



Concept Service Level Agreement (SLA) Broker inhuur ICT-specialisten

Opgesteld door: [naam]
Vastgesteld door: [naam]
Datum vastgesteld: [kies een datum]

INHOUDSOPGAVE

Concept Service Level Agreement (SLA)	1
1. Doel en reikwijdte	3
2. Definities	3
3. Dienstverlening	3
4. Communicatie	3
4.1 Aanspreekpunten	3
4.2 Communicatiemiddelen	3
4.3 Reactietijden	3
5. Afhandeling van aanvragen	4
5.1 Intake	4
5.2 Voordracht kandidaten	4
6. KPI's en prestatienormen	4
6.1 Doorlooptijd eerste voordracht	4
6.2 Succesratio aanvragen	4
6.3 Kwaliteit voordrachten	4
6.4 Naleving communicatieafspraken	4
6.5 Klanttevredenheid	4
6.6 Aantonen financiële gezondheid	5
7. Rapportage	5
7.1 Frequentie	5
7.2 Inhoud rapportage	5
7.3 Bespreking	5
8. Escalatie en verbetermaatregelen	6
9. Evaluatie en wijziging SLA	6
10. Ingangsdatum en looptijd	6

1. Doel en reikwijdte

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de afspraken tussen **Opdrachtgever** en **Broker** met betrekking tot de dienstverlening rondom de inhuur van ICT-specialisten. De SLA heeft als doel duidelijke, meetbare en afdwingbare afspraken vast te leggen over communicatie, rapportage en prestatie-indicatoren (KPI's) met betrekking tot de afhandeling van inhuuraanvragen.

2. Definities

- **Aanvraag:** Een door Opdrachtgever ingediende behoefte aan een ICT-specialist met een gespecificeerd profiel.
- **Broker:** De partij die bemiddelt tussen Opdrachtgever en leveranciers/freelancers.
- **Werkdagen:** Maandag t/m vrijdag, exclusief Nederlandse feestdagen.
- **Kandidaat:** Een door Broker voorgedragen ICT-specialist.

3. Dienstverlening

Broker levert de volgende diensten:

- Ontvangst, validatie en registratie van inhuuraanvragen.
- Actieve bemiddeling richting leveranciers en/of zelfstandige professionals.
- Selectie en voordracht van geschikte kandidaten.
- Ondersteuning bij contractering en start van de inhuur.

4. Communicatie

4.1 Aanspreekpunten

- Beide partijen wijzen één primair en één secundair aanspreekpunt aan.
- Wijzigingen in aanspreekpunten worden uiterlijk binnen 2 werkdagen gecommuniceerd.

4.2 Communicatiemiddelen

- Standaard communicatie verloopt via e-mail en het afgesproken inhuurplatform.
- Escalaties verlopen telefonisch en worden aansluitend schriftelijk bevestigd.
- Partijen zijn tijdens kantooruren bereikbaar voor overleg en afstemming.

4.3 Reactietijden

- Bevestiging ontvangst aanvraag: **binnen 1 werkdag**.
- Inhoudelijke reactie op vragen van Opdrachtgever: **binnen 2 werkdagen**.

5. Afhandeling van aanvragen

5.1 Intake

- Broker voert bij iedere aanvraag een intake uit om het profiel, urgentie en randvoorwaarden te verifiëren.
- Indien informatie ontbreekt, wordt Opdrachtgever hierover binnen 1 werkdag geïnformeerd.

5.2 Voordracht kandidaten

- Broker draagt geschikte kandidaten voor binnen de afgesproken doorlooptijd (zie KPI's).
- Elke kandidaat wordt voorzien van een volledig en actueel profiel (CV, tarief, beschikbaarheid, motivatie).

6. KPI's en prestatienormen

De prestaties van Broker worden 3-maandelijks gemeten aan de hand van onderstaande KPI's, met uitzondering van 6.5 en 6.6 deze worden jaarlijks gemeten:

6.1 Doorlooptijd eerste voordracht

- **Norm:** Eerste drie geschikte kandidaten binnen **5 werkdagen** na volledige aanvraag.
- **Meetmethode:** Tijd tussen datum volledige aanvraag en datum eerste voordracht.

6.2 Succesratio aanvragen

- **Norm:** Minimaal **95%** van de aanvragen resulteert in een succesvolle plaatsing.
- **Meetmethode:** Aantal ingevulde aanvragen gedeeld door totaal aantal aanvragen.

6.3 Kwaliteit voordrachten

- **Norm:** Minimaal **75%** van de voorgedragen kandidaten wordt uitgenodigd voor gesprek.
- **Meetmethode:** Uitnodigingen gedeeld door aantal voorgedragen kandidaten.

6.4 Naleving communicatieafspraken

- **Norm:** $\geq 95\%$ van de communicatie binnen afgesproken reactietijden.
- **Meetmethode:** Steekproef uit communicatie- en ticketsysteem.

6.5 Klanttevredenheid

- **Norm:** ≥ 7.5 gemiddelde score op jaarlijks door opdrachtnemer uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek
- **Meetmethode:** Minimaal 5 interne contactpersonen vullen het onderzoek in.

6.6 Aantonen financiële gezondheid.

De HAN monitort financiële gezondheid van impactvolle en of risicovolle leveranciers om continuïteit te bewaken.

- **Norm:** liquiditeitsratio minimaal 1.00 gebaseerd op het gewogen gemiddelde van de financiële kengetallen (zie hieronder meetmethode) en de solvabiliteitsratio minimaal 20% gebaseerd op het gewogen gemiddelde van de financiële kengetallen (zie hieronder meetmethode)
- **Meetfrequentie:** Jaarlijks uiterlijk binnen 6 maanden na afloop van het boekjaar

Meetmethode: De liquiditeit (quick ratio) wordt als volgt berekend: vlottende activa + liquide middelen gedeeld door het kort vreemd vermogen.

De **liquiditeitsratio** van gemiddeld minimaal 1.00 wordt als volgt berekend, afgerond op 2 decimalen achter de komma: 1x de liquiditeit van het fiscale jaar n-3 + 2x de liquiditeit van het fiscale jaar n-2 + 3x de liquiditeit van het fiscale jaar n-1 gedeeld door 6.

Meetmethode: De solvabiliteit wordt als volgt berekend: het eigen vermogen delen door het totale vermogen (eigen vermogen, kort vreemd vermogen en lang vreemd vermogen), vermenigvuldigd met 100%.

De **solvabiliteitsratio** van gemiddeld minimaal 20% wordt als volgt berekend, afgerond op 2 decimalen achter de komma: 1x solvabiliteit van het fiscale jaar n-3 + 2x solvabiliteit van het fiscale jaar n-2 + 3x solvabiliteit van het fiscale jaar n-1 gedeeld door 6.

7. Rapportage

7.1 Frequentie

- Broker levert **per kwartaal** een rapportage aan Opdrachtgever.

7.2 Inhoud rapportage

De rapportage bevat minimaal:

- Overzicht van ontvangen aanvragen (naam, functie, start/einddatum, tarief gewerkte uren per maand, kostenplaats);
- Realisatie per KPI inclusief toelichting bij afwijkingen, inclusief marktconformiteit tarieven;
- Signalen uit de markt (schaarste, tariefontwikkelingen, wetgeving);
- **Overzicht van Maximaal 5% van de jaarlijkse de afwijking van de inhuur afwijking opmet betrekking tot het vermijden van stapeling, inclusief percentage ten opzichte van de jaarlijkse inhuur.**

heeft opmaak toegepast: Markeren

7.3 Bespreking

- KPI-rapportages worden **per kwartaal** gezamenlijk geëvalueerd. Een week voor het evaluatiegesprek wordt de rapportage gedeeld met opdrachtgever.
- Bij structurele afwijkingen worden verbetermaatregelen afgesproken.

8. Escalatie en verbetermaatregelen

- Bij het niet halen van KPI's gedurende twee opeenvolgende meetperioden, treedt een escalatieprocedure in werking.
- Broker stelt een verbeterplan op inclusief concrete acties en termijnen.
- De onderstaande escalatiematrix wordt gehanteerd:

Escalatieniveau	HAN	Inschrijver
Hoog (strategisch)	Contracteigenaar	Directie Inschrijver
Midden (tactisch)	Contractmanager	Accountmanager
Laag (operationeel)	Resourcedesk	Supportdeks/Serviceorganisatie

9. Evaluatie en wijziging SLA

- Deze SLA wordt jaarlijks geëvalueerd.
- Wijzigingen worden uitsluitend schriftelijk en in onderling overleg doorgevoerd.

10. Ingangsdatum en looptijd

Deze SLA treedt in werking op **[datum]** en geldt voor de duur van de onderliggende overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

Arnhem

.....

..... -- -- 2026

..... -- -- 2026

Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

<XX>

< NAAM>

< NAAM>

<FUNCTIE>

<FUNCTIE>

HAN_ UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

**OPEN UP
NEW HAN_ UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES
HORIZONS.**