



Universitair Facilitair Bedrijf Informatie over de dienstverlening

Leiden, november 2025



**Universiteit
Leiden**

Universitair Facilitair Bedrijf

Inhoudsopgave

Afkortingenlijst	3
Ter inleiding	4
1. Taakstelling	5
2. Organisatie, bemensing en werkwijze	6
3. Doelgroepen en bekostiging	7
4. Producten en diensten	8
4.1. Dienstverlening binnen de SLA	8
4.1.1. Cluster Facility Management	8
4.1.2. Servicemanagement	8
4.1.3. Receptiediensten	9
4.1.4. Algemene diensten	9
4.1.5. Servicedesk diensten	10
4.1.6. Arbo – en Milieudiensten	10
4.1.7. Audiovisuele diensten	11
4.1.8. Huurdersonderhoud	11
4.1.9. Zaalstellingen	12
4.1.10. Postbezorging	12
4.2. Dienstverlening buiten de SLA/ Business operations	12
4.2.1. Business catering	12
4.2.2. Partycatering	13
4.2.3. Faculty Club (vergader- en receptiefaciliteiten)	13
4.2.4. Automatencatering	14
4.2.5. Printen, kopiëren & drukwerk	14
4.2.6. Printfaciliteiten voor studenten en medewerkers	14
4.2.7. Transport (logistieke HUB)	15
4.3. Dienstverlening buiten de SLA/ Education Facilities	15
4.3.8. Zalenreservering	15
4.3.9. SharedDesk	16
4.4. Dienstverlening buiten de SLA/ Overig	16
4.4.1. Schoonmaakcontrole diensten	16
4.4.2. BHV Advies	16
4.4.3. Contractmanagement	17
5. Bijlage A: ALGEMENE BEPALINGEN BIJ DE SLA	21

Afkortingenlijst

AV	Audio Visueel
BHV	Bedrijfs hulpverlening
CDH	Campus Den Haag
CPM	Copy Print & Mail
CvB	College van Bestuur
DCT	Decentraal Crisis Team
EHBO	Eerste Hulp bij Ongelukken
ISSC	ICT Shared Service Centre
KPI	Kritische Prestatie Indicator
LU-card	Leiden Universiteit Card
MFP	Multifunctionele printer
P&T	Post & Transport
RI&E	Risico-Inventarisatie & Evaluatie
SLA	Service Level Agreement
UB	Universiteitsbibliotheek
UFB	Universitair Facilitair Bedrijf
VSR-KMS	Vereniging Schoonmaak Research Kwaliteitsmeetsysteem

Ter inleiding

Dit document bevat een integraal overzicht van de dienstverlening van het Universitair Facilitair Bedrijf (UFB) van de Universiteit Leiden.

Het UFB faciliteert de totale universitaire gemeenschap in Leiden en Den Haag. Een breed scala van producten is afgestemd op de dagelijkse vraag van studenten, (gast) medewerkers en universitaire eenheden. De universitaire eenheden kunnen ook diensten op locatie afnemen. Deze worden vastgelegd in Service Level Agreements (SLA's). Voor een aantal specifieke en universiteitsbrede faciliteiten, zoals schoonmaakonderhoud, treedt het College van Bestuur (CvB) op als opdrachtgever van het UFB. Bekostiging daarvan vindt plaats ten laste van de jaarlijks aan het UFB toekomende universitaire bijdragen. Niet-universitaire gebruikers worden doorbelast.

De informatie over de UFB-dienstverlening en de reeds bestaande 'financiële' SLA's vullen elkaar aan en liggen voor als complementaire documenten. Doel is om inzicht te geven over het afstemmen van vraag en aanbod, duidelijkheid te bieden over kwaliteitsaspecten en wederzijdse rechten en plichten.

Om dit inzicht te geven start dit document met een beschrijving van alle dienstverlening, die binnen de SLA kan vallen. Voorbeelden hiervan zijn o.a. Cluster Facility management, Servicemanagement, receptie dienstverlening, algemene of audiovisuele diensten. Daarna vervolgt dit document met beschrijvingen van de dienstverlening die buiten de SLA valt, wat per bedrijfs onderdeel van het UFB is weergegeven.

Het duurzaam borgen van kwaliteit, service en continuïteit van de dienstverlening stelt eisen aan de organisatie. Professionaliteit, doelmatigheid en effectiviteit zijn bij het UFB leidende beginselen. Dit vraagt ook professioneel opdrachtgeverschap waarin onderling vertrouwen en samenwerking essentieel is. Het UFB zal zich maximaal en blijvend inzetten om als interne preferente leverancier een optimale en brede dienstverlening te verzorgen. Klanttevredenheid en duurzame klant-leverancier relaties staan voor het UFB centraal.

Directie UFB

1. Taakstelling

Het UFB is de facilitaire organisatie van en voor de Universiteit Leiden. Op basis van deze taakstelling faciliteert het UFB de totale universitaire gemeenschap met een breed, op de klantenvraag toegesneden, pakket van producten en diensten. Daarnaast is een aantal specifieke universiteitsbrede taken in opdracht van het CvB bij het UFB belegd.

Het faciliteren van de universitaire eenheden is een belangrijke taak voor het UFB. Het UFB levert dienstverlening op locatie, grotendeels vastgelegd in SLA's. Verder faciliteert het UFB dagelijks studenten, medewerkers en bezoekers. Op beperkte schaal worden ook producten en diensten geleverd aan externe partijen die aan de universiteit zijn gelieerd. Het UFB stelt als doel zijn producten en diensten tegen een kostendeekkende prijs, dus zonder winstoogmerk, aan te bieden. De ambities van de Universiteit Leiden, neergelegd in haar strategische plannen, zijn ook van invloed op het UFB en vragen om continue afstemming op beoogde ontwikkelingen en het tijdig aanpassen en uitbreiden van het takenpakket.

Wegens de breedte van het takenpakket voert het UFB niet alle facilitaire activiteiten in eigen beheer uit. Aan de hand van strategic sourcing wordt regelmatig nagegaan welke uitvoeringsvorm dienstbaar kan zijn aan een doelmatige en effectieve taakuitvoering. Make (zelf doen), Buy (inkopen) of Ally (samenwerken met andere partijen) zijn de keuzes die we hierbij maken. In de huidige praktijk van het UFB komen alle drie varianten voor.

In samenwerking en afstemming met het CvB, de faculteiten en overige universitaire eenheden wordt de strategische koers bepaald om de visie te concreet te maken. Het actuele takenpakket van het UFB omvat de volgende soorten dienstverlening met de daaraan gekoppelde doelgroepen:

- ▷ consumentendienstverlening aan (gast) medewerkers, studenten en bezoekers;
- ▷ zakelijke dienstverlening aan alle universitaire eenheden;
- ▷ universiteitsbrede activiteiten in opdracht van het CvB;
- ▷ advisering en regie namens het CvB op het gehele terrein van de facilitaire dienstverlening, inclusief de daaraan verbonden duurzaamheidsaspecten;
- ▷ stroomlijning en continue verbetering van inkoopprocessen, inclusief de compliance;
- ▷ facilitering van (onderwijs)ruimtes;
- ▷ zalenreservering;
- ▷ complexbeheer Campus Den Haag en Lecture Hall in Leiden;
- ▷ regiefunctie Campus van de Toekomst.

2. Organisatie, bemensing en werkwijze

Het UFB is een eenheid die betrouwbaar en transparant wil samenwerken. Dienstverlening zit in ons DNA.

We zijn ons ervan bewust dat verandering de enige constante factor is. Het UFB is in staat om tijdig te anticiperen op veranderende omstandigheden. In voorkomende gevallen wordt snel en wendbaar geacteerd. Dit leidt soms tot organisatorische aanpassingen met overeenkomstige management- en communicatiestructuren.

Wezenlijke veranderingen in de klantenvraag hebben voor het UFB personele en kostentechnische gevolgen. De omvang en mix van personeel in vaste/tijdelijke dienst, inhuur van derden en uitzendkrachten ontkomt daardoor niet aan schommelingen. Ook de omvang en complexiteit van bepaalde diensten vragen flexibiliteit van onze medewerkers. Onze werkformule staat borg voor expertise, continuïteit en kostenbeheersing. Deze zijn gekoppeld aan data-driven analyses.

Het UFB zet alle beschikbare kennis, kunde en ervaring in om in de komende jaren zijn universitaire taakstelling volledig en naar wens te blijven uitvoeren met gemotiveerde en op hun taken toegeruste vitale medewerkers. We streven naar medewerkers die voldoening putten uit hun werkzaamheden, hun werk- en klantomgeving als plezierig, uitdagend en sociaal veilig beschouwen, de samenwerking met hun collega's opzoeken en waarderen en zich gezamenlijk willen inzetten om (team-)prestaties naar een hoger niveau te tillen.

3. Doelgroepen en bekostiging

De dienstverlening van het UFB is primair gericht op het faciliteren van de universitaire gemeenschap, waarbij de volgende *doelgroepen* zijn te onderscheiden:

- a. Studenten
- b. Medewerkers
- c. Universitaire eenheden
- d. College van Bestuur

Studenten en (gast)medewerkers, als afnemers van producten voor eigen rekening, vormen de categorie *consumenten*. Zij rekenen bij levering zelf af. Deze opbrengsten behoren tot externe baten van het UFB.

Universitaire eenheden, hoofdzakelijk afnemers van diensten, behoren tot de categorie *interne zakelijke afnemers*. Met deze afnemers maakt het UFB jaarlijks gezamenlijk afspraken over de omvang van de dienstverlening, die vervolgens worden vastgelegd in een SLA. In het eerste kwartaal van het jaar worden de SLA-bedragen vervolgens gefactureerd via journaalposten. Deze opbrengsten behoren tot de interne baten van het UFB.

De tarieven voor dienstverlening worden jaarlijks vastgesteld door het CvB: de SLA-tarieven (per uur/ per fte). De tarieven worden bepaald per functiegroep/specifieke dienst en zijn te beschouwen als normtarief. In de praktijk kan de feitelijke inschaling licht afwijken van deze norm, zowel opwaarts als neerwaarts. Dit geeft het UFB enige ruimte om keuzes te maken met betrekking tot de ureninzet (volume) van specifieke functionarissen. Zo draagt het UFB bij aan interne mobiliteit en doorgroeimogelijkheden van de betreffende functionaris, met begeleiding van naasthogere leidinggevende, zonder dat dit een kostenverhogend effect heeft. Verder biedt het de mogelijkheid op strategische posities, zoals het Cluster Facility Management, bij verlof of verzuim continuïteit te bieden door een constructie met vaste achterwacht.

Het CvB treedt op een aantal specifieke gebieden namens de universitaire gemeenschap op als *opdrachtgever* van het UFB. Voor die te leveren diensten ontvangt het UFB jaarlijks een universitaire bijdrage. Ook is er sprake van dienstverlening waarbij de financiering verloopt via de opbrengsten van het betreffende bedrijfsonderdeel.

Levering van producten/diensten aan *derden* buiten de universitaire gemeenschap vindt plaats op basis van een factuur of een pintransactie. De opbrengsten behoren tot de externe baten van het UFB.

4. Producten en diensten

Hieronder worden alle producten en diensten van het UFB benoemd. Als eerste de dienstverlening die aangeboden kan worden in de SLA, waarbij deels maatwerk mogelijk is. Daarna volgt per bedrijfsonderdeel een beschrijving van diensten die buiten de SLA vallen.

Ten aanzien van producten en diensten kunnen studenten en medewerkers zich richten tot de Servicedesk. Die is per reactieformulier, per mail, telefonisch en op locatie bereikbaar. De Servicedesk zorgt ervoor dat de melding bij de juiste collega van het UFB terecht komt en monitort de afhandeling. De Cluster Facility Manager is daarnaast aanspreekbaar voor het totale pakket van de UFB-dienstverlening.

4.1. Dienstverlening binnen de SLA

4.1.1. Cluster Facility Management

Binnen de SLA wordt Cluster Facility Management aangeboden. De Cluster Facility Manager ziet toe op naleving van de dienstverlening volgens de SLA en bewaakt de kwaliteit van de UFB-dienstverlening in één of meer clusters. Daartoe is er periodiek overleg/ afstemming met lokale afnemers, UFB-leveranciers en contractmanagers. De Cluster Facility Manager is direct leidinggevende van de Servicemanager(s), de medewerkers Servicedesk en de kwaliteitscontroleur schoonmaakonderhoud. De manager is voor het totale pakket UFB-dienstverlening aanspreekpunt voor lokale afnemers. Zo nodig betreft de Cluster Facility Manager collega's, die binnen het UFB belast zijn met de functionele aansturing van specialisaties, bij processen.

De Cluster Facility Manager adviseert gevraagd en op eigen initiatief over facilitaire dienstverlening en veiligheid. Veiligheidsrisico's worden gesignaleerd. Het Decentraal Crisis Team (DCT) krijgt advies en ondersteuning.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service Level Agreement, op basis van fte inzet per jaar

4.1.2. Servicemanagement

De Servicemanager treedt op als direct leidinggevende van de receptionisten, medewerkers algemene dienst, medewerkers huurdersonderhoud en de verhuiscoördinator. De Servicemanager plant, stuurt en bewaakt de betreffende dienstverlening. Duty- en bereikbaarheidsdiensten borgen de kwaliteit van de dienstverlening buiten kantoortijden. Verder coördineert de Servicemanager een aantal diensten zoals het uitvoeren van kleine interne verhuizingen en evenementen.

De Servicemanager heeft een rol in de bedrijfshulpverlening en zorgt voor planning en organisatie van diverse BHV-oefeningen op locatie. Op verzoek en tegen meerkosten kunnen deze oefeningen ook georganiseerd worden in de avond en weekend. Van de oefeningen wordt een aanwezigheidsregistratie bijgehouden en verslaglegging vindt plaats. Het bewaken van BHV-aanwezigheid en het signaleren van knelpunten in de bezetting hoort ook bij het takenpakket. De diverse incidenten, bv. brand- of EHBO-incidenten, worden

geregistreerd en geëvalueerd. Dit kan aanleiding zijn voor het scenario van een volgende oefening. Om te zorgen voor afstemming en kwaliteitsverbetering wordt deelgenomen aan diverse overleggen op gebied van bedrijfshulpverlening (ook voor BHV-advies).

Tot slot doet de manager, waar nodig in samenspraak met de facultaire contactpersoon, bestellingen ten behoeve van de facilitaire dienstverlening en voert daarover de administratie.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service Level Agreement, op basis van fte inzet per jaar

4.1.3. Receptiediensten

De receptiemedewerker heeft als taak om gastvrij bezoekers te woord te staan en te verwijzen. Het signaleren van risico's, openen en sluiten van gebouwen en toegangscontrole behoren tot de dienstverlening, evenals het toezien op naleving van huisregels. Ook het bedienen van gebouwgebonden voorzieningen (binnen- en buitenverlichting, zonwering en toegangsdeuren) vindt vanuit de receptie plaats.

De receptionist monitort de brandmeldinstallatie en het gebouwenbeheerssysteem. In voorkomende gevallen onderneemt hij de voorgeschreven acties, zoals het oproepen van de lokale BHV-ploeg en/ of het inschakelen van hulpverlenende instanties.

De receptie verwerkt inkomende en uitgaande post en goederen. Verder verzorgt de receptionist de uitgifte van sleutels en diverse materialen, zoals fietsen en anderszins. Doorgaans bepaalt de situatie/ behoefte van de afnemer het precieze takenpakket van de receptie. In afstemming met de afnemer zijn maatwerkafspraken mogelijk.

De receptiemedewerker kan worden ingezet in bereikbaarheids- en aanwezigheidsdiensten.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service Level Agreement, op basis van ureninzet per dag/ avond, zaterdag, zon- en feestdagen per jaar

4.1.4. Algemene diensten

Medewerkers Algemene Dienst zorgen voor de ondersteunende facilitaire werkzaamheden in de gebouwen. Hiertoe behoren het openen van gebouwen, het verrichten van kleine onderhoudswerkzaamheden/ reparaties, het bieden van eerstelijns hulp bij storing aan audiovisuele materialen en MFP's, het uitvoeren van kleine interne verhuizingen, het verzorgen van interne distributie, het assisteren bij evenementen en het verwerken van afvalstromen. Daarnaast zorgen zij voor netheid van de openbare en onderwijsruimtes, zien toe op naleving van de huisregels en signaleren verstoringen. Ze zijn alert op de veiligheid in de gebouwen en treden op als bedrijfshulpverlener.

Indien nodig, zoals tijdens pauzes of calamiteiten, kunnen medewerkers Algemene Dienst waarnemen bij de Receptiediensten. Dit geldt ook voor inzet van bereikbaarheids- en aanwezigheidsdiensten.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service Level Agreement, op basis van fte inzet per jaar, eventueel aangevuld met materiële kosten (werkbudget)

4.1.5. Servicedesk diensten

De Servicedesk is het aanspreek- en doorsluispunt voor klachten, wensen, informatievragen en storingen gerelateerd aan de in de SLA overeengekomen diensten. Dit geldt ook voor Vastgoed-gerelateerde zaken. De Servicedesk monitort de voortgang en afhandeling van dergelijke meldingen en maakt hierbij gebruik van een facilitair managementinformatiesysteem.

De Servicedesk is aanspreekpunt op het gebied van (niet onderwijs gerelateerd) zalenbeheer, sleutels, technische en huisvestingszaken, MFP's en (catering)automaten. Verder vervaardigt en activeert de Servicedesk LU-cards en verzorgt de uitgifte van readers.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service Level Agreement, op basis van ureninzet per dag/ avond per jaar, aangevuld met fte inzet backoffice per jaar

4.1.6. Arbo – en Milieudiensten

Arbo- en Milieu-preventiemedewerkers van het UFB ondersteunen de toepassing van centrale regelgeving op het gebied van Arbo-veiligheid en milieu. Zij adviseren en ondersteunen met betrekking tot risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Ze adviseren over Arbo-technische aspecten (van werkplekken), ook bij meerjarige investeringsplannen.

De medewerkers organiseren de jaarlijkse keuring van klim- en valpreventie materialen en de toetsing van de toegankelijkheid van gebouwen. Ze stellen de jaarrapportages en -plannen op en nemen deel, namens de opdrachtgevers, aan universiteitsbrede overlegstructuren met betrekking tot Arbo, veiligheid en milieu.

De eindverantwoordelijkheid voor bovengenoemde activiteiten is formeel belegd bij faculteitsbesturen en directeuren van expertisecentra. De dienstverlening van het UFB ondersteunt de eindverantwoordelijken bij de implementatie van centrale regelgeving. Die omvat onder meer de Kaderregeling Arbo- en milieumanagement, de Regeling Melden, analyseren en registreren van arbeidsongevallen, incidenten en gevaarlijke situaties, de Regeling Bedrijfshulpverlening en de Regeling Crisismanagement. In dit kader staan de Arbo- en Milieu-preventiemedewerkers in verbinding met de afdeling Veiligheid, Gezondheid en Milieu voor vragen, advies en escalatie.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service Level Agreement, op basis van fte inzet per jaar

4.1.7. Audiovisuele diensten

Medewerkers van de Audiovisuele dienst zorgen voor de benodigde AV-middelen in de onderwijs-, vergader- en onderzoeksruimtes. Zij geven instructie, begeleiding en advies over het gebruik van de audiovisuele installaties en -middelen en videoconference systemen, zoals MS Teams, Zoom en Kaltura. Ondersteunen van onderwijs heeft prioriteit. Storingen aan de AV-middelen worden door de medewerkers verholpen. Preventief onderhoud is een belangrijke component van de dienstverlening.

Bij evenementen ondersteunt de Audiovisuele dienst desgevraagd met advies en begeleiding in het offertetraject en begeleiding van de AV-leverancier bij het opstarten van het evenement. Bediening van AV-apparatuur tijdens ceremoniële plechtigheden in het Academiegebouw is onderdeel van de dienstverlening.

De medewerkers Audiovisuele dienst adviseren en bemiddelen bij aan te schaffen AV-middelen. Zij maken het technisch ontwerp, assisteren bij installatie en dragen zorg voor programmering en configuratie van apparatuur. En stemmen af met Vastgoed en ISSC. Zij inventariseren en registreren de universitaire AV-middelen in een database.

De medewerkers verzorgen halfjaarlijks instructies voor de collega's van de Algemene Dienst en de Receptie. Op verzoek krijgen docenten en medewerkers ook instructie.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service Level Agreement, op basis van fte inzet per jaar

4.1.8. Huurdersonderhoud

Huurdersonderhoud zorgt voor het verrichten van kleine reparaties en het verhelpen van storingen in overeenstemming met de verantwoordelijkheden. De reparatieverrichtingen voor de huurder staan in de Demarcatielijst Onderhoud, zoals het vastzetten van loszittende gebouwonderdelen en het vervangen van eenvoudige onderdelen als kranen, hang- en sluitwerk, roosters, lampen, schakelaars. Verder het verrichten van eenvoudige verstoppingen, het bieden van tijdelijk oplossingen bij ruitschade, het ophangen van materialen zoals decentrale zonwering of decoratie en zo meer.

Huurdersonderhoud meldt storingen aan gebouwgebonden installaties aan de facilitaire Servicedesk voor doormelding naar Vastgoed. Zij begeleidt, op verzoek en conform afspraken, bedrijven die zijn ingehuurd door de opdrachtgever en Vastgoed. Huurdersonderhoud kan beperkte schilderwerkzaamheden uitvoeren.

Indien nodig, zoals tijdens pauzes of calamiteiten, kunnen medewerkers Huurdersonderhoud waarnemen bij de Receptiediensten. Dit geldt ook voor inzet van bereikbaarheids- of aanwezigheidsdiensten.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service Level Agreement, op basis van fte inzet per jaar, eventueel aangevuld met materiële kosten (werkbudget)

4.1.9. Zaalstellingen

Zaalstellingen vinden plaats in het eerste semester van ieder collegejaar. Alle onderwijszalen in beheer van het UFB worden gecontroleerd op bezetting gedurende 3 weken. De (mate van) bezetting wordt ieder blokuur vastgelegd met een app. Aan de hand van deze data ontstaat inzicht in het zaalgebruik en kan er actief worden gestuurd op efficiënte bezetting. Problemen in de roostering kunnen daardoor worden opgelost en door snel te kunnen beschikken over no-show gegevens zijn niet gebruikte zaken in te zetten voor andere activiteiten. Bezettingsgegevens dragen bij aan beslissingen bij verbouw of nieuwbouw, zoals kapitaalintensieve investeringen van Vastgoed. Zo liggen zaaltellingen vaak ten grondslag aan maatwerkrapportages voor de klantomgeving.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service Level Agreement, op basis van een bedrag per telling naar rato faculteit

4.1.10. Postbezorging

Copy Print & Mail (CPM) verzorgt de fysieke postale diensten. Het assortiment is gericht op universiteitsbrede zakelijke dienstverlening. Het omvat de volledige centrale verwerking van inkomende en uitgaande post- en pakketstromen en het verzorgen van postritten in Leiden en Den Haag.

CPM haalt en bezorgt de reguliere post bij de universiteitsgebouwen. De kosten van deze interne postdistributie zijn opgenomen in de SLA op basis van drie postritten per week. Speciale besteldiensten zijn op aanvraag en tegen betaling mogelijk. Gecontracteerde marktpartijen regelen de externe post- en pakketverzending.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service Level Agreement, op basis van vast bedrag per jaar

4.2. Dienstverlening buiten de SLA/ Business operations

4.2.1. Business catering

UFB-catering levert op alle universitaire locaties diensten aan diverse doelgroepen, ook bij vergaderingen en in vergaderzalen. Het cateringassortiment is omvangrijk en divers. Het voorziet in de behoeften van zowel studenten, medewerkers als de interne zakelijke afnemers.

De restaurants en cafés in Leiden en Den Haag bieden hoofdzakelijk een assortiment ten behoeve van ontbijt en lunch. Het aanbieden van avondmaaltijden is nog in experimenteel stadium. Hierbij wordt getracht om met een scherpe tariefstelling aan te sluiten op de behoefte. Momenteel zijn er 18 cateringlocaties in de vorm van restaurant, café en brasserie.

In het kader van community building zijn zitgebieden zodanig ingericht dat zij ook buiten piekdrukte kunnen worden gebruikt door medewerkers en studenten voor overleg of zelfstudie.

De integrale kosten van de universitaire catering, inclusief kosten die samenhangen met de inrichting van restaurants en cafés en aanpalende zitgebieden, dienen vanuit de exploitatiebegroting te worden gefinancierd. Periodieke benchmarking met in de markt vergelijkbare organisaties wordt ingezet als instrument om een scherp prijsbeleid te bewaken.

Contact	Kijk <u>hier</u> voor aanvullende informatie of via <u>catering@UFBleidenuniv.nl</u>
Financiering	Vanuit opbrengsten verkoop

4.2.2. Partycatering

Partycatering biedt ondersteuning bij diverse gelegenheden, zoals vergaderingen, borrels, recepties en evenementen op locatie. De dienstverlening is doorgaans op maat. In de offerte worden de specifieke wensen opgenomen, zoals leveren van meubilair, bars, decoratie, servies en andere benodigdheden.

Aanvragen van offertes gaan via Catering. Bij de organisatie van grotere evenementen is nadere afstemming met de clusterorganisatie essentieel. Denk hierbij aan het checken van beschikbaarheid en boeken van ruimtes, technische ondersteuning bij presentaties of evenementen. Het adviseert ook over de inrichting van ruimtes en diensten als audiovisuele ondersteuning, schoonmaak, veiligheid en beveiliging.

Contact	Kijk <u>hier</u> voor aanvullende informatie of via <u>catering@ufb.leidenuniv.nl</u>
Financiering	Vanuit opbrengsten verkoop

4.2.3. Faculty Club (vergader- en receptiefaciliteiten)

De Faculty Club in het Academiegebouw heeft een restaurant en brasserie en een aantal vergaderkamers. Samen met de binnentuin biedt hij de universitaire gemeenschap gelegenheid tot formeel en informeel academisch ontmoeten.

De Faculty Club verzorgt recepties, zoals bij promoties, biedt vergaderfaciliteiten en is ook geschikt voor kleinschalige congressen of symposia, al dan niet in combinatie met andere ruimtes van het Academiegebouw.

Contact	Kijk <u>hier</u> voor aanvullende informatie of via <u>facultyclub@ufb.leidenuniv.nl</u>
Financiering	Vanuit opbrengsten verkoop

4.2.4. Automaten catering

UFB-catering beheert de overeenkomst met de leverancier van de ca. 260 warme dranken en snoep-frisdrank automaten binnen de locaties van de universiteit. UFB-catering monitort dit dagelijks.

UFB-catering faciliteert de (ver)plaatsingen van automaten, registratie van storingen en levert koffiekaarten voor medewerkers en zakelijke consumptie. UFB-catering adviseert de instituten en faculteiten over de mogelijkheden binnen het contract, waaronder de technische aansluitingen die een automaat vereist.

Contact	Kijk hier voor aanvullende informatie. Vragen/ storingen aan Maas automaten kunnen gemeld worden via automaten@ufb.leidenuniv.nl
Financiering	Vanuit opbrengsten verkoop

4.2.5. Printen, kopiëren & drukwerk

Copy Print & Mail (CPM) is het loket voor drukwerkverzoeken. Opdrachtgevers zijn studenten en docenten. Voor studenten zijn print/kopieerproducten drukwerk (proefschriften), posters en verplicht onderwijsmateriaal zoals readers beschikbaar, ook via de webwinkel. Docenten kunnen lesmateriaal laten drukken, al dan niet met extra kosten wegens copyright-afdracht. Deze kosten worden de betreffende faculteit in rekening gebracht.

Veel overige producten worden door CPM in eigen beheer geproduceerd, afhankelijk van omvang en oplage, een ander deel wordt ondergebracht bij geselecteerde externe bedrijven. Uitgangspunt bij deze afweging is het bieden van de best mogelijk prijs-kwaliteit verhouding.

Contact	Kijk hier voor meer informatie om onderwijsmateriaal te publiceren in onze webshop of via grafischcentrum@ufb.leidenuniv.nl
Financiering	Vanuit opbrengsten verkoop

4.2.6. Printfaciliteiten voor studenten en medewerkers

Het UFB contracteert via Europese aanbesteding een marktpartij voor het exploiteren van ca. 275 multifunctionele printers (MFP's). De leverancier garandeert gebruiksklare oplevering en staat in voor bedrijfszekerheid. Functioneel beheer vindt plaats via een print-managementsysteem en doorbelastingssystematiek. Iedere universitaire eenheid heeft een eigen volume MFP's en maakt afspraken over het gewenste afrekenstelsel.

Studenten kunnen printen en scannen met een persoonlijke LU-Card met follow-me faciliteit. Het tegoed op de kaart is oplaadbaar met een app. Zakelijk gebruik van de MFP's wordt op kostenplaats verrekend.

Er kan zwart/wit, kleur, enkel- en dubbelzijdig en in diverse formaten worden geprint en gescand.

Contact	Kijk hier voor meer informatie of via helpdesk-multifunctionals@UFB.leidenuniv.nl
Financiering	Doorbelasting naar gebruik/ gebruiker betaalt

4.2.7. Transport (logistieke HUB)

Post & Transport (P&T) dient als centrale verzamelpunt voor goederenstromen (bv. kantoorartikelen). Ook verzorgt het de fysieke postale diensten. Het assortiment is gericht op universiteitsbrede zakelijke dienstverlening. Het omvat de volledige centrale verwerking van inkomende en uitgaande post- en pakketstromen en het verzorgen van postritten. Een deel van de dienstverlening behelst het verzorgen van de dagelijkse boekenritten tussen de panden in Leiden en Den Haag in opdracht van de Universiteitsbibliotheek.

In het kader van de duurzaamheidsambities fungeert P&T als logistieke hub: P&T verzamelt in toenemende mate universitaire bestellingen en verspreidt deze emissie loos over de universitaire locaties in Leiden en Den Haag.

Contact	postdienst@ufb.leidenuniv.nl
Financiering	Doorbelasting naar gebruik/ gebruiker betaalt

4.3. Dienstverlening buiten de SLA/ Education Facilities

4.3.1. Zalenreservering

De afdeling Zalenbeheer is verantwoordelijk voor alle zaalreserveringen voor alle onderwijsactiviteiten binnen de gehele Universiteit Leiden. Faculteiten dienen via het universitaire roosterprogramma TermTime aanvragen in voor onderwijs en onderwijs gerelateerde activiteiten. Vervolgens maakt de afdeling Zalenbeheer de match tussen de aanvraag en de juiste (onderwijs)ruimte. Indien nodig volgt er met de diverse opleidingen overleg om het onderwijsrooster passend te maken. De jaarroostering vindt plaats tussen april en juni en daarna worden incidentele boekingen ingeboekt door Zalenbeheer en de diverse Servicedesks. Wijzigingen met betrekking tot o.a. capaciteit en inrichting van de (onderwijs)zalen kunnen ook doorgegeven worden aan Zalenbeheer.

Contact	Zaalreserveringsformulier WSD: zalenbeheer@ufb.leidenuniv.nl FSW: zalenbeheerfsw@ufb.leidenuniv.nl FWN: zalenbeheerfwn@ufb.leidenuniv.nl FdA: zalenbeheerfwn@ufb.leidenuniv.nl CDH: zalenbeheercdh@ufb.leidenuniv.nl
Financiering	Vanuit universitaire bijdrage

4.3.2. SharedDesk

Studenten hebben met name in periodes van piekbelasting (rondom tentamens) behoefte aan groeps- en zelfstudieruimtes. Werk- en studieplekken en ook onderwijsruimtes, verspreid over de universitaire panden, hebben een wisselende bezettingsgraad. Studenten kunnen van deze restcapaciteit gebruik maken voor groepswork en zelfstudie door ruimtes, op de dag zelf, te reserveren via SharedDesk. Dit reserveringssysteem wordt dynamisch ingezet, zo zijn in tentamenperiodes meer plekken te reserveren.

Medewerkers kunnen via SharedDesk werk- en overlegplekken reserveren wanneer zij naar kantoor komen.

SharedDesk geeft inzicht in het gebruik van de diverse gebouwen en ruimtesoorten voor het inschatten van toekomstige ruimtebehoefte.

Contact	sharedesk@ufb.leidenuniv.nl
Financiering	Vanuit universitaire bijdrage

4.4. Dienstverlening buiten de SLA/ Overig

4.4.1. Schoonmaakcontrole diensten

De schoonmaakcontroleur controleert steekproefsgewijs de uitbestede schoonmaak volgens de VSR-KMS methodiek, evenals de laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden en glasbewassing. De controleur verstrekt en controleert additionele opdrachten en doet de administratieve verwerking van bijvoorbeeld mutaties in ruimtes, wat van belang is voor goed beheer van het schoonmaakcontract.

De schoonmaakcontroleur verzamelt tevens gegevens over de kwaliteit van de schoonmaak, Deze leiden tot rapportages waarvan de uitkomsten op hoofdlijnen periodiek besproken worden.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Vanuit universitaire bijdrage

4.4.2. BHV Advies

Ter ondersteuning van de Cluster Facility Manager en Servicemanager adviseert BHV Advies over de BHV-organisatie. Het adviseert over organisatie, knelpunten, inhoud van oefeningen en benodigde hulpmiddelen. Eveneens over het gebruik van Picasse, een platform op het gebied van incident communicatie.

BHV Advies zorgt voor de coördinatie van BHV-basisopleidingen en de opleidingen tot Ploegleider en Opgeleid Persoon voor Brandmeldinstallaties. Het ondersteunt bij het uitvoeren van ontruimingsoefeningen en het geven van veiligheidsinstructies. Jaarlijks stelt BHV Advies een jaarrapportage op.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service Level Agreement (onder Arbo & Milieudiensten), op basis van fte's/ per jaar

4.4.3. Contractmanagement

Het UFB verzorgt het contractmanagement van centraal afgesloten contracten rondom schoonmaak, meubilair, ongediertebestrijding, afvalverwerking, dienstreizen en kantoorartikelen. Het gaat hierbij om onderwerpen waarvoor geen andere 'lead buyer' beschikbaar is. De contractmanagers van het UFB zorgen ervoor dat de afspraken worden nagekomen. Dit gebeurt onder andere door het periodiek bespreken van de contractueel vastgestelde Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI). Verbeterpunten worden gemonitord en waar nodig geëscaleerd.

4.4.3.1. Afvalverwerking

De Universiteit Leiden heeft een overeenkomst met afvalverwerker Renewi voor de inzameling en verwerking van bedrijfsafval en gevaarlijk afval. Renewi Zoeterwoude bedient Leiden, Renewi Haaglanden Den Haag.

Het UFB beheert het contract met Renewi, optimaliseert de afvalstromen, borgt de gemaakte afspraken en fungeert als contactpersoon voor vragen, klachten en wijzigingen over afval. Dit betreft praktische zaken zoals aanvragen van containers of aangepaste ledigingdagen, maar ook contractuele zaken, zoals de jaarlijkse indexatie van de tarieven, wetswijzigingen rondom afvalinzameling en vragen over de facturatie.

Duurzaam verwerken van de diverse afvalstromen is contractueel vastgelegd. Onderstaand wordt dit per stroom kort toegelicht:

- ▷ Papier- en karton: het afval wordt gesorteerd op kwaliteit en vervolgens als grondstof gebruik voor nieuwe producten, zoals kartonnen dozen, printpapier, toiletpapier en zakdoekjes.
- ▷ Vertrouwelijk papier: het afval wordt geshredderd, waarna het dient als grondstof voor hoogwaardige papierproducten zoals circulair kantoorpapier of tissueproducten.
- ▷ Restafval: dit afval wordt verbrand in speciale afvalenergiecentrales, waarbij duurzame energie wordt gegenereerd, zoals elektriciteit, stroom en warmte. Aan de resterende assen worden materialen onttrokken, die dienen als grondstof voor betonwarenindustrie of voor grond-, water- en wegenbouw.
- ▷ Plastic verpakkingen en drinkkartons: 80 tot 90% van dit afval dient om nieuwe producten van te maken, het resterende afval wordt gebruikt voor het opwekken van energie.
- ▷ Glas: het ingezamelde glas wordt afgevoerd en gerecycled tot nieuwe glazen flessen.
- ▷ Swill (etensresten, keukenafval): dit afval wordt vergist waardoor biogas wordt geproduceerd.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service vanuit en vooralsnog voor rekening van UFB

4.4.3.2. Kantoorartikelen

De Universiteit Leiden heeft in samenwerking met negen Nederlandse universiteiten een Europese aanbesteding gedaan voor de aanschaf van kantoorartikelen. Naar aanleiding hiervan is een overeenkomst gesloten met leverancier Lyreco met een eigen selectie van productgroepen.

Het UFB beheert voor Universiteit Leiden het contract en zorgt ervoor dat gemaakte afspraken worden nageleefd. UFB en leverancier hebben periodiek contact en jaarlijks vindt er gezamenlijk contractoverleg plaats met de negen collega universiteiten.

De bestelportal is te vinden op het bestelserviceplein. Lyreco levert twee keer per week producten aan de centrale logistieke hub in het Willem Einthoven Gebouw. P&T, de logistieke hub, vervoert de bestellingen emissie loos aan de verschillende locaties.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service vanuit en vooralsnog voor rekening van UFB

4.4.3.3. Meubilair

De Universiteit Leiden heeft na een aanbesteding Eromesmarko B.V. geselecteerd als een leverancier voor de aanschaf van meubilair. Doelstelling binnen dit contract is de directe inzet van 100% circulair meubilair en dat binnen een termijn van drie jaar aantoonbaar minimaal 50% van alle producten hergebruikt of refurbished dient te zijn. Naast een nieuw contract is ook een contractmanager/ meubelregisseur aangesteld, die ondersteunt op gebied van meubelmanagement en het contract managet met de meubelleverancier.

Meubelmanagement is het efficiënt beheren van de meubelen in een organisatie. Dit start met het realiseren van een centrale database met meubilair dat tijdelijk of definitief niet meer in gebruik is en het maken van afspraken over (tijdelijk) hergebruik elders. Naast advies over hergebruik of revitaliseren van aanwezig meubilair zal geadviseerd worden bij aanschaf, onderhoud of verwijdering van meubilair. Bij aanschaf betreft het controle op naleving van afspraken met de leverancier, controleren van prijzen, levertijden en kwaliteit. De contractmanager voert evaluatiegesprekken met de meubelleverancier.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service vanuit en vooralsnog voor rekening van UFB

4.4.3.4. Schoonmaakonderhoud

Universiteit Leiden heeft na een Europese aanbestedingsprocedure GOM Schoonhouden per 1 januari 2025 gecontracteerd voor schoonmaakonderhoud voor een periode van maximaal acht jaar. Het UFB voert de regie over het contract, met daarin onder meer de volgende afspraken over de schoonmaak van ruimtes

- ▶ Kantoren op een vaste dag in de week, met een evenwichtige verdeling over de afdelingen en weekdagen
- ▶ Representatieve en vergaderruimtes drie keer per week

- ▷ De studie-, bibliotheek-, collegezalen en pantry's dagelijks
- ▷ Sanitaire ruimtes afhankelijk van ligging en gebruik minimaal twee keer per dag
- ▷ Gangen drie keer per week

Het standaard schoonmaakonderhoud wordt centraal gefinancierd door middel van een specifieke universitaire bijdrage. Op verzoek kan additioneel schoonmaakonderhoud plaatsvinden voor rekening van de aanvrager.

De contractmanager zorgt ervoor dat de contractuele KPI-afspraken worden nagekomen. De manager wordt hierbij ondersteund door de schoonmaakcontroleurs die in de clusters werkzaam zijn. De Servicedesk is er voor meldingen en vragen die betrekking hebben op schoonmaak. De lokale schoonmaakcontroleur zorgt voor de afhandeling van de melding en voor terugkoppeling. Periodiek heeft de schoonmaakcontroleur afstemming met de contractmanager, Cluster Facility Manager en het schoonmaakbedrijf.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Vanuit universitaire bijdrage of additioneel betaald door gebruiker/aanvrager

4.4.3.5. Verhuizingen

De Universiteit Leiden heeft een aanbesteding gedaan voor verhuisdiensten. Naar aanleiding hiervan zijn met twee verhuisbedrijven overeenkomsten afgesloten: Scholte Verhuis Groep B.V. en UTS Abbink.

Het UFB beheert voor Universiteit Leiden het contract voor de kleine verhuizingen binnen de universiteit. Voor alle opdrachten met een waarde boven € 15.000, - dient een uitvraag via minicompetitie plaats te vinden. Onder dit bedrag mag een opdracht 1 op 1 worden gegund. Het UFB controleert op naleving van de afspraken en heeft met beide verhuisbedrijven periodiek contact. Vastgoed beheert het contract voor de grote verhuizingen bij verbouw- en nieuwbouw.

Contact	Cluster Facility Manager
Financiering	Service vanuit en vooralsnog voor rekening van UFB

4.4.3.6. Zakelijke dienstreizen

De Universiteit Leiden heeft sinds 2020 na het doorlopen van een Europese aanbesteding een overeenkomst met leverancier Uniglobe voor zakelijke dienstreizen. De leverancier regelt onder meer vliegreizen, treinreizen en (hotel)overnachtingen. Het contractbeheer is bij het UFB ondergebracht.

Het UFB borgt de met Uniglobe afgesproken processen. Het controleert de afgesproken KPI's, voert steekproeven uit op facturen, ziet toe op juiste klachtafhandeling en overlegt ieder kwartaal met Uniglobe.

Het UFB functioneert als vraagbaak voor de medewerkers van de universiteit en voor de travel agents van Uniglobe die soms tegen uitzonderlijke situaties aanlopen bij het boeken van een dienstreis.

Contact	Vragen kunnen per mail gesteld worden via uniglobe@ufb.leidenuniv.nl of aan de Cluster Facility Manager
Financiering	Service vanuit en vooralsnog voor rekening van UFB

5. Bijlage A: ALGEMENE BEPALINGEN BIJ DE SLA

1. Object van SLA

Het leveren en afnemen van het overeengekomen pakket van facilitaire diensten in het gebouw of gebouwen van opdrachtgever.

2. Huisvesting

Afnemer stelt om niet adequate werkruimtes ter beschikking aan het personeel van aanbieder dat belast is met de uitvoering van de activiteiten. Afnemer draagt ervoor zorg dat bedoelde werkruimtes blijven voldoen aan de universitaire en andere (wettelijke) normen, waar nodig functie gerelateerd. Afnemer zorgt ervoor dat in de betreffende werkruimte de benodigde vaste ICT-hulpmiddelen beschikbaar worden gesteld. Kosten van onderhoud en gebruik van deze werkruimtes en voorzieningen komen voor rekening van afnemer. Aanbieder is gehouden om als een goed huisvader van de (werk)ruimtes gebruik maken.

3. Kantoorinventaris, apparatuur en gereedschappen

Afnemer draagt zorg voor de aanschaf en het onderhoud van de -ten behoeve van de uitvoering van de in de SLA genoemde activiteiten- benodigde kantoorinventaris, apparatuur en gereedschappen, alsmede van de gebouwgebonden apparatuur, zoals de alarm- en brandmeldinstallatie en het gebouwbeheerssysteem. Aanschaf, onderhoud en vervanging van gebouwgebonden apparatuur komt voor rekening van afnemer. Kantoorartikelen, mobiele telefonie, tablets en laptops komen voor rekening van de aanbieder.

4. Opleiding en training

Aanbieder draagt zorg voor een adequaat niveau van uitvoering van de overeengekomen facilitaire activiteiten. Aanbieder draagt zorg voor de in dit kader vereiste opleiding- en trainingsactiviteiten en persoonlijke ontwikkeling. In de door aanbieder aan afnemer in rekening te brengen tarieven c.q. vergoedingen is de dekking begrepen voor de daartoe te maken kosten.

5. Bedrijfskleding

Medewerk(st)ers van aanbieder die werkzaam zijn in de sectoren receptie, algemene diensten, huurdersonderhoud, (facilitaire) Servicedesk, servicemanagement en catering zijn herkenbaar aan hun bedrijfskleding. Aanbieder draagt hiervoor zorg. Tot de (verplichte) bedrijfskleding zijn ook te rekenen wettelijk voorgeschreven persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals veiligheidsschoeisel.

6. ICT-ondersteuning/werkplekautomatisering

Afnemer zorgt voor de computer hardware op de vaste werkplekken, benodigd voor de dienstverlening binnen de SLA. Afnemer brengt geen kosten van ICT-ondersteuning in rekening aan aanbieder voor SLA gerelateerde activiteiten. Indien afnemer de ICT-ondersteuning in zijn gebouw(en) laat verzorgen door het ISSC op basis van het full service contract, dan zullen de eventueel daaruit voor het UFB voortvloeiende werkplek gerelateerde kosten aan afnemer in rekening worden gebracht.

7. Afstemmingsoverleg

Om de dienstverlening door aanbieder continu en adequaat af te blijven stemmen op de wens van afnemer, vindt periodiek afstemmingsoverleg plaats tussen de complexbeheerder en de Cluster Facility Manager, zonodig bijgestaan door de servicemanager. Daarbij wordt de afwikkeling van de onder artikel 8 bedoelde klachten betrokken. Dit mondt uit in een actiepuntenlijst, waarvan de inhoud de instemming vereist van betrokkenen.

De gebouw-/ complexbeheerder is verantwoordelijk voor de afstemming met de eigen organisatie en eventueel inwonende partijen. De Cluster Facility Manager is verantwoordelijk voor de afstemming binnen het UFB.

8. Klachtenafwikkeling

Klachten over door aanbieder geleverde diensten kunnen – afhankelijk van de aard en/ of het onderwerp- gemeld worden bij de Servicedesk, Servicemanager of Cluster Facility Manager. Escalatie van klachten kan namens de directie van de afnemer schriftelijk plaatsvinden aan de directie UFB met inachtneming van de vereiste vertrouwelijkheid. Klachten worden door aanbieder op de kortst mogelijke termijn in behandeling genomen en worden teruggekoppeld naar de directie van afnemer.

9. Evaluatie

Eenmaal per jaar, in de maand maart, vindt tussentijdse evaluatie plaats tussen afnemer en aanbieder over de in de SLA geregelde facilitaire diensten en wordt vooruitgekeken naar de afspraken voor een nieuwe SLA. Zonodig wordt de Cluster Facility Manager daarbij betrokken. Op basis van deze evaluatie kunnen werkafspraken worden herzien, dan wel besloten worden tot bijstelling van relevante bepalingen in de SLA dan wel tot aanpassing van het management.

10. Loonkostenniveau

De in de SLA vermelde tarieven zijn ontleend aan de door het College van Bestuur goedgekeurde tarieven voor facilitaire diensten, te leveren door het UFB. Zij zijn afgestemd op de -in de begrotingshandleiding vastgestelde- tarievenlijst. Bij het opstellen van de definitieve SLA mogen op advies van het College van Bestuur de tarieven worden bijgesteld.

Indien en voor zover de reële kosten over enig jaar blijken af te wijken, bijvoorbeeld als gevolg van generieke maatregelen in de sfeer van de sociale lasten voor rekening van werkgever en/of cao-aanpassingen, dan is aanbieder gerechtigd de meerkosten aan afnemer in rekening te brengen c.q. afnemer gerechtigd op teruggave van het teveel betaalde.

11. Meerwerk

Indien aanbieder op verzoek van afnemer(s) meer uren dienstverlening levert, dan wordt voorafgaande aan de levering door aanbieder tussen partijen het totale volume ervan bepaald en worden de geleverde additionele uren vervolgens per maand door aanbieder aan afnemer(s) in rekening gebracht tegen het geldende tarief rekening houdende met de toeslagen voor overwerk. Voor zowel aanvraag als annulering van meerwerk is een termijn van 4 weken van toepassing.

12. Vergoeding ondersteunende werkzaamheden UFB/Directie & Staf

Over het totaal van de door afnemer in enig jaar verschuldigde vergoedingen voor door aanbieder te leveren/geleverde facilitaire diensten brengt aanbieder een vergoeding in rekening van 3,5 procent, bestemd voor de kosten van ondersteunende werkzaamheden door UFB Directie & Staf (backoffice ondersteuning). Dit betreft zowel beleidsmatige als uitvoerende werkzaamheden op het terrein van personeel en financiën en ook activiteiten gericht op verdere optimalisering van de dienstverlening (systeemontwikkeling, procedures, facilitair beleid).

13. Facturatie en betaling

De kosten voor de SLA wordt in het 1e kwartaal voor het hele jaar gefactureerd via journaalposten aan de afnemer. Additionele werkzaamheden worden via een verkoopfactuur na afronding van de werkzaamheden in rekening gebracht aan de afnemer.

14. Offerte

Uiterlijk op 1 juni van enig jaar brengt aanbieder op basis van door afnemer voor het jaar t+1 kenbaar gemaakte aanpassingen in volume en soort van (lopende) dienstverlening een offerte uit, gebaseerd op de door het College van Bestuur voor t+1 goedgekeurde tarieven. Partijen bereiken hierover idealiter consensus vóór eind juni van het jaar zodat in het kader van de totstandkoming van de in augustus door de universitaire eenheden bij het College van Bestuur in te dienen begrotingen voor het jaar t+1 kosten (voor afnemer) en opbrengsten (voor aanbieder) synchroon lopen.

15. Looptijd, wijziging en opzegging SLA

De SLA kent het karakter van een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Jaarlijks kunnen partijen wijzigingen aanbrengen met betrekking tot te leveren en af te nemen diensten.

Wijzigingen in de SLA vereisen de instemming van partijen en worden *bij voorkeur* per 1 januari van een kalenderjaar doorgevoerd.

Om aanbieder in staat te stellen tijdig de vereiste maatregelen te nemen, spreken partijen af dat wijzigingen in door afnemer af te nemen uren of fte's dienstverlening door afnemer liefst voor 1 juli, doch uiterlijk 12 weken voorafgaand aan het nieuwe jaar aan aanbieder kenbaar worden gemaakt. Uiteraard kunnen door onvoorziene omstandigheden in de tussenliggende periode tot aanvang nieuw boekjaar met instemming van partijen nog noodzakelijke wijzigingen van beperkte omvang worden aangebracht, waarna de SLA wordt geformaliseerd.

Wijzigingen kunnen personele mutaties op locatie tot gevolg hebben vanwege de afstemming tussen beschikbare en gevraagde capaciteit/kwaliteit.

16. Arbitrage

Indien afnemer en aanbieder een onoverbrugbaar verschil van mening hebben over de nakoming van deze SLA, dan zijn partijen bevoegd de kwestie voor te leggen aan het College van Bestuur. De uitspraak van het College van Bestuur is bindend.