficiëntie wint, menselijkheid blijft centraal

“Een nieuw systeem schudt echt aan de fundamenten van de hele organisatie.” Met die woorden vat Inge Vanstraelen, HR Director bij Jessa Ziekenhuis, de digitale transformatie van haar afdeling samen. Het Hasseltse ziekenhuis, met ruim 3.100 medewerkers en meer dan 300 artsen, koos voor een grootschalige modernisering van zijn HR-processen. De uitrol is nog volop bezig, maar de eerste voordelen laten zich al voelen.

Voor de start van het traject worstelde Jessa Ziekenhuis met de typische pijnpunten van een grote organisatie, zoals papieren processen, verspreide en foutgevoelige data en veel manueel werk. “Er was weinig ruimte om onszelf de vraag te stellen hoe het beter kon”, vertelt HR Director Inge Vanstraelen. “Onze medewerkers vroegen bovendien meer transparantie en gebruiksgemak. Zo wilden ze bijvoorbeeld hun persoonlijke gegevens zelf kunnen aanpassen, loonbrieven downloaden of vakantiedagen aanvragen zonder telkens via HR te moeten passeren.”

De oplossing kwam er in de vorm van SAP SuccessFactors, een geïntegreerd platform waarin alle HR-data en processen samenkomen. “We kozen bewust voor een systeem dat toekomstgericht en modulair uitbreidbaar is”, zegt Vanstraelen. “Flexso for People is onze implementatiepartner. Zij kennen de zorgsector door en door en stelden een aanpak voor waarmee we snel konden opstarten en stap voor stap uitbreiden.”

## Change management als sleutel

De implementatie verloopt gefaseerd, met loonverwerking als prioriteit. “Die processen waren het meest archaisch, dus die teams waren meteen overtuigd”, legt Vanstraelen uit. Medewerkers en managers werden van in het begin betrokken in het digitaliseringsproject. “We hebben niks top-down opgelegd, maar geluisterd naar hun noden. Zo’n traject gaat immers over veel meer dan technologie: het raakt aan processen, cultuur en manier van werken.”

Om een breed draagvlak te creëren, stelde Jessa een dedicated change manager en 40 interne ambassadeurs aan, verspreid over zorg- en niet-zorgafdelingen. “Zij trekken mee aan de kar en zorgen dat iedereen de meerwaarde ziet”, aldus Vanstraelen.



**INGE VANSTRAELEN**  
HR Director Jessa Ziekenhuis

## Eerste resultaten en blik vooruit

Hoewel de uitrol nog volop loopt, zijn de eerste resultaten al merkbaar. Data worden nog maar één keer ingevoerd, wat de efficiëntie en betrouwbaarheid meteen verhoogt. Excel-lijstjes en dubbel werk verdwijnen. De focus ligt nu op adoptie: eerst HR, daarna de managers en tegen 2026 ook de medewerkers zelf. “Goede data zijn de basis. Pas dan kan je de business en de processen mee op sleeptouw nemen”, zegt Vanstraelen, die een duidelijke toekomstvisie heeft. “Technologie moet ons tijd geven voor wat er echt toe doet: menselijk contact en kwalitatieve zorg. Digitalisering mag nooit de menselijkheid verdringen, ze moet die juist versterken.”

Vanstraelen heeft ten slotte nog een tip voor collega's in de zorg die een gelijkaardig traject overwegen: “Zie dit niet als een puur IT-project. Het is een organisatiebreed verandertraject. Betrek medewerkers vanaf dag één, werk met ambassadeurs en bewaak de balans tussen efficiëntie en menselijkheid. Dat is de enige manier om echt vooruit te gaan.”