FACILITAIRE CAMPUS ORGANISATIE

PRODUCTEN- EN DIENSTENCATALOGUS
## INHOUDSOPGAVE

1. **Inleiding** .......................................................................................................................... 5  
   1.1. Missie FCO .......................................................................................................................... 5  
   1.2. Dienstverlening FCO ........................................................................................................ 5  
   1.3. Aanvraag aanvullende dienstverlening FCO .................................................................... 5  
   1.4. Vragen over dienstverlening FCO .................................................................................... 6  
   1.5. Leeswijzer .......................................................................................................................... 6  

2. **Ontvangst en hospitality** ..................................................................................................... 8  
   2.1. Bewegwijzering .................................................................................................................. 9  
   2.2. Floormanagement ............................................................................................................ 10  
   2.3. Ondersteuning academische plechtigheden .................................................................... 11  
   2.4. Ontvangst en receptie ....................................................................................................... 12  
   2.5. Narrowcasting .................................................................................................................. 13  

3. **Toezicht en veiligheid** ...................................................................................................... 15  
   3.1. Alarmmelding en -opvolging ............................................................................................ 16  
   3.2. Bedrijfshulpverlening ....................................................................................................... 17  
   3.3. Beveiliging en (camera-)toezicht ....................................................................................... 18  
   3.4. Toegangsbeheer en -controle .......................................................................................... 19  

4. **Diensten en middelen** ...................................................................................................... 21  
   4.1. Audiovisuele ondersteuning (AVC) ................................................................................... 22  
       4.1.1. Audio- en videoproducties ......................................................................................... 23  
       4.1.2. Theatertechniek en ondersteuning bij events ............................................................ 24  
       4.1.3. Verhuur en ondersteuning AVC .............................................................................. 25  
       4.1.4. Technische service en onderhoud AVC ................................................................. 26  
   4.2. Groenvoorziening ........................................................................................................... 27  
   4.3. Interne verhuizing ........................................................................................................... 28  
   4.4. Plaagdieren- en ongediertebestrijding ......................................................................... 29  
   4.5. Reprografie .................................................................................................................... 30  
   4.6. Eten en drinken .............................................................................................................. 31  
       4.6.1. Banqueting ................................................................................................................ 32  
       4.6.2. Restaurants en koffiecorners ................................................................................... 33  
       4.6.3. Vending .................................................................................................................... 34  
   4.7. Schoonmaaktuinenverlening ......................................................................................... 35  
       4.7.1. Schoonmaak .............................................................................................................. 36  
       4.7.2. Glasbewassing ......................................................................................................... 37  
       4.7.3. Textielreiniging ....................................................................................................... 38  
   4.8. Verbruiksartikelen .......................................................................................................... 39  
       4.8.1. Sanitaire verbruiksartikelen .................................................................................... 40  
       4.8.2. Kantoorartikelen .................................................................................................... 41  
       4.8.3. Labartikelen ............................................................................................................ 42  

5. **Ruimten en reserveringen** ............................................................................................... 44  
   5.1. Beheer van ruimten .......................................................................................................... 45  
       5.1.1. Computerruimten ....................................................................................................... 46  
       5.1.2. Evenementen- en vergaderruimten ...................................................................... 47  
       5.1.3. Onderwijsruimten .................................................................................................... 48  
   5.2. Reserveren van ruimten .................................................................................................. 49  
       5.2.1. Evenementen- en receptieruimten ....................................................................... 50  
       5.2.2. Vergaderruimten .................................................................................................... 51  
       5.2.3. Onderwijsruimten .................................................................................................... 52  
   5.3. Ruimtetoewijzing- en registratie ................................................................................... 53  
   5.4. Tentaminering ................................................................................................................. 54

Producten en Diensten Catalogus FCO 2018-2019
1. INLEIDING

1.1. MISSIE FCO
De Facilitaire Campus Organisatie (FCO) zorgt voor ontwikkeling van de VU-campus, onderhoud van de VU-gebouwen en facilitaire dienstverlening aan alle gebruikers van de campus. De kernwaarden van FCO zijn servicegericht en dienstbaar, bereikbaar en betrouwbaar.

Het is de missie van FCO om: “een gastvrije en inspirerende omgeving te maken, waarin wetenschappelijk onderwijs en onderzoek excelleren; om een omgeving te bieden waarin studenten, medewerkers en bezoekers zich thuis voelen en die attractief is voor Amsterdamse bewoners en bezoekers; om veranderingen in de universitaire omgeving te signaleren en hierop te reageren met adequate oplossingen voor huisvesting en daaraan gerelateerde dienstverlening.”

1.2. DIENSTVERLENING FCO
Deze producten- en dienstencatalogus (PDC) beschrijft de dienstverlening van FCO. Hierbij maken we onderscheid tussen de dienstverlening die aan de hele VU campus wordt geleverd en aanvullende dienstverlening die op verzoek van een gebruiker wordt geleverd:

- Dienstverlening die aan de hele VU campus wordt geleverd, wordt door alle gebruikers afgenomen. Hierbij geldt verplichte afname, de dienstverlening maakt deel uit van huisvesting op de VU campus. Afspraken worden vastgelegd in de huur-/gebruiksovereenkomst die door FCO Assetmanagement wordt opgesteld.

- Aanvullende dienstverlening wordt alleen op verzoek van een gebruiker geleverd, eenmalig of periodiek. De kosten worden doorbelast of gefactureerd aan de betreffende gebruiker. Afspraken over periodieke aanvullende dienstverlening worden contractueel vastgelegd in een Service Niveau Overeenkomst (SNO), die door FCO Accountmanagement wordt opgesteld.

1.3. AANVRAAG AANVULLENDE DIENSTVERLENING FCO
Het aanvragen van aanvullende dienstverlening gaat via formulieren of bestelportal Bestellen.VU. Ook via de FCO Servicedesk en FCO Accountmanagement kan aanvullende dienstverlening worden aangevraagd. Welke methode gebruikt wordt, hangt af van wie de gebruiker is en om welk product/dienst het gaat.


- Bestellen.VU is het bestelsysteem van de VU. Dit systeem ondersteunt het hele inkoopproces, van bestelling tot facturatie. Ook de dienstverlening van FCO is hier deels in opgenomen. Het gaat vooral om raamcontracten die FCO heeft afgesloten met leveranciers die via Bestellen.VU worden ontsloten. Bestellingen komen direct bij de leverancier terecht. Let op: om te kunnen bestellen via Bestellen.VU, is autorisatie nodig (meer informatie op VUnet).
1.4. **VRAGEN OVER DIENSTVERLENING FCO**

FCO Servicedesk is het eerste aanspreekpunt op operationeel niveau binnen FCO. Je kunt hier terecht met al je (aan-)-(van)gevragen, opmerkingen, klachten en suggesties ten aanzien van de dienstverlening van FCO. De FCO Servicedesk is gevestigd in het Hoofdgebouw (HG 0B-01) en is bereikbaar via servicedesk.fco@vu.nl of tel. 020-5985777. De Servicedesk is geopend van maandag t/m vrijdag van 8.30-17.00 uur. Aanvragen bij voorkeur per email, o.v.v. kostenplaatsnummer, ordernummer, WBS element of factuuradres.

FCO Accountmanagement is het aanspreekpunt op tactisch niveau voor vragen over huisvesting en dienstverlening van FCO. FCO Accountmanagement zit structureel met gebruikers aan tafel om ontwikkelingen te bespreken, wensen en behoeften te inventariseren en (wijzigingen in) de dienstverlening FCO toe te lichten. Namen en contactgegevens zijn te vinden op VUnet: Home/Organisatie/Diensten/Facilitaire Campus Organisatie/Accountmanagement.

1.5. **LEESWIJZER**

Dit document beschrijft de dienstverlening die FCO levert. Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Hoofdstuk 2 Ontvangst en hospitality
- Hoofdstuk 3 Toezicht en veiligheid
- Hoofdstuk 4 Diensten en middelen
- Hoofdstuk 5 Ruimten en reserveringen
- Hoofdstuk 6 Transport en logistiek
- Hoofdstuk 7 Gebouw en onderhoud
- Hoofdstuk 8 Overige dienstverlening

HOOFDSTUK 2
ONTVANGST EN HOSPITALITY
2. **ONTVANGST EN HOSPITALITY**

FCO levert de volgende producten en diensten:

- Bewegwijzering
- Floormanagement
- Ondersteuning academische plechtigheden
- Ontvangst en receptie
- Narrowcasting
2.1. BEWEGWIJZERING

Dienstverlening
FCO verzorgt de bewegwijzerings op en rond de VU-campus. De bewegwijzerings helpt de bezoeker te bepalen waar hij zich bevindt (oriëntatie), naar de gewenste bestemming te lopen (navigeren) en vast te stellen dat hij zijn bestemming heeft bereikt (identificeren). Een bezoek aan de VU Campus verloopt hierdoor soepel.

De bewegwijzerings wordt uitgevoerd conform de Visie Wayfinding VU Campus. Het verwijsconcept is als volgt: bezoekers worden verwezen van de ingang tot de plaats van bestemming. Bij de ingang bevindt zich een indexbord met daarop een overzicht van alle bestemmingen in het gebouw. Verwijsborden begeleiden de bezoeker naar de bestemming. De bestemming zelf wordt aangeduid met een identificatiebord.

Op de verwijsborden wordt verwezen naar gebouwdelen, verdiepingen, vleugels en bijzondere bestemmingen. Namen van faculteiten en diensten worden niet op de borden opgenomen. Ook logo's worden niet opgenomen. Namen van faculteiten en diensten worden wel opgenomen op de indexborden bij de ingang en op het identificatiebord dat op de plaats van de bestemming hangt.

Informatie is afgestemd op de gebruiker, het moment en de locatie (contextgebonden). Alleen noodzakelijke informatie wordt opgenomen op de borden en informatie wordt alleen daar getoond waar de bezoeker een beslissing moet worden genomen. Over het algemeen geldt: hoe meer informatie, hoe minder overzichtelijk.

De wayfinding is compact, duidelijk, eenduidig, herkenbaar, consistent, visueel aantrekkelijk en gebruiks- en onderhoudsvriendelijk. Er wordt gebruik gemaakt van vastgestelde pictogrammen. Voertaal is Engels.

Aanvullende dienstverlening

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Visie Wayfinding VU Campus

Bijzonderheden
In een aantal gebouwen is nog sprake van ‘bewegwijzerings oude stijl’ (conform de Bewegwijzeringscatalogus).
2.2. FLOORMANAGEMENT

Dienstverlening

Taken en verantwoordelijkheden, waaronder:
- Algemene werkzaamheden (rechtzetten meubilair op basis van beheerplan, etc.)
- Gebouw inventarisatie (deurhendel los, defecte verlichting, etc.)
- Klein onderhoud (lampje vervangen, schroefje aandraaien, etc.)
- Begeleiden leveranciers en externe partijen (bijvoorbeeld voor onderhoud)

Contactgegevens:
- Hoofdgebouw: 020-5983443 of huismeester-hg.fco@vu.nl
- Initium: 020-5982985 of huismeester-initium.fco@vu.nl
- Gebouw MF/Transitorium: 020-5987260 of huismeester.mf.tr.fco@vu.nl
- Metropolitan: 020-5981519 of mp.huismeester.fco@vu.nl
- Gebouw W&N: 020-5987669 of huismeester-wn.fco@vu.nl
- Gebouw O2: 020-5985762 of huismeester-o2.fco@vu.nl
- Gebouw Symphony: 020-5982454 of fa_fco-host-sg@vu.nl

Aanvullende dienstverlening

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

Bijzonderheden

---

1 In gebouw Symphony is geen huismeester, maar een Facility Host aanwezig.
2.3. ONDERSTEUNING ACADEMISCHE PLECHTIGHEDEN

Dienstverlening

Taken en verantwoordelijkheden gastdames:
- Ontvangst van gasten, bezoekers en vips ten behoeve van academische plechtigheden
- Begeleiding en ondersteuning van promovendi, promotiecommissie, etc. (kleding, lockers, etc.)
- Nalooptalen ter voorbereiding op plechtigheden (Aula, Auditorium, etc.)
- Beheer van de Togakamer (HG 1C-11) (openen en sluiten, uitgifte toga’s en baretten, etc.)
- Beheer van de Promovendi-kamer (HG 1C-21) (opruimwerkzaamheden, bevoorrading, etc.)
- Extra ondersteuning bij bijzondere situaties en grote bijeenkomsten (bijv. Dies Natalis)
- Overige werkzaamheden (ontvangst cadeaus, verloren voorwerpen, kledingreparaties, etc.)

Aanvullende dienstverlening
-

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
-

Bijzonderheden
-
2.4. ONTVANGST EN RECEPTIE

Dienstverlening
FCO verzorgt de ontvangst van bezoekers in de centrale hal (publiek gebied). Gastdames/-heren zorgen er hier voor dat bezoekers, medewerkers en studenten open en gastvrij worden ontvangen en zich welkom voelen op de VU. Zij maken gebruik van een (mobiele) ontvangstvoorziening.

De functies van een ontvangstvoorziening:
- Ontvangst-, wegwijzer- en informatiebalie
- Meldpunt voor incidenten, diefstal en vermissing
- Aflervalbalie voor gevonden voorwerpen
- Uitgifte van gasten- en liftpassen en sleutels

Bezoekers kunnen vooraf worden aangemeld via het formulier Bezoek aanmelden, zodat gastdames op de hoogte zijn van hun komst. Gastdames zijn aanwezig gedurende de openingstijden van een gebouw. Indien nodig worden de werkzaamheden overgenomen door Security Hosts.

De operationele uitvoering is uitbesteed aan een externe partij. Twee keer per jaar worden interne/externe audits uitgevoerd, waarbij medewerkers worden getoetst op inhoudelijke kennis en procedures. Daarnaast vinden mystery visits plaats.

Aanvullende dienstverlening
In overleg kunnen gastdames ook buiten ‘reguliere tijden’ worden ingeschakeld, bijvoorbeeld bij grote evenementen of bijeenkomsten. De kosten hiervan worden doorbelast, conform de prijslijst Beveiliging. Aanvraag via het formulier ‘Een evenement organiseren’ of via de FCO Servicedesk (servicedesk.fco@vu.nl of 020-5985777).

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Visie integrale veiligheid op de VU
- Visie toegangsbeheer VU
- Huisregels VU
- Prijslijst Beveiliging
- Formulier Bezoek aanmelden (VUnet, www.vu.nl/campus)
- Formulier Een evenement organiseren (VUnet, www.vu.nl/campus)

Bijzonderheden
De dienstverlening van FCO beperkt zich tot het publieke gebied. Faculteiten en diensten zijn zelf verantwoordelijk voor de ontvangst van bezoekers in besloten gebied.

2 Uitgezonderd Hoofdgebouw: hier vindt sleuteluitgifte plaats bij Security Desk.
2.5. NARROWCASTING

Dienstverlening
Het audiovisueel centrum (AVC) van FCO zorgt voor plaatsing en technisch beheer van de VU narrowcasting schermen. De schermen bevinden zich op de begane grond van een gebouw (publiek gebied) en zijn bedoeld om VU-gerelateerde (nieuws)berichten onder de aandacht van medewerkers, studenten en bezoekers te brengen. De schermen bevinden zich in het Hoofdgebouw, gebouw MF, gebouw W&N, Initium en Transitorium.

Het beheer van de content ligt bij de dienst Communicatie & Marketing. Faculteiten en diensten die hun berichten onder de aandacht willen brengen, kunnen input aanleveren. C&M beoordeelt of deze aan de gestelde criteria voldoet en zo ja, zorgt voor plaatsing (maximaal 3 weken). Op VUnet vind je de locaties van de schermen, de richtlijnen/criteria voor het aanleveren van content en de aanleverspecificaties. Het gebruik van VU narrowcasting is gratis. Meer info via C&M (lichtkrant@vu.nl).

Aanvullende dienstverlening
Op verzoek kunnen (extra) schermen in het eigen (kantoor)gebied worden geplaats. Het scherm wordt geplaatst en technisch beheerd door het AVC, contentbeheer door de aanvrager zelf. De kosten komen voor rekening van de betreffende faculteit/dienst (aanvrager). Het gaat om eenmalige kosten voor plaatsing en jaarlijkse kosten voor onderhoud en licenties. De kosten voor plaatsing zijn inclusief het scherm, montagesteun, aanvraag van een netwerkvoorziening, inrichting van de cloud omgeving (i.v.m. contentbeheer) en inrichting van een gebruikersaccount. Afspraken worden vastgelegd in een SNO.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Meer informatie en richtlijnen op VUnet

Bijzonderheden
Bekkeken wordt of ook schermen kunnen worden geplaatst in de centrale vergaderlocaties (HG en MF) en een koppeling met het (nieuwe) roostersysteem kan worden gemaakt, zodat reserveringen ter plekke zichtbaar zijn. Het nieuwe roostersysteem wordt in 2019 in gebruik genomen.

---

Na verbouwing Transitorium.
HOOFDSTUK 3
TOEZICHT EN VEILIGHEID
3. TOEZICHT EN VEILIGHEID

FCO levert de volgende producten en diensten:

- Alarmmelding en -opvolging
- Bedrijfshulpverlening
- Beveiliging en (camera-)toezicht
- Toegangsbeheer en -controle
3.1. ALARMMEELDING EN –OPVOLGING

Dienstverlening


De operationele uitvoering is uitbesteed aan een externe partij. Twee keer per jaar worden interne en externe audits uitgevoerd, waarbij Beveiligingsmedewerkers worden getoetst op inhoudelijke kennis en procedures. Daarnaast vinden zogenaamde mystery visits plaats. De externe audits en mystery visits worden uitgevoerd door onafhankelijke externe partijen.

FCO Beveiliging verzorgt ook de communicatie over veiligheid op de VU-campus. Het doel is meer bewustwording creëren ('veiligheid is een verantwoordelijkheid van ons allemaal') en zicht krijgen op wat er speelt. Bij de Beveiliging en recepties van de gebouwen zijn zogenaamde Z-cards beschikbaar; veiligheidsfolder met uitvouwbare plattegronden. Op diverse plekken in het gebouw zijn handmelders en brandblussers aanwezig die bij noodsituaties kunnen worden gebruikt.

Meldingen gaan als volgt:

- Bij spoedgevallen, incidenten en bedreigingen (denk aan een bommelding, ernstige lichamelijke bedreiging, vandalisme of een grote technische storing) moet het VU alarmnummer worden gebeld: 020-5982222. Let op: het VU alarmnummer moet óók worden gebeld als het landelijk alarmnummer 112 al is gebeld, zodat hulpdiensten kunnen worden opgevangen en begeleid.
- Bij diefstal of meldingen waar geen directe dreiging aanwezig is, kan de Beveiliging worden ingeschakeld (020-5985854).
- Bij meldingen over sociale veiligheid kan contact worden opgenomen met Hoofd Beveiliging (06-55121267) of bij diens plaatsvervanger (06-15832514).
- Bedrijfsongevallen, (sociale) incidenten en onveilige situaties kunnen bij het Meld- en Adviespunt Veiligheid worden gemeld (te vinden op VUnet). Dit meldpunt is in overleg met de Commissie Integrale Veiligheid (CIV) opgericht. De Beveiliging neemt in geval van een melding sociale onveiligheid (denk aan pesten of bedreiging) altijd contact op met de melder.

Aanvullende dienstverlening

- 

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Visie Integrale Veiligheid op de VU
- Visie Toegangsbeheer VU
- Huisregels VU
- Voorlichtingsfolders en plattegronden VU-campus en gebouwen (Z-cards, kenniskaarten, etc.)
- Formulier Aangifte doen van diefstal of inbraak bij de VU (VUnet)
- Formulier Melding doen over de dienstverlening (VUnet)

Bijzonderheden

- 

Producten en Diensten Catalogus FCO 2018-2019
3.2. BEDRIJFSHULPVERLENING

Dienstverlening

Binnen de VU is een Bedrijfsnoodorganisatie (BNO) aanwezig (24 uur per dag). FCO en HRM, Arbo en Milieu werken hierbij intensief samen. De VU voldoet daarmee aan wettelijke verplichtingen. De BNO is gebaseerd op realistische scenario’s van incidenten en calamiteiten die binnen de VU kunnen voorkomen, zoals brand, grote technische storing, gevaarlijke stoffen of orde incidenten.

De formele BNO-organisatie bestaat uit:
- Operationele BHV-organisatie: lokalisieren, ontruimen en bestrijden
- Operationeel Crisis Team (OCT): continueren bedrijfsvoering en schadebeperking
- Strategisch Beleidsteam (SBT): externe communicatie, strategische keuzes, regie op herstel en verzekering.

De operationele aansturing bij een grotere calamiteit ligt bij het OCT en de externe hulpdiensten zoals politie en brandweer. De voorzitter van het OCT heeft tijdens een calamiteit contact met het SBT. Het SBT wordt opgeroepen als de inzet van het CvB en directeuren noodzakelijk is in bijvoorbeeld externe communicatie en sturing van de bedrijfsvoering.

Wat staat in het BNO-beleid beschreven?
- Wet- en regelgeving, RI&E, Arbocatalogus, derden
- Aansprakelijkheid, verzekering en medische keuring
- Uitgangspunten organisatie en opzet BNO organisatie
- Scenario’s bedrijfswoordpland/factsheets
- Risico’s primaire processen en BHV functie, aanwezigheid BHV-ers
- Beheer en borging, verantwoordelijkheden BNO organisatie
- Oefeningen en evaluatie.

Het beleid is vastgelegd in het Bedrijfswoordplan (BNP). Het BNP is (digitaal) toegankelijk en wordt periodiek geactualiseerd. Het is vooral bedoeld voor medewerkers die een functie hebben in de BNO zoals BHV-ers, leden OCT en SBT en leidinggevenden. Voor studenten en medewerkers zijn alarmkaarten en Z-cards met plattegronden en belangrijke telefoonnummers aanwezig in alle VU-gebouwen. In geval van een calamiteit moeten medewerkers en studenten alarmeren en reageren op het ontruimingssignaal en instructies van BHV en Beveiliging opvolgen.

Belangrijke telefoonnummers en nadere informatie:
- Alarmnummer voor acute hulp: 020-5982222
- Niet-acute meldingen: 020-5982554
- Bedrijfshulpverlening: bhvadministratie.amd@vu.nl, 020-5989011 (Transitorium OE-25)

Aanvullende dienstverlening

- 

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Bedrijfswoordpland VU
- Overzicht Coördinatoren Bedrijfshulpverlening (VUnet)
- Flyer: Wat te doen bij een calamiteit
- Voorlichtingsfolders en plattegronden VU-campus en gebouwen (Z-cards, kenniskaarten, etc)

Bijzonderheden

In gebouw ACTA en OZW is de dienstverlening anders georganiseerd.
3.3. BEVEILIGING EN (CAMERA-)TOEZICHT

**Dienstverlening**
De VU-campus is gastvrij en veilig. FCO Beveiliging zorgt voor de bewaking van gebouwen, eigendommen en personen op de campus. De Beveiliging is te bereiken via de recepties van de VU-gebouwen of via de Security Desk (HG KC-04). Beveiligingsmedewerkers zijn 24 uur per dag aanwezig op de VU-campus en hebben een controlerende, signalerende, registrerende en adviserende taak. De Beveiliging handelt direct en actief bij mogelijk onveilige situaties, ongevallen en dreigingen en speelt een rol in het verbeteren van de veiligheid en het vergroten van de bewustwording. Beveiligingsmedewerkers zorgen voor het (ont-)sluiten van gebouwen en ruimten en de uitgifte van toegangspassen.

Cameratoezicht en videoregistratie worden binnen de VU ingezet als hulpmiddel voor de beveiliging van personen en eigendommen. Cameratoezicht is aanwezig bij de in-/uitgangen van de VU-gebouwen, op plekken waar gevoelens van onveiligheid bestaan en daar waar toegang op afstand wordt verleend. Dit maakt deel uit van het beveiligingssysteem en is vastgelegd in het camerareglement (Vunet). Camerabeelden worden maximaal 240 uur bewaard en vervolgens overschreven. Incidenten moeten zo snel mogelijk (uiterlijk binnen 240 uur) worden gemeld om te achterhalen of er camerabeelden zijn en deze moeten worden geslagen (020-5985854).

Het doel van het cameratoezicht is zowel preventief als represief, maar ook monitoring. Dat wil zeggen dat een dreigend incident of calamiteit kan worden waargenomen vanuit de Security Desk. Het gebruik van cameratoezicht op de campus is met stickers en borden kenbaar gemaakt op het terrein en in de gebouwen. Beelden worden alleen terug gekeken als daar aanleiding voor is en onder strikte voorwaarden. Deze zijn vastgelegd in het Reglement Cameratoezicht VU.

De operationele uitvoering is uitbesteed aan een externe partij. Twee keer per jaar worden interne en externe audits uitgevoerd, waarbij Beveiligingsmedewerkers worden getoetst op inhoudelijke kennis en procedures. Daarnaast vinden zogenaamde mystery visits plaats. De externe audits en mystery visits worden uitgevoerd door onafhankelijke externe partijen.

**Aanvullende dienstverlening**
Bij grote of speciale evenementen is mogelijk extra beveiliging nodig. De Beveiliging bepaalt of extra inzet nodig is, afhankelijk van het soort evenement, het aantal personen, de aanwezigheid van VIPs en de politieke/maatschappelijke geladenheid van een evenement. De kosten voor (extra) inzet van Beveiliging worden doorbelast, conform de prijslijst Beveiliging. Meldingen en aanvragen gaan via het formulier Een evenement organiseren of de FCO Servicedesk.

**Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten**
- Wet Bescherming Persoonsgegevens (over gebruik, opslag)
- Visie Integrale Veiligheid op de VU, Visie toegangsbeheer VU
- Reglement cameratoezicht
- Huisregels VU
- Prijslijst Beveiliging
- Formulier Aangifte doen van diefstal of inbraak bij de VU (VUnet)
- Formulier iets gevonden of verloren bij de VU (VUnet)
- Formulier een evenement organiseren (VUnet, www.vu.nl/campus)

**Bijzonderheden**

Producten en Diensten Catalogus FCO 2018-2019
3.4. **TOEGANGSBEHEER EN -CONTROLE**

**Dienstverlening**

De VU heeft een open karakter; gebouwen zijn vrij toegankelijk (publiek). Alleen waar nodig zijn ruimten of gebouwdelen afgeschermd (besloten); alleen geautoriseerde medewerkers hebben toegang. Medewerkers krijgen toegang via een VU pas voorzien van de juiste rechten.

Het beleid is erop gericht alleen nog gebruik te maken van toegangspassen (Salto) ipv sleutels. FCO Toegangsbeheer (FCO TBH) is verantwoordelijk voor het aanmaken/uitgeven van toegangspassen en het toekennen/wijzigen van rechten op de passen. Een toegangspas wordt alleen verstrekt als deze past binnen het autorisatie- en beveiligingsbeleid VU (beoordeling door FCO TBH) én na goedkeuring door de verantwoordelijke functionaris van de betreffende faculteit of dienst. Gebruikers zijn dus zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en toegang tot hun eigen gebieden.

FCO TBH maakt in samenwerking met elke faculteit en dienst toegangsprofielen. Hierdoor ontstaat meer eenheid in het verlenen van toegang en zijn verhuisbewegingen eenvoudiger door te voeren in het toegangssysteem. Daarnaast wordt zelfautorisatie de komende jaren verder uitgerold, d.w.z. dat faculteiten/diensten zelf toegang verlenen aan medewerkers via de toegangsprofielen. Naast gebouw O|2 zijn er inmiddels meerdere afdelingen die hier gebruik van maken.


De toegangspas is persoonsgebonden, voorzien van een foto en wordt bij voorkeur zichtbaar gedragen. Foto’s kunnen worden gemaakt bij FCO TBH (HG KC-06, 24 uur per dag, zonder afspraak). Het is mogelijk een pas binnen één dag te ontvangen. Daarvoor is er een aanvraag via SAP nodig en dient de pasfoto voor 12.00 genomen te zijn. De pas kan dan na 15.00 uur opgehaald worden. Bij grote drukte kan dit niet gegarandeerd worden. De leverijd van een pas bedraagt maximaal 5 werkdagen (exclusief autorisatie). Passen die niet meer gebruikt worden, kunnen worden ingeleverd bij de Security Desk. Vervanging van een pas gaat via FCO TBH (HG KC-06).

### Aanvullende dienstverlening

- 

### Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Visie Integrale Veiligheid op de VU
- Visie Toegangsbeheer VU
- Huisregels VU
- Autorisatie document beveiliging
- Ontwerpdoordocument beveiliging
- Formulier VU pas aanvragen (VUnet)
- Formulier VU pas rechten wijzigen (VUnet), formulier VU pas wijzigen ([www.vu.nl/campus](http://www.vu.nl/campus))
- Formulier Autorisatie (VUnet of via FCO Servicedesk)

### Bijzonderheden

- 

---

Producten en Diensten Catalogus FCO 2018-2019
HOOFDSTUK 4
DIENSTEN EN MIDDELEN
4. DIENSTEN EN MIDDELEN

FCO levert de volgende producten en diensten:

- Audiovisuele ondersteuning (AVC)
- Groenvoorziening
- Interne verhuizing
- Plagdieren- en ongediertebestrijding
- Reprografie
- Eten en drinken
- Schoonmaakdienstverlening
- Verbruiksartikelen
4.1. AUDIOVISUELE ONDERSTEUNING (AVC)

Het AVC (Hoofdgebouw 0B-03) biedt ondersteuning aan onderwijs en onderzoek door middel van beeld en geluid. De dienstverlening vanuit het AVC omvat:

Producties:
- Audio- en videoproducties
- Theatertechniek, ondersteuning bij events

Technische service en verhuur:
- Verhuur en ondersteuning AVC
- Technische service AVC
4.1.1. AUDIO- EN VIDEOPRODUCTIES

Dienstverlening
(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).

Aanvullende dienstverlening
Het AVC creëert op verzoek videoprodukties voor het onderwijs aan de VU, zoals het opnemen en online plaatsen van colleges en kennisclips, vastleggen van onderwijsgerelateerde evenementen en maatwerkproducties zoals promotiefilms en animaties. Kosten worden doorbelast.

Het AVC kan digitale audio- & videocontent in het onderwijs registreren, bewerken en online beschikbaar maken. Dit geldt voor reguliere hoorcolleges en werkgroepen, colloquia, seminars en andere evenementen. Het AVC maakt gebruik van Mediasite en slidecast-opnames om video en audio vast te leggen. Het is ook mogelijk om bijeenkomsten live te streamen via Mediasite of via social media, ruimten virtueel aan elkaar te koppelen (audio/video) of een webinar te organiseren.

Een aantal van de ontwikkelde producten:
- Slidecast opnames (alleen PowerPointpresentatie en audio)
- Weblectures (videobeeld, PowerPoint en audio)
- Live stream (live event online uitzenden voor publiek)
- Virtuele zaal koppeling (audio en video doorzenden van een zaal naar een andere ruimte)
- Webinar (interactief event/seminar voor online gebruik)

Het AVC produceert ook video's, variërend van een eenvoudige video-opname tijdens een bijeenkomst tot een film. Het AVC beschikt over een professionele video-opnamestudio met een green screen en autocue faciliteiten. Naast de studio-opnames verzorgt AVC ook opnames op locatie op de campus. Animaties en speciale effecten behoren ook tot de mogelijkheden.

Standaard type video-opnamen zijn:
- Kennisclip presentatie in studio
- Kennisclip met interactief scherm
- Kennisclip met green screen
- Impressiefilm van een evenement
- Weblecture
- Videoregistratie van promotie of oratie
- Live en interactief webinar vanuit de studio

Aanvragen kunnen per mail worden gericht aan het AVC (algemeen.avc@vu.nl of 020-5989161), minimaal 3 weken van tevoren. Standaard producten kunnen op kortere termijn worden geleverd, op basis van beschikbaarheid. Oplevering van producties gaat in overleg en is per product afhankelijk van nabewerkingstijd. De kosten worden in rekening gebracht. Standaard producten hebben een vaste prijs. Voor maatwerk of afwijkende vragen wordt een projectbegroting uitgebracht. In overleg wordt bepaald wat het gewenste eindresultaat is en welk budget nodig is.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Een overzicht van (standaard) producten, is het vinden in het AVC portfolio (www.vu.nl/avc)
- Formulier Aanvraagformulier AVC apparatuur huren (www.vu.nl/avc)

Bijzonderheden
Dienstverlening wordt alleen geleverd aan interne gebruikers (faculteiten en diensten VU). Externe partijen kunnen hier geen gebruik van maken.
4.1.2. THEATERTECHNIEK EN ONDERSTEUNING BIJ EVENTS

Dienstverlening

(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).

Aanvullende dienstverlening

Het AVC biedt op verzoek audiovisueel advies, ontwerp en ondersteuning, bijvoorbeeld voor evenementen of academische plechtigheden.

Voor grote of complexe evenementen werkt het AVC nauw samen met het Congres en Media Center (CMC). Het AVC levert professionele ondersteuning in de theatertechniek, het CMC verzorgt de overall coördinatie van het congres. De theatertechnicus AVC is verantwoordelijk voor het aansturen van de totstandkoming van (audio)visuele producten en communicatie. Daarnaast zorgt hij/zij voor het technisch voorbereiden en begeleiden van voorstellingen (licht, geluid, decor), het onderhouden en beheren van de technische installaties en materialen, het bedienen van de apparatuur en het zorgen voor een goed en veilig verloop van de voorstellingen.

Bij academische plechtigheden (zoals promoties en oraties) werkt het AVC nauw samen met Bureau Pedel. Pedel neemt hierbij de organisatie op zich en het AVC schuift aan voor het audiovisuele aspect zoals het testen van PowerPoint presentaties met de promovendi, theatertechnische advisering en de technische assistentie en bediening volgens protocol tijdens de plechtigheid.

Aanvraagprocedure:

- Uitsluitend bediening: rechtstreeks bij het AVC (algemeen.avc@vu.nl of 020-5989161)
- Ondersteuning bij academische plechtigheden: via bureau Pedel (bureaupedel@vu.nl).
- Ondersteuning bij grote evenementen: via CMC (events@vu.nl) of formulier ‘Een evenement organiseren’ (www.vu.nl/avc).

Inzet van technische ondersteuning is op basis van beschikbaarheid. Houd bij de aanvraag rekening met de benodigde voorbereidingstijd van een evenement. De minimale aanvraagtijd via Pedel of CMC is na te vragen bij de betreffende afdeling. Geadviseerd wordt om het AVC al in een vroeg stadium te betrekken in de planvorming. Afhankelijk van de grootte van het evenement, moet de aanvraag minimaal 4-12 weken vóór het evenement worden ingediend.

De kosten voor inzet van het AVC worden doorbelast. Apparatuur wordt per dagprijs per inzet en technische ondersteuning wordt per uur berekend. Tarieven zijn te vinden op de VU website.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- AVC Portfolio
- Formulier Een evenement organiseren (VUnet)
- Formulier Aanvraagformulier AVC apparatuur huren (www.vu.nl/avc)

Bijzonderheden

Dienstverlening wordt alleen geleverd aan interne gebruikers (faculteiten en diensten VU). Externe partijen kunnen hier geen gebruik van maken. Externe partijen worden verzocht contact op te nemen met VU Communicatie & Marketing: events@vu.nl.
4.1.3. VERHUUR EN ONDERSTEUNING AVC

Dienstverlening

(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).

Aanvullende dienstverlening

AVC Verhuurservice verhuurt audiovisuele apparatuur, levert advies en biedt technische ondersteuning bij gebruik van AV-middelen in onderwijs en onderwijsgerelateerde evenementen.

Een greep uit artikelen die te huur zijn:
- Draadloze microfoons (handzenders, headsets en revermicrofoons)
- Videocamera’s
- Geluidsrecorders
- Projectoren
- Presentatie displays
- Geluidsets
- Lichtsets

Aanvragen per formulier Aanvraag AVC apparatuur huren (www.vu.nl/avc). Hierbij geldt:
- Vermeld afdeling/opleiding, contactpersoon, datum, tijd en 7-cijferig ordernummer.
- Apparatuur moet vooraf worden gereserveerd.
- Aanvragen minimaal een week van tevoren, reserveringen op basis van beschikbaarheid.
- Apparatuur kan en mag alleen gehuurd worden voor gebruik op het VU-terrein.
- Kleinere apparatuur kan uitsluitend worden opgehaald bij het AVC (HG-0B-03).
- Grotere apparatuur, bijvoorbeeld een geluidsset of een presentatiedisplay, wordt gebracht en geïnstalleerd. De huurprijs is inclusief kosten van transport binnen de VU-campus en installatie.
- Sommige (grote) apparatuur kan alleen inclusief bediening door AV technicus worden gehuurd. Er wordt dan ook uurloon in rekening gebracht.

De kosten voor verhuur en ondersteuning worden doorbelast. Apparatuur wordt per dagprijs per inzet berekend en technische ondersteuning wordt per uur berekend. Tarieven zijn te vinden op de VU website. Meer informatie: algemeen.avc@vu.nl of 020-5989161.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- AVC Portfolio
- Formulier Aanvraag AVC apparatuur huren (www.vu.nl/avc)

Bijzonderheden

Dienstverlening wordt alleen geleverd aan interne gebruikers. Externe partijen kunnen hier geen gebruik van maken.
4.1.4. TECHNISCHE SERVICE EN ONDERHOUD AVC

Dienstverlening

AVC Technische Service voorziet onderwijs-, vergader- en evenementenzalen van audiovisuele apparatuur en is verantwoordelijk voor het onderhouden van apparatuur en het verhelpen van storingen. Meldingen gaan via de FCO Servicedesk (020-5985777).

Storingen en problemen worden tussen 08.30 en 17.00 uur zoveel mogelijk direct opgevolgd. Het verhelpen van storingen in onderwijsruimten krijgt voorrang boven werkzaamheden aan apparatuur in andere ruimten. Voor onderwijsruimten is binnen 10 minuten na melding een technicus ter plaatse aanwezig. Voor alle andere ruimten is het afhankelijk van het servicecontract en/of beschikbaarheid van technici. Indien een probleem niet direct verholpen kan worden, wordt apparatuur (tijdelijk) vervangen of wordt voorzien in een noodoplossing.

Aanvullende dienstverlening

De dienstverlening van AVC beperkt zich tot de algemene onderwijs-, vergader- en evenementenruimten. Apparatuur in ‘eigen ruimten’ of apparatuur die door gebruikers zelf is aangeschaft en geplaatst, wordt alleen door AVC beheerd als dit nadrukkelijk is vastgelegd in een getekende SNO. Dit geldt ook voor storingsonderhoud.

Achterliggende kaders,richtlijnen en documenten

- AVC Portfolio

Bijzonderheden

Dienstverlening wordt alleen geleverd aan interne gebruikers. Externe partijen kunnen hier geen gebruik van maken.
4.2. GROENVOORZIENING

Dienstverlening
Bloemen en planten dragen bij aan de leefbaarheid en aantrekkelijkheid van de VU-campus en gebouwen. FCO verzorgt de groenvoorziening in de openbare ruimte, zowel binnen als buiten.

De groenvoorziening op het campusplein (buiten) wordt verzorgd door FCO Logistiek. Werkzaamheden betreffen het zorgen voor nieuwe aanplant, onderhouden van perken, bloembakken en gazons en kappen/snoeien van bomen en struiken.

De groenvoorziening in de centrale hal, foyer en omliggend representatief gebied in het Hoofdgebouw is uitbesteed aan een externe leverancier. Afspraken zijn contractueel vastgelegd. De operationele coördinatie is in handen van FCO Floormanagement. In overige gebouwen is beperkt groenvoorziening aanwezig.

Aanvullende dienstverlening
-

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
-

Bijzonderheden
FCO verzorgt geen groenvoorziening in besloten gebieden en eigen ruimten. Dit kunnen gebruikers zelf verzorgen, mits passend bij de aard en functie van de ruimte en het werkplekconcept. Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van deze groenvoorziening.
4.3. INTERNE VERHUIZING

Dienstverlening

(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).

Aanvullende dienstverlening

FCO Logistiek helpt gebruikers bij reguliere, interne verhuizingen, dat wil zeggen verhuizingen die door de gebruiker worden geïnitieerd. FCO Logistiek ondersteunt op verzoek bij de fysische verhuizing en kan ook de coördinatie verzorgen, zoals afstemming met UC-IT. Aanvragen via het formulier Verhuizing aanvragen (minimaal 10 werkdagen van tevoren). Geef op dit formulier aan of ook ondersteuning in de coördinatie is gewenst.

FCO Logistiek beoordeelt de aanvraag (eventueel na een bezoek aan de ruimte) en zet de procedure in gang of schakelt een externe leverancier in, afhankelijk van de aard en de omvang van de werkzaamheden. De verhuisdiensten op de VU zijn Europees aanbesteed en mogen uitsluitend gebeuren via gecontracteerde verhuisbedrijven.

De kosten worden doorbelast. Tarieven conform de prijslijst ‘Interne verhuizingen’. FCO Logistiek verzorgt de facturatie, ook als de verhuizing is uitgevoerd door een externe leverancier. De definitieve factuur wordt gemaakt op basis van nacalculatie. Bij annulering na akkoord op de offerte worden reeds gemaakte uren in rekening gebracht en vermeerderd met € 150,-- annuleringskosten.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Formulier Interne verhuizing aanvragen (VUnet)
- Formulier Transportmiddelen huren (VUnet)
- Prijslijst Interne verhuizingen
- Prijslijst Transportmiddelen

Bijzonderheden

---

4 Niet te verwarren met projectverhuizingen, die worden ingegeven door nieuwbouw/verbouw, verhuisbewegingen, fusies, etc. De coördinatie en uitvoering van deze projectverhuizingen is in handen van FCO Realisatiemanagement.
4.4. PLAAGDIEREN- EN ONGEDIERTEBESTRIJDING

Dienstverlening

FCO bestrijdt plaagdieren en ongedierte (muizen, vliegen, mieren, wespen, etc.) om overlast, knaagschade en snelle vermenigvuldiging te beperken. Ook verzorgt FCO de communicatie en voorlichting hierover, o.a. via de campagne ‘Help mee de muis te verdrijven’. Medewerkers, studenten en bezoekers spelen een belangrijke rol in het voorkomen en bestrijden van plaagdieren, vooral muizen. Het netjes houden van ruimten (dozen van de grond, boeken opruimen, etc.) en het direct afvoeren van etensresten, afval en serviesgoed voorkomt overlast.

De uitvoering van de werkzaamheden is uitbesteed aan een externe leverancier. Het bedrijf is dagelijks op de VU aanwezig en rapporteert aan FCO. Meldingen kunnen bij de FCO Servicedesk worden doorgegeven (servicedesk.fco@vu.nl of 020-5985777) of via het formulier Overlast plaagdieren doorgeven op www.vu.nl/campus. Vermeld duidelijk naam, locatie, type, melding (bijv. overlast muizen) en eventuele bijzonderheden.


Aanvullende dienstverlening

- Formulier Plaagdierenoverlast doorgeven (www.vu.nl/campus)

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Brochure ‘Samen de muis verdrijven’

Bijzonderheden
4.5. REPROGRAFIE

Dienstverlening

(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).

Aanvullende dienstverlening

FCO Reprografie is een full-service afdeling voor het verzorgen van alle druk- en printwerk, voor zowel interne als externe gebruikers. De Reprografie is geopend van maandag t/m vrijdag van 8.00-17.00 uur en is gevestigd in het Hoofdgebouw KA-30 (020-5985922 of 020-5985921, repro@vu.nl).

De Reprografie verzorgt (complex) print- en drukwerk, zoals:
- Drukken van formulieren, proefschriften, tentamens, scripties, uitnodigingen, folders, etc.
- Leveren van standaard huisstijldrukwerk (enveloppen, briefpapier, visitekaartjes, etc.)
- Evenementen materialen (naambordjes, badges, etc.)
- Bewerken en verwerken van digitale bestanden
- Opmaak en vormgeving van drukwerk
- Full color printing posters van A3 tot A0 formaat
- Inbinden van print- en drukwerk
- Productie van mailings

De diensten van de Reprografie zijn beschikbaar voor medewerkers, studenten en externe partijen. De kosten worden doorgegeven per mail of door een origineel of USB-stick aan te leveren bij de Servicebalie Reprografie. Opdrachten met een beperkte oplage kunnen veelal dezelfde dag worden geleverd. Voordat een opdracht in productie wordt genomen, voert de Reprografie een controle uit op aangeleverde bestanden en wordt veelal eerst een proefdruk gemaakt. De producten kunnen worden afgehaald bij de Reprografie of door FCO Logistiek worden bezorgd.

Studenten en medewerkers VU kunnen gebruik maken van de Toolbox VU voor het downloaden, samenstellen en produceren van visitekaartjes, posters en flyers met behulp van standaard sjablonen en beelddata (huisstijl VU). De Toolbox is beschikbaar via VUnet. Inloggen is verplicht. Voor autorisatie Toolbox VU: registratieformulier Toolbox VU, te vinden op VUnet.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Handleiding Toolbox
- Registratieformulier Toolbox VU (VUnet)
- Bestellen.vu: zoek op repro, dan kom je direct in de juiste bestelomgeving

Bijzonderheden
4.6. **ETEN EN DRINKEN**
FCO levert de volgende producten en diensten:
- Banqueting
- Catering
- Vending

Eten en drinken is ook verkrijgbaar via voorzieningen in de plinten van de VU gebouwen (retail).
4.6.1. **BANQUETING**

**Dienstverlening**

*(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).*

**Aanvullende dienstverlening**


De dienstverlening is uitbesteed aan een externe partij. FCO Contractmanagement is contracthouder en ziet toe op de gemaakte afspraken. Naast de landelijk geldende eisen omtrent hygiëne, Arbo en cao, heeft de VU een externe onafhankelijke partij ingehuurd om de afspraken uit het contract te toetsen. Eenmaal per jaar wordt ook de dienstverlening beoordeeld, uitgedrukt in een tevredenheidscijfer.

Bestellen kan via Bestellen.VU (alleen voor VU-eenheden, autorisatie verplicht) of via de cateraar (020-5986504 of vu.order@compass-group.nl). Assortiment, tarieven en bestelvoorwaarden zijn vastgelegd in het Foodbook, te vinden op VUnet. Bestellingen worden 10 minuten voor een bijeenkomst klaargezet. Prijzen zijn inclusief btw tenzij anders aangegeven en gelden van maandag t/m vrijdag van 7.00-18.00 uur. In het weekend en op feestdagen gelden andere tarieven. Facturatie geschiedt maandelijks achteraf en rechtstreeks door de cateraar aan de gebruiker.

[http://www.vu-horeca.nl/](http://www.vu-horeca.nl/)

**Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten**

- Foodbook (VUnet)
- Handleiding Bestellen.VU
- Visie eten eten drinken VU 2017-2022

**Bijzonderheden**

-
4.6.2. RESTAURANTS EN KOFFIECORNERS

Dienstverlening
De volgende restaurants en koffiecorners zijn aanwezig op de VU-campus:
- Restaurants Hoofdgebouw, gebouw W&N, gebouw MF, gebouw ACTA, gebouw OZW.
- Koffiecorners: HG begane grond, HG 8e verdieping, gebouw MF, gebouw ACTA en Initium
- Science café gebouw O|2
- Diverse voorzieningen in de plint


Leveranciers moeten voldoen aan de landelijk geldende eisen omtrent hygiëne, Arbo, CAO en de eisen die in het contract met de VU zijn opgenomen. De VU heeft een externe, onafhankelijke partij ingehuurd om de afspraken uit het contract te toetsen. Deze partij bezoekt alle locaties en toetst de dienstverlening. Daarnaast wordt ook jaarlijks de klanttevredenheid getoetst. Dit gebeurt o.a. met behulp van de flashenquête, waarbij studenten, medewerkers en bezoekers worden gevraagd naar hun tevredenheid over de dienstverlening in het algemeen en op specifieke onderdelen.

Aanvullende dienstverlening
-

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- HACCP richtlijn
- Vereniging van Nederlandse Cateraars (VENECA)
- Visie eten eten drinken VU 2017-2022

Bijzonderheden
-
4.6.3. VENDING

Dienstverlening

Aanvullende dienstverlening

In alle VU gebouwen zijn **automaten voor warme dranken** aanwezig:

- Voor medewerkers ‘met koffierechten’ vindt bediening van de warme dranken automaat via de VU pas plaats (vrije koffie-uitgifte). De kosten voor het gebruik van de automaten komen voor rekening van de faculteit/dienst. Deze worden maandelijks achteraf en op basis van werkelijke afname doorbelast. Facturatie gebeurt direct door de leverancier aan de faculteit/dienst. Het aanvragen van koffierechten gaat via het formulier VU pas aanvragen of VU pas rechten wijzigen. Na goedkeuring van de budgethouder van de betreffende faculteit/dienst wordt de pas voorzien van de juiste rechten.

- Voor medewerkers ‘zonder koffierechten’, studenten en bezoekers geldt dat zij tegen betaling gebruik kunnen maken van de warme dranken automaten. Het gebruik is voor eigen rekening. Bediening van de automaat gaat via contactloos betalen (NFC).

Naast de warme dranken automaten bevinden zich op verschillende plekken op de VU Campus ook luxere, onbemande koffiecorners en automaten voor koude dranken en versnaperingen. Het gebruik van deze automaten is voor eigen rekening, voor alle medewerkers, studenten en bezoekers. De automaten bevinden zich in openbaar gebied. Het gebruik is voor eigen rekening. Betaling gaat via NFC (contactloos betalen).

Het beheer van alle automaten is in handen van een externe partij. Storingen kunnen worden doorgegeven via het telefoonnummer op de automaat. Vermeld altijd het nummer van de automaat. Automaten hebben een beschikbaarheidspercentage van 98% uptime (na melding).

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Gebruiksvoorwaarden VU pas
- Formulier VU pas aanvragen
- Formulier VU pas rechten wijzigen
- Visie eten eten drinken VU 2017-2022

Bijzonderheden

Een aantal representatieve gebieden, zoals Forum en Agora (beide in het Hoofdgebouw), is voorzien van koffieautomaten, bedoeld voor bezoekers van het gebied. De automaten staan op vrije uitgifte, er is geen pas nodig om de automaat te bedienen. Het beheer van de automaten is in handen van de cateraar. De kosten worden onder de gebruikers verrekend of verdisconteerd in de huurprijs.
4.7. SCHOONMAAKDIENSTVERLENING
FCO verzorgt dienstverlening op het gebied van schoonmaak binnen de VU. Hierbij maken we onderscheid tussen:

- Schoonmaak
- Glasbewassing
- Textielreiniging
4.7.1. **SCHOONMAAK**

**Dienstverlening**
Schoonmaak vindt plaats volgens vastgestelde normen en procedures, waarbij als uitgangspunt geldt ‘schoon is schoon’ (uitgezonderd sanitair en behandelruimtes). De functie van een ruimte (bijv. kantoor, onderwijs of onderzoek) bepaalt de aanpak. Reguliere schoonmaakdiensten en frequenties staan beschreven in de catalogus ‘Overzicht schoonmaakprogramma’s VU’. Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor het opruimen en netjes achterlaten van ruimten. Het is schoonmakers niet toegestaan om documenten te verplaatsen en apparatuur te reinigen (tenzij afgesproken).

De uitvoering van de werkzaamheden is uitbesteed aan externe partijen. FCO Contractmanagement verzorgt het contractbeheer. Externe kwaliteitsinspecteurs controleren en bewaken de kwaliteit van de dienstverlening (Kwaliteit Meet Systeem VSR, laagfrequent metingen, belevingsmetingen, etc.). Medewerkers worden regelmatig gevraagd naar hun beleving van schoonmaak in hun werkomgeving.

**Aanvullende dienstverlening**

**Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten**
- Catalogus ‘Overzicht schoonmaakprogramma’s VU’
- Prijslijst ‘Extra schoonmaakdiensten’
- Formulier Schoonmaak (aanvullend) aanvragen (VUnet, [www.vu.nl/campus](http://www.vu.nl/campus))

**Bijzonderheden**
-
4.7.2. GLASBEWASSING

Dienstverlening

Glasbewassing wordt uitgevoerd door een externe partij. FCO Contractmanagement verzorgt het contractbeheer. Externe inspecteurs controleren en bewaken de kwaliteit van de geleverde dienstverlening (kwaliteitmeetsysteem glasbewassing).

Glasbewassing vindt plaats conform vastgestelde normen en procedures. De ramen worden met een vaste frequentie per jaar gewassen (entrees 12x per jaar, gevel- en separatieglas 3x per jaar). De frequenties staan beschreven in de catalogus ‘Overzicht schoonmaakprogramma’s VU’ De planning is doorlopend over het jaar verspreid en mede afhankelijk van de weersomstandigheden. De glazenwassers informeren medewerkers kort voor uitvoer over hun komst. Contactpersonen van ingepakte ruimten en laboratoria worden ruim voor uitvoer geïnformeerd.

Aanvullende dienstverlening


Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Catalogus ‘Overzicht schoonmaakprogramma’s VU’
- Prijlslijst ‘Extra schoonmaakdiensten’
- Formulier Schoonmaak (aanvullend) aanvragen (VUnet, [www.vu.nl/campus](http://www.vu.nl/campus))

Bijzonderheden

-
4.7.3. TEXTIELREINIGING

Dienstverlening

*(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).*

Aanvullende dienstverlening

FCO heeft raamcontracten afgesloten voor textielreiniging (zoals labjassen, platgoed en gordijnen). Gebruikers kunnen hier tegen betaling gebruik van maken. De werkzaamheden zijn uitbesteed aan een externe partij. De kosten worden doorbelast, conform de afgesloten raamcontracten. FCO Contractmanagement ziet toe op naleving van de contractafspraken.

Het wassen van textiel gebeurt alleen op verzoek van een gebruiker en na goedkeuring van de budgethouder. Aanvragen gaan via de FCO Servicedesk (incidenteel) of Bestellen.VU (periodieke werkzaamheden).

In onderling overleg worden afspraken gemaakt over de frequentie van de werkzaamheden, de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd en de locatie waarop de spullen worden ingezameld en afgeleverd. Dit kan per gebouw en per gebruiker verschillen. FCO Logistiek beheert deze gegevens. Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk om de spullen op de afgesproken verzamelplekken en conform geldende richtlijnen en voorwaarden te deponeren (denk aan het autoclaveren van labjassen).

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Handleiding Bestellen.VU (VUnet)

Bijzonderheden

-
4.8. VERBRUIKSARTIKELEN

FCO zorgt voor inkoop van een aantal (standaard) verbruiksartikelen, waaronder sanitaire verbruiksartikelen, chemicaliën en labartikelen. Daarnaast heeft FCO een aantal raamcontracten afgesloten waar VU eenheden gebruik van kunnen maken, onder andere voor kantoorartikelen.

- Sanitaire verbruiksartikelen
- Kantoorartikelen
- Labartikelen
4.8.1. SANITAIRE VERBRUIKSARTIKELEN

Dienstverlening

FCO heeft raamcontracten afgesloten voor de inkoop en levering van sanitaire verbruiksartikelen, zoals toiletpapier, handzeep, desinfectiegel en papieren handdoekjes. FCO Logistiek zorgt voor de bestelling, ontvangst en distributie over de VU-campus. De schoonmaak zorgt voor verdere verspreiding binnen de gebouwen. De dienstverlening wordt geleverd in de pantry’s, in de toiletten en in de labs van gebouw O|2.

Aanvullende dienstverlening

-

Bijzonderheden

Uitzondering op bovenstaande is gebouw ACTA; hier levert FCO geen sanitaire verbruiksartikelen.
4.8.2. KANTOORARTIKELEN

Dienstverlening

*(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).*

Aanvullende dienstverlening

FCO heeft een raamcontract afgesloten voor de inkoop en levering van kantoorartikelen. Interne gebruikers kunnen gebruik maken van dit raamcontract. Bestellen gaat via Bestellen.VU (autorisatie benodigd). Facturatie gebeurt rechtstreeks door de leverancier, conform prijsafspraken in de raamovereenkomst en verwerkt in Bestellen.VU. FCO Logistiek verzorgt de ontvangst en distributie van goederen over de VU-campus.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Handleiding Bestellen.VU (VUnet)

Bijzonderheden

-
4.8.3. LABARTIKELEN

Dienstverlening

(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).

Aanvullende dienstverlening

FCO levert op verzoek ook verbruiksartikelen in/voor de laboratoria. Voorbeelden hiervan zijn vloeibaar stikstof, droogijs, oplosmiddelen en chemicaliën voor de spoelmachines. Levering gebeurt op aanvraag van de klant. De kosten worden doorbelast (per liter, per vat, etc.). Aanvragen gaan via de FCO Servicedesk of via de beschikbare formulieren.

In een aantal gevallen verzorgt FCO Logistiek het voorraadbeheer; in dat geval zorgt FCO Logistiek ervoor dat er altijd voldoende (minimum) voorraad aanwezig is en dat de voorraad tijdig wordt aangevuld. Dit is bijvoorbeeld het geval bij droogijs en chemicaliën voor de spoelmachines in gebouw O|2. Dit hoeft dus niet apart besteld te worden. De kosten worden doorbelast, op basis van een vooraf bepaalde verdeelsleutel of naar rato van gebruik (indien mogelijk).

Gassen, zoals Argon, CO2, Helium, perslucht en zuurstof, kunnen via de dienst HRM, Arbo en Milieu worden besteld via formulier aanvraag levering gassen of via bestellinggasflessen.amd@vu.nl. De kosten hiervan worden doorbelast.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Formulier Aanvraag levering gassen (VUnet en www.vu.nl/campus)
- Formulier Aanvraag levering vloeibaar stikstof (VUnet en www.vu.nl/campus)
- Formulier Ophalen Chemisch Afval/ Labbulter (www.vu.nl/campus)

Bijzonderheden

-
5. RUIMTEN EN RESERVERINGEN

FCO levert de volgende producten en diensten:

- Beheer van ruimten
- Reservering en roostering van ruimten
- Ruimtetoewijzing- en registratie
- Tentaminering
5.1. **BEHEER VAN RUIMTEN**
FCO beheert de zalen die geen hoofdgebruiker kennen en voor gezamenlijk of multifunctioneel gebruik zijn. Hierbij maken we onderscheid tussen de volgende typen ruimten:

- Computerruimten
- Evenementen- en vergaderruimten
- Onderwijsruimten
5.1.1. **COMPUTERRUIMTEN**

**Dienstverlening**

FCO verzorgt het beheer van computerzalen. De computerzalen zijn onderdeel van de centrale onderwijspool en zijn voor iedere faculteit en dienst beschikbaar voor onderwijs en tentamens. De ruimten worden ook voor zelfstudie gebruikt. Het doel is een efficiënte benutting van de ruimten. De ruimten worden niet verhuurd aan externe partijen.

Dagelijks worden controllerondes gelopen door FCO Logistiek. Logistiek medewerkers zetten het meubilair in de juiste opstelling, controleren alle roerende en onroerende zaken in de zaal (met uitzondering van computerapparatuur) en laten deze repareren indien nodig. FCO Logistiek verzorgt ook de aanschaf van meubilair voor de computerzalen. Medewerkers en studenten zijn zelf verantwoordelijk voor het netjes achterlaten van (computer-)ruimten, conform de huisregels VU.

Het betreft de computerzalen in de volgende gebouwen:
- Hoofdgebouw (21 zalen)
- Gebouw W&N (19 zalen)
- Transitorium (4 zalen)
- Gebouw MF (8 zalen)
- Initium (4 zalen)

**Aanvullende dienstverlening**

- 

**Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten**

- Looplijst afdeling Logistiek
- Huisregels VU

**Bijzonderheden**

Uitzondering op bovenstaande zijn computerzalen die volledig worden gebruikt door één faculteit (‘eigen zalen’). Deze worden niet door FCO beheerd.
5.1.2. EVENEMENTEN- EN VERGADERRUIMTEN

Dienstverlening
FCO verzorgt het beheer van centrale evenementen- en vergaderruimten binnen de VU. FCO Logistiek checkt de ruimten periodiek op schades en vermissingen en voert eventuele kleine onderhouds-werkzaamheden direct uit. Per zaal is circa 10 minuten beschikbaar.

Het betreft de volgende zalen en ruimten:
- Aula (Hoofdgebouw, balcony 1-25)
- Auditorium (Hoofdgebouw, balcony 1-07)
- Atrium (gebouw MF D146)
- Aurora (Hoofdgebouw 0C-29)
- Agora 1 t/m 8 (Hoofdgebouw 3A)
- Vergadercentrum Forum (Hoofdgebouw 1D)
- Vergadercentrum Salutem (gebouw MF 1D)
- Alma (gebouw OZW 10e verdieping)

Ruimten worden nagelopen op de volgende punten:
- Gordijnen
- Stoelen en tafels
- Vloeren, muren, wanden en verlichting
- Aanwezigheid PC, beamer, DVD, microfoons en whiteboard

Aanvullende dienstverlening
Op verzoek is het mogelijk de zalen anders in te laten richten. Het meubilair wordt in de gewenste opstelling geplaatst (conform het document Opstellingen evenementenzalen VU) en er kunnen aanvullende (inrichtings)materialen worden gehuurd. Aanvragen gaan via de formulieren op VUnet of de FCO Servicedesk. Aanvragen die vóór 12.00 uur worden ingediend, worden de volgende dag uitgevoerd. De kosten worden doorbelast, conform de prijsschijl Inrichtingsmaterialen.

FCO beschikt over de volgende inrichtingsmaterialen:
- Posterborden (reclamebord op poot, formaat A0)
- Klapborden (op lage standaard voor binnen/buiten, formaat 70cm (h) x 100cm (b))
- Stakeborden
- Garderoberekken
- Podiumblok (eventueel afgeroekt)
- Katheders
- Flipovers (incl. 4 kleuren stiften en een pak flipoverpapier/25 vel)
- Sta- en klaptafels (eventueel afgeroekt)
- Overige materialen: op verzoek te huren (conform prijsopgave leverancier).

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Document opstellingen evenementenzalen VU
- Prijsslijt inrichtingsmaterialen
- Formulier Een evenement organiseren (VUnet, www.vu.nl/campus)
- Formulier Een ruimte reserveren (VUnet)
- Formulier Inrichtingsmaterialen huren (VUnet)

Bijzonderheden
Het Auditorium en de vergaderruimten in gebouw O|2 worden niet door FCO beheerd.
5.1.3. ONDERWIJSRUIMTEN

**Dienstverlening**

FCO verzorgt het beheer van onderwijsruimten binnen de VU. Het gaat om de collegezalen en werkgroepruimten die onderdeel zijn van de centrale onderwijspool en die door alle faculteiten en diensten kunnen worden gebruikt. Dagelijks voor 9.00 uur worden controlerondes gelopen door medewerkers Logistiek, waarbij het meubilair wordt teruggeplaatst in de standaardopstelling (conform Opstellingenboek) en roerende en onroerende zaken worden gecontroleerd en gerepareerd indien nodig. Per zaal wordt circa 5 minuten besteed.

De onderwijsruimten worden door FCO gecontroleerd op:
- Correcte aantal tafels en stoelen
- PC en beamer aanwezig
- Muren, wanden, plafond schoon
- Whiteboard schoon met stiften
- Krijtbord schoon met krijt en wisser
- Vuilnisbak aanwezig/leeg
- Gordijnen heel en schoon
- Verlichting werkt
- Overige schades

**Aanvullende dienstverlening**

- Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
  - Document zaalfaciliteiten onderwijsruimten
  - Huisregels VU

**Bijzonderheden**

Bovenstaande geldt niet voor de collegezalen en onderwijsruimten in gebouw ACTA en OZW. Deze worden niet door FCO beheerd.
5.2. RESERVEREN VAN RUIMTEN
FCO zorgt voor reservering van ruimten die voor algemeen gebruik zijn, dat wil zeggen geen hoofdgebruiker kennen. Hierbij maken we onderscheid tussen de volgende typen ruimten:

- Evenementen- en receptieruimten
- Vergaderruimten
- Onderwijsruimten
5.2.1. **EVENEMENTEN- EN RECEPTIERUIMTEN**

**Dienstverlening**

*(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).*

**Aanvullende dienstverlening**


Evenementen- en receptieruimten VU (zie VUnet voor capaciteit, voorzieningen en mogelijkheden):
- Aula, Auditorium, Aurora, Forum 2, Agora-complex (Hoofdgebouw)
- Atrium (gebouw MF)
- Alma (gebouw OZW)
- Auditorium O|2 (gebouw O|2)*
- Auditorium, zaal Moscow, zaal Amsterdam, zaal Shanghai, zaal Sydney (gebouw Symphony)
- Campusterrein
- Foyer, Galerij en receptieruimten Boelelaan zijde, Campusplein (Hoofdgebouw)

Bij de reservering wordt rekening gehouden met voorrangsregels5, waaronder:
- Aula en/of Auditorium (HG) zijn primair beschikbaar voor academische plechtigheden.
- Agorazalen worden vrijgegeven voor verhuur na inroostering van (postdoctoraal) onderwijs.
- De zalen in Symphony zijn primair voor (postdoctoraal) onderwijs en VU honours programme.

Het aanvragen van een ruimte gaat via het formulier Evenementenaanvraag (als onderdeel van een evenement, met coördinatie door CMC) of via het formulier Ruimte reserveren (geen coördinatie door CMC). Beide formulieren zijn te vinden op VUnet. De aanvraag wordt verwerkt door team Coördinatie Ruimte Planning (CRP). Binnen 2 werkdagen volgt een reactie.


Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Tarieven evenementen- en vergaderzalen
- Verhuurvoorwaarden zalen VU (VUnet, [www.vu.nl/campus](http://www.vu.nl/campus))
- Ketenplanning roosteren
- Academische jaarkalender
- Huisregels VU en aanvraagcriteria
- Formulier Evenementen aanvraag (VUnet en [www.vu.nl/campus](http://www.vu.nl/campus))

**Bijzonderheden**

Uitzondering op bovenstaande is Auditorium in gebouw O|2. De coördinatie op het gebruik is in handen van de gebruikers O|2 en valt buiten de dienstverlening van FCO.

---

5 Uitzondering zijn congressen of evenementen met een voorrangsstatus (aanvraag via CMC).
5.2.2. VERGADERRUIMTEN

Dienstverlening
(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).

Aanvullende dienstverlening

Vergadercentrum Forum (Hoofdgebouw, 1D) en Salutem (gebouw MF, 1D) zijn de centrale vergaderlocaties op de VU Campus. Het zijn representatieve vergaderruimten die ten behoeve van (formele) vergaderingen en overleggen kunnen worden gebruikt en waar bezoekers kunnen worden ontvangen. Forum bestaat uit 8 vergaderruimten en Salutem bestaat uit 3 vergaderruimten, variërend van 8-20 personen. De vergaderruimten moeten vooraf worden gereserveerd. Hierbij geldt geen voorrangsgewijziging, reserveringen worden op volgorde van binnenkomst verwerkt. De coördinatie op het gebruik van de vergaderzalen ligt bij team Coördinatie Ruimte Planning (CRP).

- VU eenheden (faculteiten en diensten VU) reserveren de ruimten via Internet Zalen Boeken (IZB), mits de boeker hiervoor geautoriseerd is. Aanvraag autorisatie via aanvraagformulier VUnet. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor het gebruik van de ruimten. De kosten voor aanvullende dienstverlening, zoals banqueting, worden wel in rekening gebracht. Forum beschikt over een eigen lounge en koffievoorziening waar bezoekers gebruik van kunnen maken. Salutem beschikt hier hier niet over.

- Externe partijen die op de Campus zijn gehuisvest (huurders) kunnen gebruik maken van vergadercentrum Salutem (MF). Zij reserveren een ruimte via het formulier Ruimte reserveren, te vinden op de VU website. Er worden kosten in rekening gebracht voor het gebruik van de ruimten, conform de uitgangspunten zaalexplotatie. Dit geldt niet voor vergadercentrum Forum; dit is primair bestemd voor VU eenheden.

Buiten kantoortijd kunnen de vergaderruimten ook worden ingezet ten behoeve van evenementen en congressen. Afhankelijk van de aard en omvang van de bijeenkomst ligt de coördinatie bij het Congres & Media Center (CMC) of de FCO Servicedesk.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Tarieven evenementen- en vergaderzalen
- Verhuurvoorwaarden zalen VU
- Huisregels VU en aanvraagcriteria
- Formulier Evenementenaanvraag (VUnet en www.vu.nl/campus)

Bijzonderheden

Ook in gebouw O|2 zijn (centrale) vergaderruimten aanwezig. De coördinatie is in handen van de gebruikers O|2 en valt buiten de dienstverlening van FCO.

6 In het Nieuwe Universiteitsgebouw wordt ook een centrale vergaderloctie gerealiseerd.
5.2.3. ONDERWIJSRUIMTEN

Dienstverlening

We onderscheiden de volgende typen onderwijsruimten op de VU:

- Collegezalen (met vast meubilair)
- Werkgroepruimten (met los meubilair), waarvan een aantal met een stiltefunctie\(^7\)
- DigiTenT (tentamenlocatie meubilair met computers)
- Computerzalen
- Zelfstudiegebieden
- Practicumzalen

De coördinatie van het gebruik van alle onderwijsruimten (met uitzondering van practicumzalen) is in handen van team Coördinatie Ruimte Planning (CRP). Roosteren vindt plaats volgens het zogenaamde *leenrechtenstelsel*: faculteiten zijn zelf verantwoordelijk voor het roosteren van hun onderwijsactiviteiten, binnen de beschikbaar gestelde uren (*het tijdslot*). De uren worden in overleg tussen CRP en SOZ vastgesteld. De zalen worden via Syllabus Plus vrijgegeven voor roosteren. Bij vragen/problemen is CRP het eerste aanspreekpunt.

Aanvullende dienstverlening

Na roosteren van het onderwijs kunnen onderwijsruimten aanvullend worden gereserveerd, bijvoorbeeld voor een vergadering of onderwijsgerelateerde activiteiten. Uitzondering zijn de computerzalen; deze worden niet verhuurd, alleen gebruikt voor toetsen en zelfstudie. Het is niet mogelijk om ruimten te reserveren voor zelfstudie (door studenten); zij hebben wel inzicht in welke ruimte beschikbaar is voor zelfstudie via Studyspot.

Het aanvragen van onderwijsruimten gaat via:

- Formulier ‘Een ruimte reserveren’ (VUnet)
- Formulier ‘Aanvraag onderwijsruimte’ (VUnet en [www.vu.nl/campus](http://www.vu.nl/campus))
- Internet Zalen Boeken (IZB) (alleen voor intern gebruik en na autorisatie IZB: aanvraag via het formulier ‘Autorisatie online reserveren onderwijs- en vergaderruimten aanvragen’ (VUnet)).


Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Spelregels reserveren onderwijsruimten
- Prijslijst onderwijsruimten
- Faciliteiten onderwijsruimten
- Ketenplanning roosteren
- Verhuurvoorwaarden zalen VU ([VUnet](http://www.vu.net), [www.vu.nl/campus](http://www.vu.nl/campus))
- Huisregels en aanvraagcriteria
- Formulier ‘Een ruimte reserveren’
- Formulier ‘Aanvraag onderwijsruimte’

Bijzonderheden

Bovenstaande geldt niet voor gebouw ACTA en (deels) OZW; collegezalen worden (deels) niet door FCO beheerd.

\(^7\) Standaard aanwezig: pc met dvd/cd en usb, beamer, krijt-/whiteboard en wifi/toegang internet
5.3. RUIMTETOEWIJZING- EN REGISTRATIE

Dienstverlening

FCO Assetmanagement beheert de vastgoedportefeuille van de VU. Zij verzorgen het verhuurbeleid, bewaken de bezetting van de gebouwen, zorgen voor aanvullende aanhuur wanneer nodig en stellen huur- en gebruiksovereenkomsten op. Het is niet toegestaan ruimten onder te verhuren.

De kosten voor huisvesting worden doorbelast. Voor interne gebruikers (faculteiten en diensten VU) wordt gebruik gemaakt van het TDH-model (Toerekening Doorbelasting Huisvestingslasten) waarmee de integrale huisvestingslast wordt doorbelast aan gebruikers. Voor externe partijen geldt een kostprijsdekkende huur (KPDH).

Bij iedere (her)huisvesting van een eenheid ontwikkelt de VU een huisvestingsconcept voor de betreffende eenheid, uitgaande van VU Smart@Work ideeën. VU Smart@Work gaat over optimale inzet en gebruik van bedrijfsmiddelen, zoals de beschikbare ruimten, voorzieningen en diensten en richt zich daarbij op toekomstbestendige wijzen van werken, samenwerken, leren en beheren. Centraal uitgangspunt hierbij is dat faculteiten en diensten worden bekostigd op basis van vigerende huisvestingsnormen. Hiermee wordt actief gestuurd op passend gebruik van ruimte (in termen van aantal m²) en goede bezetting van ruimten. Het uitgangspunt is dat alle gebruikers op de VU Campus kunnen worden gehuisvest.

Aanvullende dienstverlening

Het aanvragen, afstoten of teruggeven van ruimten gaat via FCO Accountmanagement. FCO Accountmanagement inventariseert wensen, helpt de aanvraag mee opstellen en bespreekt de mogelijkheden. Aanvragen worden, na goedkeuring van de budgethouder van de betreffende faculteit/dienst, zo snel mogelijk in behandeling genomen en teruggekoppeld vanuit FCO Accountmanagement. Nieuwe afspraken worden contractueel vastgelegd.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Spelregels Huisvesting (VUnet)

Bijzonderheden
5.4. TENTAMINERING

Dienstverlening

FCO verzorgt de reservering en/of toewijzings van onderwijsruimten voor (digitale) tentamens en levert aanvullende dienstverlening. De coördinatie van het proces is in handen van team Coördinatie Ruimteplanning (CRP). CRP zorgt ook voor aanvullende aanhuur indien nodig.

Tentaminering vindt plaats in onderwijs-/computerruimten, de DigiTenT of een externe locatie (o.a. Sportcentrum VU). Voor kleine tentamens (tot 30 personen) zijn faculteiten zelf verantwoordelijk voor de roostering en zaaltoewijzing. Voor grote tentamens (vanaf 30 personen) verzorgt CRP de zaaltoewijzing. Voor de DigiTenT geldt dat digitale tentamens voorrang hebben op papieren tentamens en dat grote tentamens voorrang hebben op kleine tentamens. Er worden kosten in rekening gebracht voor het gebruik van de DigiTenT (op basis van studentenaantallen). Voor het gebruik van onderwijsruimten worden geen kosten in rekening gebracht aan faculteiten VU.

De planning is als volgt:
- De facultaire tentamens worden door de roosteraars van faculteiten uiterlijk eind mei (semester 1) en eind oktober (semester 2) in roostersysteem Syllabus+ ingevoerd, inclusief een schatting van het aantal deelnemers.
- CRP zorgt dat deze tentamens uiterlijk medio juli (1e semester) en eind november (2e semester) van zalen zijn voorzien conform de afspraken zoals vastgelegd in de ketenplanning roosteren.

FCO verzorgt de dienstverlening ten behoeve van tentamining:
- FCO Beveiliging houdt toezicht gedurende de tentamens en transport van de tentamens;
- FCO Logistiek zorgt voor het vervoer van tentamens en materialen;
- CRP zorgt voor inhuur van surveillanten en facilitaire ondersteuning voor gedeelde tentamenslocaties (werkzaamheden zijn uitbesteed);
- CRP zorgt voor afstemming met IT.

De kosten voor surveillance worden doorberekend. De kosten voor logistiek en beveiliging worden niet doorbelast, voor zover de tentamens in de UniJaKa-weken plaatsvinden.

Aanvullende dienstverlening

Externe partijen die gebruik willen maken van de DigiTenT, maken gebruik van het formulier Onderwijsruimte reserveren (www.vu.nl/campus). Reservering kan nadat het onderwijs is ingeroosterd. Voor externe gebruikers geldt het zaaltarief zoals beschreven in de prijslijst Onderwijsruimten.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Prijslijst Onderwijsruimten
- Spelregels reserveren onderwijsruimten
- Ketenplanning roosteren
- Academische jaarkalender
- Handleiding en instructie surveillance
- Beheersreglement gedeelde tentamensruimtes
- Procedures en formulieren tentaminering in TenT en Rai
- Academische jaarkalender
- Verhuurvoorwaarden zalen VU (VUnet, www.vu.nl/campus)

Bijzonderheden
6. **TRANSPORT EN LOGISTIEK**

FCO levert de volgende producten en diensten:

- Afvalvoorziening
- Beheer centraal magazijn
- Goederenontvangst en -distributie
- Intern transport
- Postvoorziening
6.1. AFVALVOORZIENING

**Dienstverlening**

Het beleid van de VU is gericht op het scheiden van afval, het zorgvuldig en veilig omgaan met milieubelastende stoffen en het beperken en voorkomen van milieubelasting. Duurzaamheid en veiligheid staan hoog in het vaandel. Uitgangspunten en procedures staan beschreven in het Handboek Afvalbeheer. Hierin is vastgelegd welke afvaltypen er zijn, welke afvalstromen worden onderscheiden en hoe en waar deze worden ingezameld.

Afvalinzameling vindt plaats op ‘logische plekken’, zoals de centrale hal, nabij koffieautomaten en multifunctionals en in speciaal ingerichte afvalruimten. Gestreefd wordt het aantal kleine, persoonlijke voorzieningen op en rond de werkplek te minimaliseren en te vervangen door grotere, gedeelde voorzieningen op centraal gelegen, logische plekken.

In de kantooromgeving en het openbare gebied wordt afval ingezameld via milieustations, met gescheiden inzameling van papier, plastic en/of restafval. Daar waar nodig worden aanvullende prullenbakken geplaatst, bijvoorbeeld voor restafval en papier. Zichtbaarheid, nabijheid en toegankelijkheid zijn hierbij belangrijke uitgangspunten. In de labomgeving wordt afval ingezameld in (beveiligde) afval- of opslagruimten.

FCO Logistiek verzorgt het transport van de inzamellocaties naar de centrale afvaldepots. De verwerking van het afval is uitbesteed. Uitzondering betreft chemisch en radioactief; dit behoort niet tot de dienstverlening van FCO, maar wordt door de dienst HRM, Arbo en Milieu ingezameld (arbo-en-milieu.amd@vu.nl of 020-5989008).

**Aanvullende dienstverlening**

De voorzieningen voor afvalinzameling kunnen (tijdelijk) worden aangepast, afhankelijk van de afvalstromen die zich hier voordoen of de hoeveelheid afval die wordt geproduceerd. Denk aan extra of ander afval bij een verbouwing of verhuizing. Aanvraag gaat via het formulier Afvalcontainer aanvragen. Voor afvoer van extra afval buiten de standaard inzamellocaties en frequentie geldt een levertijd van 1 werkdag. Extra kosten worden alleen in rekening gebracht wanneer het grote hoeveelheden betreft. Dan wordt vooraf een prijsopgave gegeven.

**Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten**

- Handboek afvalbeheer
- Formulier Afvalcontainer aanvragen (VUnet)

**Bijzonderheden**

-
6.2. BEHEER CENTRAAL MAGAZIJN

Dienstverlening
FCO zorgt voor de inkoop van bulkartikelen, zoals papier (ten behoeve van de multifunctionals), toiletpapier, bepaalde chemicaliën en SZA vaten. Het Centraal Magazijn fungeert als tussenopslag. FCO beheert het Centraal Magazijn.

De functie van het Centraal Magazijn is drieledig:
- Zorgen voor veilige opslag van chemicaliën en gevaarlijke stoffen
- Voorkomen van decentrale voorraden en diefstal
- Faciliteren in spoedleveringen en balieverkoop (continuïteit van onderzoek)

Het Centraal Magazijn bevindt zich in de kelder van gebouw W&N (KBK-63) en is geopend van maandag t/m vrijdag 11.00-13.00 uur. Verkoop vindt alleen plaats aan geautoriseerde medewerkers: verkoop alleen op vertoon van de magazijnpas of middels de VU magazijn catalogus die is verbonden aan Bestellen.VU. Aankopen worden in rekening gebracht. Voor meer informatie of het aanvragen van een magazijnpas, neem contact op met Magazijnbeheer (020-5985844). Een magazijnpas wordt alleen verstrekt na autorisatie door de betreffende faculteit of dienst.

Aanvullende dienstverlening
-

Bijzonderheden
De aankoop van gassen is de verantwoordelijkheid van de Dienst HRM, Arbo en Milieu (bestellinggasflessen.amd@vu.nl). Het Centraal Magazijn FCO dient als tussenopslag.
6.3. GOEDERENONTVANGST EN -DISTRIBUTIE

**Dienstverlening**

FCO Goederenontvangst is gehuisvest in gebouw W&N (G-063, bij het laad- en losperron) en is geopend van maandag t/m vrijdag van 7.30-17.00 uur.

FCO Goederenontvangst neemt bestelde goederen in ontvangst en controleert het aantal en de staat van colli. De inhoud van dozen of pakketten wordt niet gecontroleerd; dat is de verantwoordelijkheid van de ontvanger. Goederen die *niet* door Goederenontvangst in ontvangst worden genomen, zijn: meubels die op projectbasis zijn aangeschaft, restauratieve goederen en bederfelijke goederen zoals bloemen. De VU neemt geen verantwoordelijkheid voor eventuele privé-goederen.

FCO Logistiek zorgt voor distributie van goederen over de VU Campus. Handzame goederen worden op een centrale plek op de afdeling afgeleverd (secretariaat, postvak, locker, etc.). Overige goederen (niet handzaam, geconditioneerd, etc.) worden op de daarvoor bestemde aflever- of opslaglocaties binnen het gebouw afgeleverd.

Retourzendingen kunnen tussen 7.30-17.00 uur naar de Postkamer gebracht worden in het W&N gebouw, ruimte G-063. Eventuele kosten worden doorbelast.

**Aanvullende dienstverlening**

Als er ruimte beschikbaar is, is het mogelijk om goederen tijdelijk op te slaan. Voorwaarde is dat de goederen bestemd zijn voor (een medewerker van) de VU. De kosten voor tijdelijke opslag bedragen € 25,- per m² per maand, deze worden doorbelast. Info en aanvraag via FCO Goederenontvangst (020-5987425 of goederenontvangst.fco@vu.nl).

**Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten**

- 

**Bijzonderheden**

-
6.4. INTERN TRANSPORT

Dienstverlening

*(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).*

Aanvullende dienstverlening

FCO Logistiek heeft verschillende materialen beschikbaar om goederen te vervoeren. Op VUnet is een overzicht beschikbaar van te huren materialen en voorwaarden. VU medewerkers kunnen deze materialen huren (per dag). Aanvraag via het formulier Transportmiddelen huren of via de FCO Servicedesk *(servicedesk.fco@vu.nl)* of 020-5985777). De kosten worden doorbelast.

FCO Logistiek ondersteunt ook in het transport van bijzondere goederen (levende cellen, biologisch materiaal, etc.). Dit gaat in onderling overleg.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Prijslijst transportmiddelen
- Huurvoorwaarden kleine transportmiddelen
- Formulier Transportmiddelen huren (VUnet)
- Formulier Interne Verhuizing aanvragen (VUnet)

Bijzonderheden
6.5. POSTVOORZIENING
FCO verzorgt de postvoorziening binnen de VU. Hierbij maken we onderscheid tussen:
- Inkomende post
- Uitgaande post en koeriersdienst
6.5.1. INKOMENDE POST

Dienstverlening
De VU kent één centraal postadres. De Postkamer verzorgt de ontvangst en distributie van inkomende post. Het document ‘Distributie en verzending binnen/buiten de Vrije Universiteit’ bevat de nodige informatie. De Postkamer is gevestigd in gebouw W&N G-063 en is geopend van maandag t/m vrijdag van 7.30-17.00 uur.


Aanvullende dienstverlening
Op verzoek is het mogelijk post op meerdere locaties te laten bezorgen. De kosten worden doorbelast. Aanvraag bij de Postkamer (lpostkamer.fco@vu.nl of 020-5985600).


Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Document ‘Distributie en verzending binnen/buiten de Vrije Universiteit’
- Formulier Aanvraag postzending (VUnet)

Bijzonderheden
-
6.5.2. UITGAANDE POST EN KOERIERSDIENST

Dienstverlening

*(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).*

Aanvullende dienstverlening

De Postkamer zorgt voor verzending van uitgaande post. De kosten worden doorbelast. Het document ‘Distributie en verzending binnen/buiten de Vrije Universiteit’ bevat de nodige informatie. De Postkamer is gevestigd in gebouw W&N G-063 en is geopend van maandag t/m vrijdag van 7.30-17.00 uur.

Uitgaande post wordt door FCO Logistiek opgehaald op centrale plekken binnen de gebouwen (bijvoorbeeld bij secretariaten), tegelijk met het bezorgen van de inkomende post. Het is ook mogelijk om post zelf aan te leveren bij de Postkamer (vóór 15.30 uur, gesorteerd en voorzien van orgencode). Standaard geldt een bezorgtermijn van 48-72 uur.

Op verzoek en tegen betaling kan gebruik worden gemaakt van de 24 uurs service van PostNL. Hiervoor zijn (groene) 24-uur stickers beschikbaar (te bestellen via de Postkamer). Spoedzendingen in binnen- en buitenland worden uitgevoerd door externe leveranciers. Ook verzending per koerier is mogelijk, hierbij geldt het principe van ‘same day delivery’. De Postkamer verzorgt de afstemming met externe partijen die hiervoor zijn gecontracteerd.

Ook grote partijen (>100 stuks), droog-ijszendingen, spoedzendingen naar het buitenland of aangetekende zendingen (niet-reguliere zendingen) kunnen door de Postkamer worden verzonden. Hierbij geldt dat post gesorteerd moet worden aangeleverd bij de Postkamer, voorzien van kostenplaatsnummer en het formulier Grote partij post versturen (VUnet).

Om post retour te sturen, wordt gebruik gemaakt van het formulier Post retour afzender sturen. De post moet worden afgegeven bij de Postkamer of – voorzien van het formulier – bij de uitgaande post worden gelegd.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Distributie en verzending binnen/buiten de Vrije Universiteit
- Registratieformulier (retour-)zending
- Formulier Grote partij post versturen (VUnet)
- Formulier Post retour afzender sturen (VUnet)

Bijzonderheden

-
7. GEBOUW EN ONDERHOUD

FCO levert de volgende producten en diensten:

- Beheer campusterrein
- Kleine technische aanpassing (KTA)
- Beheer meubilair
- Deurbordjes en –houders
- Onderhoud gebouwen en installaties
- Vervangen cilinders en sleutels
7.1. BEHEER CAMPUSTERREIN

Dienstverlening

FCO Logistiek zorgt voor beheer en onderhoud van de VU-campus (buitenterrein). Denk daarbij aan de groenvoorziening en de bestrating op het campusterrein. Ook de handhaving van het fiets-, rook- en parkeerbeleid ligt bij FCO Logistiek. Het uitgangspunt is het bieden van een veilig en aantrekkelijk terrein en een levendige campus.

Studenten, medewerkers en bezoekers zijn zelf verantwoordelijk voor het plaatsen van hun auto, fiets, motor, brommer of scooter op de daarvoor bestemde parkeerplek, stalling of opstelplaats. Fietscoaches houden toezicht, verwijzen bezoekers naar parkeerplekken, verplaatsen fout geparkeerde fietsen, zetten omgevallen fietsen recht, etc. Om toegang te krijgen tot de afgesloten fietsenstallingen (24 uur per dag), is een geautoriseerde toegangspas nodig. De fietsenstallingen bevinden zich onder het Hoofdgebouw, gebouw W&N, gebouw MF, gebouw OZW en gebouw O|Z. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Aanvraag via het formulier VU pas aanvragen of VU pas rechten wijzigen of via de FCO Servicedesk. Gebruik is op eigen risico.

Roken is alleen toegestaan in de rookabri’s, bij de rookpalen en minimaal 7 meter van de ingang van een VU-gebouw. Laden en lossen is alleen mogelijk voor preferred suppliers, andere voertuigen hebben geen toegang tot het campusterrein (alleen op aanvraag).

Periodiek worden opruimacties uitgevoerd, waarbij verkeerd geplaatste fietsen worden verwijderd. De kosten hiervan kunnen niet op FCO worden verhaald (bijvoorbeeld doorknippen slot). De VU is niet aansprakelijk voor diefstal en vernieling van vervoersmiddelen en voertuigen in en rondom de gebouwen.

Aanvullende dienstverlening

- 

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- VU Huisregels
- Formulier Ruimtereservering (VUnet)
- Formulier VU pas aanvragen of VU pas rechten wijzigen (VUnet)

Bijzonderheden

-
7.2. KLEINE TECHNISCHE AANPASSING (KTA)

Dienstverlening

(Dienstverlening wordt alleen op verzoek geleverd).

Aanvullende dienstverlening

FCO Vastgoedbeheer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de gebouwen op de VU Campus. Het doel is dat gebouwen voldoen aan wet- en regelgeving, normen en de functionele eisen die hier vanuit onderwijs, onderzoek en/of zorg aan worden gesteld. Alleen FCO Vastgoedbeheer is bevoegd om technische en bouwkundige werkzaamheden uit te (laten) voeren.

Op verzoek kunnen kleine technische aanpassing (KTA) worden uitgevoerd, op voorwaarde dat de budgethouder van de faculteit of dienst akkoord geeft en de aanpassing niet in strijd is met beleid en uitgangspunten op de VU (bijvoorbeeld VU Smart@Work). De toetsing gebeurt door FCO Vastgoedbeheer. Voorbeelden van een KTA: stopcontact verplaatsen, whiteboard ophangen of een wand laten schilderen. De kosten hiervan worden doorbelast, op basis van gewerkte uren en gebruikte materialen. Gebruikers kunnen vooraf een kostenopgave vragen, mits de kosten naar schatting meer dan € 1.000,- bedragen. Betreft het ‘complexere werkzaamheden’, dan wordt door Vastgoedbeheer een Projectmanager ingeschakeld. De levertijd hangt af van de gevraagde werkzaamheden. Aanvraag via het formulier KTA aanvragen (VUnet) of via de FCO Servicedesk (servicedesk.fco@vu.nl of 020-5985777).

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten

- Formulier Kleine technische aanpassing aanvragen (VUnet)

Bijzonderheden
7.3. **BEHEER MEUBILAIR**

**Dienstverlening**

Meubilair in de VU Smart@Work kantooromgeving, de gedeelde onderwijsomgeving, de congres- en vergaderomgeving en het publieke gebied is eigendom van FCO, uitgezonderd meubilair dat door gebruikers zelf is aangeschaft. Meubilair in de traditionele omgeving is eigendom van de gebruiker. FCO beheert dit meubilair en vervangt alleen indien meubilair niet meer gebruikt kan worden op stuksniveau. Het nieuw inrichten van ruimten valt hier niet onder.

Voor het meubilair dat in eigendom is van FCO, is FCO verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud, reparatie en vervanging van het meubilair. Meldingen en aanvragen via de FCO Servicedesk (servicedesk.fco@vu.nl of 020-5985777). De uitvoering ligt bij FCO Logistiek. Het uitgangspunt is effectief, efficiënt en duurzaam beheer van meubilair, van aanschaf tot afvoer.

Ten aanzien van het beheer van het meubilair gelden de volgende voorwaarden:

- Verzoeken voor aanvullingen of wijzigingen worden door FCO Accountmanagement getoetst aan het werkplekconcept dat samen met de eenheid is ontwikkeld.
- Bij akkoord wordt een inkoopopdracht verstrekt aan FCO Logistiek, die zorgdraagt voor het bestellen en beheren van het meubilair.
- Vervanging van bestaand meubilair kan zich voordoen als het element niet langer voldoet aan de vastgestelde normen.
- Vervanging van bestaand meubilair om ergotherapeutische redenen, vereist een advies van de Arbo adviseur.
- Het uitgangspunt is dat nieuw meubilair past bij het reeds aanwezige meubilair. Het hoeft niet per se levering van fabrieksnieuwe exemplaren te betekenen.

**Aanvullende dienstverlening**

Voor ruimten die aan externe partijen zijn verhuurd, geldt dat meubilair niet is opgenomen in de huur. Ruimten worden casco verhuurd, huurders moeten voor hun eigen meubilair zorgen (aanschaf en beheer). Op verzoek en tegen betaling kan FCO hiervoor zorgen. FCO doet een aanbod vanuit de standaard-meubellijn conform het raamcontract of doet een aanbod op maat, afhankelijk van de wensen van de huurder. De kosten worden doorbelast en afspraken worden vastgelegd.

**Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten**

- 

**Bijzonderheden**

In gebouw O|2 zijn ook de laboratoria door FCO voorzien van een uitgebreide basisinrichting, evenals de in het gebouw aanwezige specials. Een overzichtslijst is opgenomen in het procesverbaal van oplevering O|2.

7.4. DEURBORDJES EN -HOUDERS

Dienstverlening
FCO zorgt voor plaatsing van deurbordjes. Hierop staat vermeld wat het nummer en de functie van de ruimte is, zoals onderwijsruimte, werkkamer, laboratorium of technische ruimte. Ontwerp en plaatsing gebeurt conform de Visie Wayfinding VU Campus.

De deurbordjes bij laboratoria zijn vooral vanuit veiligheidsoogpunt. Hierop staat aangegeven wie verantwoordelijk is, telefoonnummer in geval van nood, welke gassen gebruikt worden en waar de afsluiter zit. De bordjes zijn voorzien van passende pictogrammen (bijvoorbeeld biohazard).

Aanvullende dienstverlening

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Visie Wayfinding VU Campus

Bijzonderheden
-
7.5. ONDERHOUD VAN GEBOUWEN EN INSTALLATIES

Dienstverlening

FCO Vastgoedbeheer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van VU gebouwen. FCO wil daarmee op een doelmatige wijze huisvesting bieden aan alle gebruikers. Bij doelmatigheid gaat het om het optimaliseren van de gebruikskwaliteit en binnenklimaat versus de kosten van huisvesting.

Onder beheer en onderhoud van het vastgoed vallen:
- Gebouwen (casco): daken, gevels, muren en vloeren.
- Installaties: o.a. elektrisch, brandmeld, luchtbehandeling, verwarming, koelinstallaties, liften.
- Lab-/onderzoeksvoorzieningen: brandveiligheids-/zuurkasten, autoclaaf, koelinstallaties, hefmaterialen en amalgamscheiders.
- Sanitaire voorzieningen, waterleiding en riolering.

Beschikbaarheid van ruimten en installaties

Door het laten uitvoeren van onderhoud aan het vastgoed zorgt FCO VGB ervoor dat (ver)storingen zoveel mogelijk worden voorkomen en dat gebouwen in optimale conditie zijn voor de functie waarvoor ze zijn bedoeld. Het streven is een beschikbaarheid van ruimten en installaties van 99,5%.

Storingsen in en aan vastgoed meld je bij de Servicedesk FCO (020-5985777, servicedesk.fco@vu.nl). Onderstaande tabel geeft de respons- en hersteltijden weer die zijn afgesproken. Mochten deze om welke reden dan ook niet gehaald worden, dan informeert FCO VGB de gebruiker hierover en wordt een nieuwe datum en tijdstip van reparatie doorgegeven.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Urgentie 1*</th>
<th>Urgentie 2</th>
<th>Urgentie3</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Max. responstijd</td>
<td>1 uur (24/7)</td>
<td>4 uur (24/7)</td>
</tr>
<tr>
<td>Max. 1e hersteltijd</td>
<td>1,5 uur</td>
<td>8 uur</td>
</tr>
<tr>
<td>Extra hersteltijd na 1e herstel</td>
<td>8 uur</td>
<td>12 uur</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*Urgentie 1 = gevaar voor mens, dier en milieu of groot risico op vervolgschade (calamiteit)

Binnenklimaat

Ten aanzien van het binnenklimaat geldt als doel ‘het realiseren van een binnenklimaat volgens de in Nederland geldende norm’, d.w.z. met een buitentemperatuur tussen -10 en 28 graden Celsius.

De volgende eisen gelden ten aanzien van het binnenklimaat:
- Temperatuur: tussen 20-23 graden Celsius (winter) of tussen 22-26 graden Celsius (zomer)
- Luchtsnelheid: maximaal 0,15 m/s (winter) of maximaal 0,25 m/s (zomer)
- Concentratie CO2: < 900 PPM

Afwijkingen kunnen gemeld worden via de storingsmelding procedure. FCO VGB zal een meting uitvoeren en indien nodig verdere acties ondernemen. In ruimten zonder koeling kan niet altijd aan de gestelde normen binnenklimaat worden voldaan.

---

* De luchtvochtigheid binnen gebouwen en ruimten is niet als eis meegenomen, omdat wij in een aantal van onze gebouwen hier geen invloed op uit kunnen oefenen.
Aanvullende dienstverlening
Faculteiten en diensten zijn zelf verantwoordelijk voor apparatuur en installaties die door henzelf wordt aangeschaft en geplaatst. Op verzoek is het mogelijk om ook het beheer en onderhoud van deze eigen installaties bij FCO Vastgoedbeheer onder te brengen. De kosten hiervan worden doorbelast. Afspraken worden vastgelegd in een SNO.


Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Beschrijving onderhoudsproces (via FCO VGB)
- Beschrijving prestatie-onderhoudsniveaus (via FCo VGB)

Bijzonderheden
-
7.6. VERVANGEN CILINDERS EN SLEUTELS

Dienstverlening
Het beleid binnen de VU is erop gericht het gebruik van sleutels uit te faseren en steeds meer gebruik te maken van toegangspassen (Salto sloten). In een aantal VU-gebouwen wordt nog gebruik gemaakt van sleutels, waaronder Hoofdgebouw, gebouw MF, gebouw W&N, Transitorium en CCE.

Faculteiten en diensten die in een van deze gebouwen gehuisvest zijn, hebben een eigen sleutelplan (een eigen serie sleutel- en cilindernummers) en kunnen sloten en sleutels binnen dit sleutelplan bestellen. Bij elk cilinderslot kan een monosleutel geleverd worden; deze moet apart worden besteld. Bij elke groep sloten kan een subsleutel worden geleverd die op alle sloten binnen de groep past. Ook deze moet apart worden besteld.

FCO Vastgoedbeheer zorgt voor:
- Plaatsen en vervangen van cilinders;
- Bestellen en uitgeven van sleutels;
- Voorzien in tijdelijke (nood-)oplossingen;
- Actueel houden van het sluitplan.

Aanvullende dienstverlening
Tegen vergoeding kunnen cilinders of verloren sleutels worden vervangen. Hiervoor is goedkeuring nodig van de budgethouder. Alleen de geautoriseerde kan met het ABnummer en volgnummer (te vinden op sleutel of cilinders) nieuwe sleutels of cilinders van het eigen sleutelplan aanvragen. Aanvraag via het formulier Sleutels, sloten en cilinders aanvragen (VUnet) of de FCO Servicedesk.
De levertijd voor cilinders bedraagt 6 weken, de levertijd voor sleutels bedraagt 10 werkdagen. Kosten worden doorbelast, prijzen conform de prijslijst sleutels en cilinders.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Visie Toegangsbeheer VU
- Prijslijst sleutels en cilinders
- Formulier Sleutels, sloten en cilinders aanvragen (VUnet)

Bijzonderheden
-
HOOFDSTUK 8

VOORZIENINGEN OP EN ROND DE CAMPUS
8. **OVERIGE DIENSTVERLENING**

Op en rond de VU campus bevinden zich de volgende voorzieningen:

- Coördinatiecentrum energie (CCE BV)
- Parkeerbedrijf VU-VUmc
- Voorzieningen VU Campus
8.1. COÖRDINATIECENTRUM ENERGIE (CCE BV)

Dienstverlening
CCE BV verzorgt de levering van energie en diensten op de VU Campus. VU en VUmc zijn gezamenlijk eigenaar van CCE BV. De missie van het CCE is het realiseren van een betrouwbare, duurzame en betaalbare energievoorziening. Hiermee worden alle gebouwen op de VU Campus zo efficiënt mogelijk en met inachtneming van de duurzaamheids- en energiebesparingsdoelstellingen van VU en VUmc voorzien van energie, nu en in de toekomst.

De belangrijkste taken van het CCE:
- Garanderen noodstroomvoorziening en leveren van verschillende soorten energiestromen.
- Zorgdragen voor de laagst mogelijke productiekosten en inkoopkosten per energie-eenheid.
- Samen met de afnemers de energievraag zoveel mogelijk reduceren en de resterende vraag zo duurzaam mogelijk invullen.

Het CCE levert de volgende producten:
- Warmte (ca. 170 en 135 graden)
- Koude (ca. 6 graden)
- Gassen (aardgas, perslucht, zuurstof)
- Water (drink, demi, permeaat)
- Elektriciteit (preferent en niet-preferent)

Vanuit het Meld- en Bedieningscentrum (MBC), gevestigd in het CCE, worden energiestromen van minuut tot minuut gevolgd en bijgesteld waar nodig. In geval van een stroomstoring levert het CCE noodstroom via een preferent net. Daarnaast fungeert het MBC als meldkamer voor bedrijfshulpverlening (BHV), ernstige storingen en calamiteiten (24 uur per dag bereikbaar).

Aanvullende dienstverlening
Het CCE adviseert gebruikers over de mogelijkheden om energie te besparen. Op basis van energiemonitoring, waarbij per gebouw en per energiestroom gemeten wordt, worden analyses gemaakt. Het doel is een energiereserve van minimaal 2% per jaar. Hiermee wordt invulling gegeven aan de duurzaamheidsambities van VU en VUmc binnen wettelijke kaders zoals de Meerjarensafsprak Energie-efficentie. Er vindt nauwe samenwerking plaats met Green Office VU.

Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
- Energie Masterplan (20170517 EMP CCE BV DEEL III v5.0-public)
- Energie Masterplan 2035, duurzame campus, transitie van de energiehuishouding
- VU DVO Diensten CCE BV aan VU
- DVO levering van energie CCE aan VU

Bijzonderheden
Voor meer informatie neemt u contact op met het CCE via 020-5985800 of energie@vu.nl.

Contactgegevens directie en management:
- Directeur CCE BV: M.I. Boubin (020-5983666)
- Manager Bedrijfsvoering en onderhoud CCE BV: H.R Adams (06-25694834)
- Energiecoördinator CCE BV - R.W Gaal (06-11566924)
8.2. PARKEERBEDRIJF VU-VUMC

Dienstverlening
Medewerkers, studenten en bezoekers worden gestimuleerd gebruik te maken van het OV of de fiets. Het beleid van de VU is gericht op ontmoediging van het autogebied. Voor diegenen die toch met de auto komen, zijn rond de VU Campus verschillende parkeervoorzieningen aanwezig.

De exploitatie van deze voorzieningen is in handen van het Parkeerbedrijf VU-VUmC. Het Parkeerbedrijf hanteert kostendekkende tarieven en genereert extra inkomsten door tijdens daluren parkeerplaatsen beschikbaar te stellen aan derden. Voor bezoekers, studenten en bezoekers zonder abonnement geldt het bezoekerstarief. Het Parkeerbedrijf is een zelfstandig bedrijf. Het dagelijks beheer van de werkzaamheden is uitbesteed. De beheerdersloge bevindt zich in de parkeergarage P2 VUmc onder gebouw ACTA (020-5989970 of parkeerbeheer2.fco@vu.nl). Actuele informatie is te vinden op de website www.parkerenbijvu.nl (beleid, tarieven, abonnementen, etc.).

Aanvullende dienstverlening
Op verzoek en tegen betaling kunnen abonnementen worden afgesloten en losse producten worden aangeschaft.

Aanvraag van parkeerabonnementen gaat via www.parkerenbijvu.nl. Binnen 10 dagen na aanvraag van een abonnement volgt een reactie van het Parkeerbedrijf. Abonnementen gaan in op de 1e of 15e dag van de maand. Abonnementen geven recht op 60 uur per week vrij parkeren (een deeltijd geeft naar rato recht op vrij parkeren). Verschillende abonnementen zijn mogelijk:
• Personenabonnement: deze kunnen op eigen verzoek van een medewerker worden aangevraagd. Medewerkers komen hiervoor in aanmerking als de aanvraag voldoet aan de criteria die hiervoor zijn opgesteld. Medewerkers betalen een deel van de kosten van hun abonnement (verrekening via salaris).
• Functie gebonden abonnement: deze kunnen door een Directeur Bedrijfsvoering worden aangevraagd. Reactie binnen 10 dagen na aanvraag. Toekenning kan alleen bij beschikbaarheid van een parkeerplek (geen garantie). De kosten worden per kwartaal achteraf gefactureerd.


Achterliggende kaders, richtlijnen en documenten
• www.parkerenbijvu.nl
• Aanvraag formulier minder valide parkeerplaatsen (VUnet)

Bijzonderheden
Medewerkers, studenten en bezoekers die in het bezit zijn van een landelijke ontheffing wegens invaliditeit komen in aanmerking voor een (tijdelijke) parkeerpas voor de VU Campus. Meer info via de FCO Servicedesk.
8.3. VOORZIENINGEN VU CAMPUS
Op en rond de VU Campus zijn diverse voorzieningen aanwezig waar medewerkers, studenten en bezoekers van de VU gebruik van kunnen maken. Hieronder volgt een overzicht en beschrijving. Voor mensen met een functionele beperking zijn aangepaste of extra voorzieningen aanwezig, zoals miva toiletten, lockers en parkeerplaatsen. Meer informatie: FCO Servicedesk of dienst HRMAM.

EHBO en BHV ruimte

Fietsenstallingen
Fietsenstallingen bevinden zich op de VU Campus (publiek) en onder verschillende VU-gebouwen. Om toegang te krijgen tot de ondergrondse fietsenstallingen, is een geautoriseerde toegangspas nodig. Er zijn geen kosten aan verbonden. Aanvraag via het formulier VU pas aanvragen of VU pas rechten wijzigen. Gebruik is op eigen risico.

Garderobe
Algemene garderobes bevinden zich in het Hoofdgebouw (HG KC-03 en rondom Aula, Auditorium en Foyer). Bezoekers kunnen hier gratis gebruik van maken. Gebruik is op eigen risico, de garderobe is onbewaakt.

Global Room
In het Hoofdgebouw bevindt zich de Global Room (HG 1A-36), een ruimte voor internationale medewerkers aan de VU. De Global Room fungeert als ontmoetingsplek voor internationale medewerkers en is een landingsplek waar workshops, bijeenkomsten en netwerkessenties gehouden worden voor een internationaal publiek. Gebruik van de ruimte is gratis, toegang via de VU pas. Autorisatie en meer informatie via dienst SOZ.

Islamitische gebedsruimte
In het Hoofdgebouw bevindt zich een islamitische gebedsruimte (HG 1A-57). Hier kunnen medewerkers en studenten terecht voor gebed of bezinning. Een scherm maakt afzonderlijk gebed door mannen en vrouwen mogelijk. In het voorportaal van de gebedsruimte zijn gescheiden wasruimten aanwezig. Een gebruiksreglement voor de ruimte is te vinden op VUnet. Voor vragen over de ruimte: gebedsruimte@vu.nl.
**Kleed- en doucheruimten**


**Overzicht kleed-/doucheruimten VU Campus:**
- Gebouw MF HK46C (algemeen)
- Gebouw MF G414B (dames) en G420A (heren)
- Gebouw MF H437B (dames) en H439B (heren)
- Gebouw W&N N054 (mindervalidetoilet incl. doucheruimte)
- Transitorium K2D-21d (algemeen)

**Kolfruimten**

In bijna alle VU-gebouwen is een kolfruimte aanwezig. Dit zijn campusbrede voorzieningen waar medewerkers, studenten en bezoekers gebruik van kunnen maken. De kolfruimten in OZW, O|2 en ACTA bevinden zich in besloten gebied en zijn alleen bestemd voor de bewoners van het gebouw.

Kolfruimten zijn voorzien van een Salto-slot; toegang gaat via de toegangspas. Aanvraag via het formulier VU pas rechten wijzigen (medewerkers) of via de FCO Servicedesk (studenten). Standaard wordt toegang voor een periode van 1 jaar verstrekt. De ruimten zijn voorzien van een makkelijke stoel, warm/koud stromend water en een koelkast. Reserveringen gaan via Outlook⁹, uitgezonderd de besloten ruimten.

**Overzicht kolfruimten VU Campus:**
- Hoofdgebouw 0E-10
- Gebouw MF G024a
- Gebouw W&N M064
- Initium 1B-38
- Gebouw OZW 4B-06*
- Gebouw O|2 0W-44*
- Gebouw ACTA*

* Besloten gebied, alleen voor gebruikers van het betreffende gebouw

**Lockers**

Lockers voor algemeen gebruik zijn aanwezig op verschillende locaties, vaak in de centrale hal van een VU-gebouw of bij collegezalen (zie VUnet voor een overzicht). De lockers zijn bedoeld om tijdelijk spullen in op te slaan. Een locker kan niet worden toegeëigend, dagelijks worden de lockers gereset. Bediening van de lockers gaat via de VU pas, een OV chip kaart of vergelijkbaar. Voor MIVA-studenten zijn aparte lockers beschikbaar, deze worden toegewezen (net als de persoonsgebonden lockers op en rond de werkplek). Meer info via FCO Servicedesk.

---

⁹ Voor studenten te bereiken via hun webmail.
**Rustruimten**

Op verschillende plekken op de VU Campus zijn rustruimten aanwezig, bedoeld voor medewerkers en studenten met een beperking en/of chronische ziekte. De ruimten zijn voorzien van een makkelijke (lig)stoel. Rustruimten zijn voorzien van een Saltoslot; toegang gaat via de toegangspas. Studenten die gebruik willen maken van de ruimte, nemen contact op met hun studieadviseur. Deze bepaalt of de student hiervoor in aanmerking komt. Zo ja, dan krijgt de student een (tijdelijke) VU-pas. Medewerkers vragen toegang aan via het formulier VU pas rechten wijzigen of de FCO Servicedesk. Reservingen gaan via een online agenda (te vinden op VUnet).

Overzicht rustruimten VU Campus:
- Hoofdgebouw 1A-68
- Gebouw W&N M514
- Gebouw MF (locatie nader te bepalen)

**Sportvelden**

Midden op de VU Campus bevinden zich 3 (beach)volleybalvelden en een basketbalveld. Studenten medewerkers kunnen hier gratis gebruik van maken. De volleybalvelden moeten vooraf gereserveerd worden. Info en reserveringen via beach@sportcentrumvu.nl of de online agenda op www.sportcentrumvu.nl/beachvolleybal.

**Stilteruimte**

In het Hoofdgebouw bevindt zich een algemene stilteruimte, genaamd ‘De Ruimte’ (HG 1A-53). Dit is een plek waar studenten en medewerkers kunnen verstillen, zich kunnen verdiepen en kunnen vieren. Het is een algemene ruimte (zonder religieuze symbolen) die voor verschillende levensbeschouwelijke doeleinden vanuit verschillende tradities gebruikt kan worden. Een gebruiksreglement voor de ruimte is te vinden op VUnet. Voor vragen: info@newconnective.nl.
COLOFON

Auteurs: Facilitaire Campus Organisatie
Versie: Oktober 2018
Beeldmateriaal: VU Toolbox
Contact: servicedesk.fco@vu.nl