1. Inleiding

De Universiteit Leiden, de oudste universiteit van Nederland, diepgeworteld in het historische centrum van Leiden, kiest in haar huisvestingsstrategie expliciet voor het model van één universiteit in twee steden met drie campussen: de Campus Binnenstad, de Science Campus en Campus Den Haag. Binnen dit model wordt huisvesting nadrukkelijk ingezet als strategisch instrument. Dit om het academische profiel van de universiteit te versterken, de kwaliteit van onderwijs en onderzoek te borgen en de concurrentiepositie op een steeds internationalere en competitievere studentenmarkt te behouden en verder uit te bouwen.

1.1. Aanleiding

De Universiteit Leiden wil als geheel efficiënter met haar gebouwen omgaan. Hierbij zijn kritische keuzes over de vastgoedportefeuille onvermijdelijk, waarbij wordt ingezet op het slimmer benutten van de beschikbare ruimte en het afbouwen naar een compactere kernportefeuille.

De fysieke omgeving wordt expliciet gezien als drager van studie- en werkplezier, welzijn en de academische gemeenschap. Studenten verblijven steeds langer in universitaire gebouwen en ‘social studying’ - samen studeren, werken en ontmoeten - neemt in belang toe. De drie campussen worden daarom ontwikkeld als aantrekkelijke en levendige verblijfsomgeving, met een zorgvuldige ruimtelijke inrichting van binnen- én buitenruimten, gericht op ontmoeten, co-working en geconcentreerd werken. Inclusiviteit vormt daarbij een belangrijke randvoorwaarde: de Universiteit Leiden wil een universiteit zijn waar iedereen welkom is.

Het beleid ‘Futureproof Vastgoed’ vormt het inhoudelijk kompas voor de verduurzaming van de portefeuille. Bij nieuwbouw en grootschalig hergebruik wordt direct Paris Proof 2050 gebouwd; bij kleinere ingrepen worden maximaal haalbare stappen gezet. Een flexibelere portefeuille – met generieke, aanpasbare ruimten, slimme zonering en gebouwen die verschillende functies in de tijd kunnen accommoderen – maakt het mogelijk om beter in te spelen op veranderingen in studentenaantallen, onderwijs- & onderzoek profielen en maatschappelijke opgaven.

De Leidse binnenstad heeft een sterke identiteit, geworteld in haar rijke academische geschiedenis. Het academische leven vormt een essentieel onderdeel van de charme van de stad. De gehele binnenstad maakt deel uit van het beschermd stadsgezicht en herbergt monumentale gebouwen.

De Universiteit Leiden transformeert het Witte Singel-Doelencomplex (WSD) stapsgewijs om de huisvesting en onderwijsvoorzieningen in de binnenstad te verbeteren. De laatste fase van deze ontwikkeling is de vernieuwbouw van het Reuvens, met de functie als centraal onderwijsgebouw o.a. voor de Faculteit der Geesteswetenschappen (FGW), Faculteit der Rechten (FdR) en onderdelen van Student en Onderwijszaken (SOZ). De vernieuwbouw maakt daarmee onderdeel uit van de verdere ontwikkeling van de Campus Binnenstad tot een samenhangende campus in de historische Leidse binnenstad én het Humanities programma waarin verschillende gebouwen worden gesitueerd rond een nieuw te realiseren Campuspark.

1.2. Het Reuvens

Het huidige Reuvens is technisch verouderd en voldoet niet meer aan de hedendaagse eisen op het gebied van onderwijs, gebruikscomfort en duurzaamheid. Het pand wordt daarom herontwikkeld met een vernieuwd programma van onderwijsruimten, studieplekken en een centrale ontmoetingsplek voor studenten en medewerkers.

Bouwkundig heeft het huidige Reuvens een beperkte verdiepingshoogte en is enkel ingericht met kantoren. Het gebouw heeft op maaiveld niveau een aantal portalen waardoor men zonder het gebouw te betreden vanaf de straat naar de binnentuin kan lopen, waar zich meerdere entrees van het gebouw bevinden. Het gebouw heeft een kolomstructuur waardoor ruimten herindeelbaar zijn in het stramien.

Onderzocht moet worden in hoeverre hergebruik van de kelder, fundering, begane grondvloer en delen van de constructie mogelijk is. Naast technische haalbaarheid hangt dit ook af van de mate waarin het gebouw met hergebruik geschikt te maken is voor de in dit document beschreven ruimten. Een goede ondersteuning van huidig en toekomstig onderwijs en het bieden van een plek aan studenten is in eerste instantie de belangrijkste ambitie van het gebouw.



Figuur 1: Kadering Reuvensgebouw/opgave

Dit Programma van Eisen (PvE) omschrijft de eisen die Universiteit Leiden heeft voor de vernieuwbouw van Reuvens aan de Reuvensplaats 2–4. In Figuur 1 is de afbakening van het plangebied Nieuw Reuvens weergegeven. Daarnaast omvat het project de vlonders zoals beschreven het Stedenbouwkundig Plan ten behoeve van de Singelparkroute.

1.3. Documenten

Dit document is gebaseerd op diverse brondocumenten:

- Het Strategisch Huisvestingsplan 2026–2035, waarin de universiteit de overgang maakt van vraaggestuurde naar strategisch gestuurde huisvesting;
- HCC-visie (augustus 2015);
- Campus Programma van Eisen (oktober 2015);
- De ruimtelijst HC-scenario Z (vastgesteld in Stuurgroep HC op 2 februari 2026);
- Werkplan Diversiteit en Inclusie, d.d. 23 juni 2020;
- Concept Cookbook, versie 1.0, d.d. juni 2026;

Uitgangspunten voor techniek en duurzaamheid zijn verwerkt in het Technisch Programma van Eisen (TPvE).

1.4. Doel van het PvE

Het PvE definieert de kwalitatieve en kwantitatieve uitgangspunten voor de bouw van Nieuw Reuvens. In combinatie met het TPvE vormt dit Ruimtelijk en Functioneel PvE (RF PvE) de richtlijnen en randvoorwaarden voor de ontwerpende partijen.

Het PvE heeft een drie hoofddoelen:

1. Het is een middel om de eisen en wensen van de opdrachtgever en gebruikers vast te leggen.
2. Het dient als leidraad voor de ontwerpende partijen.
3. Het dient als toetsingsmiddel voor de beoordeling van de output van de ontwerpende partijen.

Het PvE definieert de kwalitatieve en kwantitatieve uitgangspunten waarmee ontwerpende partijen werken om een maatwerk ontwerp te maken dat zo dicht mogelijk aansluit bij de geformuleerde ambitie, eisen en wensen. Het detailniveau is zo ver uitgewerkt als de gebruikers in deze fase van het project kunnen definiëren, met daarin ruimte voor de ontwerpende partijen om gepaste oplossingen aan te dragen.

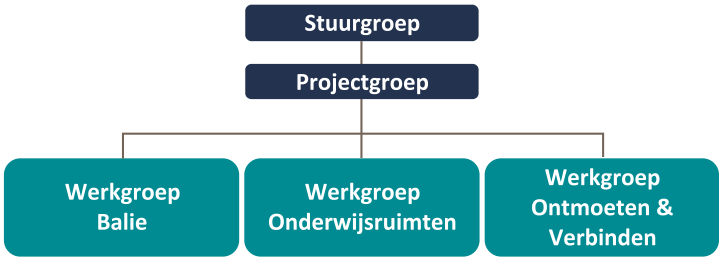
1.5. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 van dit document omschrijft de visie van de Campus en de vertaling naar de gebouwvisie van Nieuw Reuvens. De toekomstige gebruikers van het gebouw zijn omschreven in hoofdstuk 3 waarna de belangrijkste kaders en uitgangspunten voor dit ontwerpproces zijn omschreven in hoofdstuk 4. De hoofdordening en uitleg over de samenhang binnen en tussen de verschillende zones in het gebouw zijn omschreven in hoofdstuk 5. Hierop aansluitend zijn de ruimtespecificaties omschreven in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 is de volledige ruimtestaat van het gebouw opgenomen en tot slot is in hoofdstuk 8 het omliggende terrein omschreven.

1.6. Proces en werkwijze

Dit RF PvE is tot stand gekomen in samenwerking met de projectgroep Nieuw Reuvens en een drietal thematische werkgroepen. De projectgroep heeft op zowel technische punten als algemene gebouw uitgangspunten input geleverd en de thematische werkgroepen waren als volgt opgedeeld:

- Thema Balie
- Thema Onderwijsruimten
- Thema Ontmoeten & Verbinden



In vijf inhoudelijke stappen is het PvE ontwikkeld waarbij voor iedere werkgroep twee werksessies zijn gehouden. Tijdens deze werksessies is over visie, ordening, ruimte, relaties en gebruik gesproken met een representatieve afvaardiging van de gebruikers.

Werksessie	**Datum**
1. Balie – Visie, samenwerking	7/5/2026
2. Onderwijsruimten – Visie, samenwerking	8/5/2026
3. Ontmoeten en Verbinden – Visie en hoofdordening	8/5/2026
4. Ontmoeten en Verbinden – Ruimten, relaties en gebruik	22/5/2026
5. Onderwijsruimten – Ruimten, relaties en gebruik	22/5/2026
6. Balie – Ruimten, relaties en gebruik	4/6/2026



Figuur 2: Foto impressie werksessies

2. Visie Het Nieuwe Reuvens

2.1. Campusvisie

Universiteit Leiden streeft naar het realiseren van een aantrekkelijke, inspirerende, toekomstgerichte campus waar studenten, docenten en medewerkers zich thuis voelen en graag komen voor kennisverrijking en kennisuitwisseling.

Nieuw Reuvens wordt gepositioneerd als centraal onderwijsgebouw en maakt onderdeel uit van de verdere ontwikkeling van de Campus Binnenstad tot een samenhangende campus in de historische Leidse binnenstad én sluit aan op het Humanities programma, waarin verschillende faculteitsgebouwen worden gesitueerd rond een nieuw te realiseren Campuspark. Figuur 3 is weergegeven welke gebouwen onderdeel zijn van dit gebied.

De Universiteit wenst levendige gebouwen die aan de buitenzijde uitstralen wat erbinnen gebeurt. Op de campus en in de gebouwen dient men zich door de opzet goed te kunnen oriënteren. De campus en de gebouwen dienen een welkome uitstraling en een uitnodigende entree te hebben.



Figuur 3: Gebiedsdeel van de Campus Binnenstad

2.2. Gebouwvisie

De ontwikkeling van Nieuw Reuvens sluit aan bij het Strategisch Huisvestingsplan 2026–2035, waarin efficiënt ruimtegebruik, flexibiliteit, duurzaamheid en het versterken van de universitaire gemeenschap centraal staan. De universiteit beschouwt haar gebouwen niet alleen als huisvesting, maar ook als plekken voor ontmoeting, samenwerking en welzijn.

Nieuw Reuvens is een open universiteitsgebouw dat in de eerste plaats is bedoeld voor studenten. Het biedt ruimte voor onderwijs, zelfstudie, ontmoeting en ondersteuning, met onder meer onderwijsruimten, studieplekken, diverse servicebalies en een restaurant/café.

Daarmee vormt het gebouw een centrale en levendige plek op de campus waar studenten gedurende de dag kunnen leren, verblijven en elkaar ontmoeten. Reuvens draagt hiermee bij aan de ambitie van de universiteit om op de campus diverse bijeenkomsten te faciliteren.

Het gebouw staat in directe relatie met het omliggende park, zowel visueel als functioneel. De open uitstraling en de verbinding met het groen nodigen uit om gemakkelijk tussen binnen- en buitenruimten te bewegen, waardoor ook het park een vanzelfsprekend onderdeel wordt van het gebruik van het gebouw.

Tegelijkertijd is het een inspirerende omgeving waarin duurzaamheid en circulariteit zichtbaar en beleefbaar mogen zijn. Multifunctioneel gebruik en de open uitstraling versterken de verbinding met de omgeving. Door efficiënt ruimtegebruik krijgt het gebouw een hoge bezettingsgraad en is het gebouw een levendige plek waar gedrag en gebruik de echte waarde bepalen.

Nieuw Reuvens wordt binnen de financiële en ruimtelijke kaders toekomstbestendig ingericht, zodat zij flexibel kan inspelen op veranderingen in samenstelling, aantallen en behoeften. De ontwerpende disciplines wordt gevraagd na te denken over adaptiviteit en in de toekomst uitbreiding van 2 tot 4 onderwijszalen van 24 personen op een eenvoudige wijze te kunnen realiseren, met aandacht voor benodigde investeringen en functionaliteit van het gebouw.

2.3. Visie op Ontmoeten & Verbinden

Schuif aan in Nieuw Reuvens. Een plek waar verbinding centraal staat en bijdraagt aan het welzijn van studenten, medewerkers en docenten. Waar heb je behoefte aan? Rust, een goede kop koffie, een stevige lunch, of juist een gesprek? Ontmoetingen ontstaan hier vanzelf. Je wordt gezien en gehoord op deze plek waar mensen samenkomen en sociale cohesie groeit.

Het gebouw is er voor het welzijn van álle studenten en medewerkers. Iedereen moet zich hier welkom en ondersteund voelen, ongeacht achtergrond of identiteit. Ook studenten die zich minder snel ergens thuis voelen, vinden hier ruimte om zichzelf te zijn. Dit versterkt het gevoel van erbij horen — een plek waar je je veilig en welkom voelt. Door deze combinatie van ontmoeting, levendigheid en plek voor jezelf draagt het gebouw bij aan:

- het versterken van sociale en academische binding;
- het bevorderen van studentenwelzijn en studiesucces;
- het vergroten van het gemeenschapsgevoel;
- het verminderen van eenzaamheid en studie-uitval;
- het stimuleren van aanwezigheid op de campus en deelname.

Bruisende zones nodigen uit tot ontmoeting, samenwerking en (re)creatie. De levendigheid en voortdurende aanwezigheid van mensen zorgen voor een omgeving die energie geeft en prettig aanvoelt. Open en toegankelijke ruimten maken het makkelijk om even aan te sluiten, iemand te ontmoeten of ideeën te delen. Hier is ruimte voor exposities, identiteit en maatschappelijke betrokkenheid, zichtbaar in het dagelijks gebruik van het gebouw. De

kwaliteit van de voorzieningen, van ruis-studieplekken tot het eten en de koffie in de Brasserie, maakt het Reuvens tot een plek waar je graag naartoe gaat en wilt blijven.

Niet iedereen wil studeren of werken in de stilte, daarom bevinden de plekken voor studiewerk zich hier juist in de ruis. Op deze plekken kunnen studenten die behoefte hebben aan omgevingsgeluid waar je kunt samenwerken en studeren in de menigte. Zo biedt het Reuvens variatie door levendigheid te bieden tegenover de overwegende en rust op andere studieplekken op de campus.

Het Reuvens is daarmee een plek waar je niet alleen komt om te studeren of werken, maar waar je onderdeel bent van een gemeenschap.

2.4. Visie op Onderwijs

Binnen de Universiteit Leiden is fysiek onderwijs op campus het uitgangspunt. Het Reuvens biedt vooral ruimte voor onderwijs van de gebruikers van Campus Binnenstad, maar alle studenten zijn hier welkom.

De onderwijsruimten zijn generiek. Er wordt rekening gehouden met meerdere vormen van onderwijs, zoals hybride onderwijs, digitaal toetsen, ‘Blended Learning’ en interactieve werkvormen. De ruimten zijn flexibel ingericht om deze werkvormen te ondersteunen. Voor de inrichting wordt het Cookbook Onderwijsruimten aangehouden, wat ten tijde van schrijven van dit PvE gereed staat voor vaststelling in september.

Naast regulier onderwijs dienen de entrees en onderwijsruimten geschikt te zijn voor meer specifiek onderwijs zoals Leven Lang Ontwikkelen (LLO). Dit wordt vaak gevolgd door professionals; daarbij past een verzorgde omgeving en ontvangst die de waarde en het karakter van deze onderwijsactiviteiten ondersteunt. Verder volgen er, vooralsnog, geen specifieke eisen aan de ruimten vanuit deze doelgroep.

Rond de onderwijszalen worden diverse typen ruis studieplekken voorzien, voornamelijk gericht op groepswerk.

2.5. Visie op student-, medewerker, en onderwijsondersteuning

Studenten, medewerkers en docenten komen naar het Reuvens voor verschillende ondersteuningsafdelingen. De balie gesitueerd in het Reuvens dient als one-stop-shop voor veel verschillende vragen en behoeften. De balie sluit aan bij de rest van het gastvrijheidsconcept van het Reuvens. De balie is vindbaar, herkenbaar en toegankelijk. Studenten, docenten en bezoekers worden gastvrij ontvangen. Onderdeel hiervan is dat de balie efficiënt is ingericht en een onbemande balie zo veel mogelijk wordt voorkomen.

De achterliggende werkomgeving is efficiënt, multifunctioneel en sluit aan bij de werkzaamheden van de medewerkers. Er zijn voldoende plekken voor de verschillende medewerkers. Ook zijn er ankerpunten waarin afdelingen hun eigen plek hebben en

samenwerken met hun directe collega's. Daarnaast stimuleert de werkomgeving en het delen van voorzieningen samenwerken, ontmoeting en efficiënt ruimtegebruik.

2.6. Visie op duurzaamheid

Bij de herontwikkeling wordt ingezet op mogelijk hergebruik van (een deel van) het bestaande gebouw en het maximaliseren van de waarde van materialen, mede vanuit de gedachte dat het duurzaamste gebouw het gebouw is dat er al staat. Daarbij staat voorop dat het een onderwijsgebouw betreft: het optimaal faciliteren en ondersteunen van huidig en toekomstig onderwijs is de primaire opgave waaraan het nieuwe gebouw moet voldoen, in lijn met de kerntaak van de universiteit. Duurzaamheid betekent hier ook dat er een gebouw ontworpen wordt dat de komende decennia deze functie op een goede manier kan invullen.

Dit betekent dat keuzes voor het beperken van de materiaalgebonden CO_2-uitstoot (door hergebruik van materialen, toepassing van biobased grondstoffen en waar mogelijk behoud van de bestaande structuur), steeds worden afgewogen tegen de bijdrage aan een kwalitatief hoogwaardige, goed functionerende onderwijsomgeving. Daarnaast is het doel een flexibel en toekomstbestendig gebouw dat kan inspelen op veranderende onderwijsconcepten, didactische vormen en ruimtebehoeften. Zo ontstaat een duurzaam en adaptief onderwijsgebouw dat niet alleen milieutechnisch verantwoord is, maar vooral de onderwijsfunctie langdurig optimaal ondersteunt.

Vanwege de ligging in een gebied met hittestress en risico op wateroverlast wordt bovendien ingezet op klimaatadaptatie. Het Campuspark vormt de basis voor vergroening van het binnenstedelijk gebied en biedt ruimte om de wateropgave op te lossen. Het toekomstige park (buiten de scope van dit project) zorgt voor groencompensatie. Het dak van het gebouw geeft kansen voor een groen en waterbuffering.

2.7. Visie op sfeer en uitstraling

Het gebouw is licht en ruim, heeft karakter en heeft een sterke verbinding met de omgeving. Het zicht op water en park en een inspirerend interieur creëren een aangename sfeer. Duurzaamheid en gezondheid zijn integraal onderdeel van het ontwerp.

Naast dat het gebouw licht en open aanvoelt is er ook plek in het gebouw om de rijke historie van de Universiteit Leiden te etaleren. Het gebouw verbindt het heden en verleden en heeft een identiteitsrijk interieur waar ook planten een plek krijgen. Het is een plek om trots op te zijn.

Uitgangspunten voor de uitstraling van het exterieur zijn vastgelegd in het Beeldkwaliteitsplan. De begane grond, entree en gevels van de gebouwen zijn transparant en tonen de levendige binnenruimten achter de gevel. Het gebouw is ruimtelijk met voldoende hoogte.

Voor zones of ruimten met een specifieke uitstraling zijn omschrijvingen opgenomen bij de specifieke ruimte of zone.

Met Nieuw Reuvens realiseert de Universiteit Leiden een eigentijds, duurzaam en toekomstbestendig onderwijsgebouw passend in de Campus Binnenstad die de identiteit, samenhang en levendigheid van de campus versterkt. Het gebouw zal fungeren als het centrale hart van de universitaire gemeenschap in de Leidse binnenstad.



Figuur 4: woordenwolk visie

3. De Gebruikers

Nieuw Reuvens kent de volgende gebruikers:

- Studenten
- Docenten
- Medewerkers (vnml. met baliefunctie), bestaande uit:
    - Onderwijs Servicecentrum FGW (OSZ)
    - Studenteninformatiepunt / Student Information Point (STIP / SOZ)
    - Humanities Career Service FGW (OSZ)
    - Humanities International Office FGW (OSZ)
    - ICT Shared Service Centre (ISSC)
    - Servicedesk UFB
    - Facilitaire medewerkers
- Ombudsfunctionaris
- De UL-winkel

Hieronder staat toegelicht wie de gebruikers zijn en waarvoor zij het gebouw gebruiken.

3.1. Studenten

Alle studenten van de universiteit. Zij volgen college, maken gebruik van de restauratieve gelegenheid en diverse studieplekken. Ook kunnen ze met vragen of voor ondersteuning terecht bij de balie van onderwijsondersteuning. Naast de studenten die voltijds studeren, zijn er ook professionals die LLO volgen.

3.2. Docenten

Alle docenten van de universiteit. Zij geven college en maken gebruik van de restauratieve gelegenheid. Ook kunnen ze met vragen of voor ondersteuning terecht bij de balie van onderwijsondersteuning.

3.3. Medewerkers met baliefunctie

De medewerkers van organisatieonderdelen die een baliefunctie uitvoeren. Zij maken gebruik van de balie- en achterliggende backoffice en kantooromgeving en kunnen gebruik maken van de restauratieve voorziening. In de komende paragrafen staan deze organisatieonderdelen toegelicht.

3.3.1. Onderwijs Servicecentrum FGW (OSZ)

Dit team ondersteunt studenten, docenten en opleidingen binnen FGW bij administratieve ondersteuning van de opleiding. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor studenten en docenten van de faculteit Geesteswetenschappen. Daarnaast zijn ze verantwoordelijk voor de administratieve begeleiding van het onderwijstraject van studenten. De kerntaken van dit team bestaan uit:

- ondersteunende taken die horen bij het onderwijsproces,
- registratie van studievoortgang, tentamens en examens,
- ondersteuning bij de vak inschrijvingen van studenten,

- ondersteuning bij het afstudeerproces, o.a. het vervaardigen van diploma's en het organiseren van diploma-uitreikingen en
- het inlever en ophaalpunt van tentamens.

3.3.2. *Studenteninformatiepunt / Student Information Point (STIP / SOZ)*

De Frontoffice studentenzaken is het eerste aanspreekpunt voor studenten van de hele universiteit met vragen over inschrijving, studievoortgang, regelingen en andere administratieve zaken. Zij bieden praktische ondersteuning en zijn met name belangrijk tijdens de start van het academisch jaar. De kerntaken van dit team bestaan uit:

- Informatieverstrekking: eerste aanspreekpunt voor (internationale) studenten en intermediairs voor vragen over onder andere aanmelding, toelating, inschrijving en uitschrijving voor opleidingen en alles dat daarmee samenhangt. Het merendeel van de vragen wordt beantwoord via email en /of telefoon en een kleiner deel aan de balie.
- Doorverwijsfunctie: wegwijzer voor (aankomend) studenten en intermediairs door het doorverwijzen van studenten en collega's naar onderwijsadministraties, studieadviseurs, decanen, psychologen, en andere afdelingen binnen de universiteit en daarnaast naar organisaties buiten de universiteit.
- Signaleringsfunctie: meedenken en bijdragen aan het verder ontwikkelen en professionaliseren van de dienstverlening en de verschillende vormen van communicatie hierover naar (aankomende) studenten.

3.3.3. *Humanities Career Service FGW (OSZ)*

De Career Service Geesteswetenschappen adviseert studenten van FGW bij alle vragen over het regelen van de stage tot het oriënteren op werk. Ze bieden advies, workshops en begeleiding gericht op loopbaanontwikkeling en internationale carrièremogelijkheden. De kerntaken bestaat uit:

- advies en begeleiding bij vragen over solliciteren en loopbaan,
- advies bij het vinden en organiseren van (internationale) stage,
- begeleiding bij facultaire stageprocedure,
- begeleiding bij studie(her)keuze,
- arbeidsmarktonderzoek,
- persoonlijke Beroepskeuzetest nabespreken, en
- advies bij maken CV, sollicitatiebrief en LinkedIn. Zij geven ook workshops in lesruimten.

3.3.4. *Humanities International Office FGW (OSZ)*

Het Humanities International Office is verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitwisselingsprogramma's van de faculteit FGW (inkomend en uitgaand). Hun kerntaken bestaan uit:

- onderhoud en administratie van overeenkomsten met partneruniversiteiten in het buitenland,
- advies over belangrijke aspecten rondom studeren in het buitenland via voorlichtingsbijeenkomsten en spreekuren, en

- ondersteuning van opleidingen met een verplicht buitenlandverblijf. Zij maken gebruik van de balie- en werkomgeving.

3.3.5. *ICT Shared Service Centre (ISSC)*

Het ISSC dient als helpdesk voor IT-voorzieningen van de universiteit. Zij zorgen voor ondersteuning als hard- of software niet goed werkt. Zij maken gebruik van de balie- en werkomgeving.

3.3.6. *Servicedesk UFB*

De Servicedesk UFB biedt ondersteuning rondom universitaire faciliteiten, zoals gebouwen en voorzieningen. Medewerkers kunnen hier terecht met vragen of meldingen over bijvoorbeeld werkplekken, onderhoud of logistieke zaken.

3.3.7. *Facilitaire medewerkers*

De facilitaire medewerkers zijn medewerkers die nodig zijn voor de diensten van het gebouw. Dit zijn de huismeester, medewerkers restaurant en schoonmakers. Zij zorgen dat het gebouw open is en functioneert.

3.3.8. *Ombudsfunctionaris*

De ombudsfunctionaris behandelt klachten van studenten die menen onbehoorlijk te zijn behandeld door een medewerker of een bestuursorgaan van de universiteit. De ombudsfunctionaris heeft een onafhankelijke positie binnen de universiteit en een geheimhoudingsplicht zodat de vertrouwelijkheid is gewaarborgd. In verband met de onafhankelijke positie van de ombudsfunctionaris, maakt deze formeel geen deel uit van SOZ.

3.3.9. *De UL winkel*

De UL winkel verkoopt merchandise van Universiteit Leiden. De merchandise kan je fysiek aan de balie kopen, of bestellen via de webwinkel. De merchandise via de webwinkel kan je ophalen aan de balie of laten bezorgen. De winkel beschikt over een fysieke voorraad.