



Vervoer voor activiteiten van de Jeugdwet

Hoe werkt het?

Juli2024

avan

Welkom bij Avan

Avan brengt uw kind naar activiteit of begeleiding

Samen met uw gemeente heeft u afspraken gemaakt over het vervoer van uw kind. Avan voert deze afspraken uit. Onze chauffeurs brengen uw kind veilig naar een activiteit of begeleiding en weer thuis. In deze folder zetten we voor u alle praktische informatie op een rij.

Afspraken met uw gemeente

Avan voert uit wat de gemeente heeft besloten. Gaat het alleen om het ophalen van uw kind of ook om het vervoer terug naar huis? Of juist om het vervoer tijdens vakanties? Als er voor u iets verandert, dan regelt u dat met uw gemeente.

Wij vragen u wijzigingen voor vakanties uiterlijk drie weken voor de vakantie aan uw gemeente door te geven. Incidentele wijzigingen in het vervoer zijn niet mogelijk. Moet uw kind op een ander tijdstip aanwezig zijn, meldt uw rit van Avan dan af.

Wie is uw Avan-vervoerder?

Wanneer u bent aangemeld voor het vervoer, ontvangt u een welkomstbrief van Avan. Hierin staat wie uw Avan-vervoerder is en hoe u deze kunt bereiken.



Uw kind ziek of beter melden

Is uw kind ziek? Geef dit dan zo snel mogelijk door, via het reizigersportaal. U kunt uw kind eenvoudig af- en aanmelden.

Als uw kind ziek wordt tijdens een activiteit, dan moet u uw kind zelf ophalen. Wilt u dit dan aan uw Avan-vervoerder doorgeven?

Als u uw kind vóór 17.00 uur weer beter meldt, dan haalt uw Avan-vervoerder uw kind de volgende dag weer op.

Is uw kind niet opgehaald?

Heeft de chauffeur uw kind niet of niet op tijd opgehaald?

Neem dan direct contact op met uw Avan-vervoerder. We zorgen dan zo snel mogelijk voor een oplossing.

Wat heeft uw kind nodig?

Maakt uw kind gebruik van een speciaal zitje of een bijzondere gordel? Geef dat dan mee aan de chauffeur. Kinderen onder de 4 jaar moeten altijd in een kinderzitje. Is uw kind jonger dan 4 jaar? Dan bent u verplicht om zelf een kinderzitje mee te geven. Bij de activiteit of begeleiding moeten deze spullen goed bewaard worden en weer meegegeven worden voor de terugrit. Maak daar duidelijke afspraken over met de activiteit of begeleiding van uw kind.

Kinderen vanaf 4 jaar kunnen gratis gebruik maken van een gordelverlenger, een gordelkapje, een standaard kinderzitje of een zitverhoger. Geef dit aan bij uw gemeente, zodat zij de vervoerder kan informeren.



A young woman with long brown hair, smiling, is wearing a red long-sleeved shirt and a black vest with a backpack. She is standing next to a white van, with her hand on the door handle. The background is a bright green gradient.

Het ouderportaal van uw Avan-vervoerder

Uw vervoerder heeft een eigen ouderportaal. Hier vindt u alle informatie over het vervoer van uw kind, zoals de afgesproken tijden. Vraag bij uw Avan-vervoerder naar de inloggegevens voor het ouderportaal.

Waar is het ouderportaal voor bedoeld?

Het ouderportaal kunt u gebruiken om uw kind eenvoudig online af- of aan te melden voor een rit, bijvoorbeeld bij ziekte. Daarnaast kunt u in het portaal zien hoe laat de taxi arriveert en waar de taxi rijdt.

Spelregels

De vervoerders van Avan brengen uw kind veilig en met plezier naar activiteit of begeleiding. Daarom gelden er wel een paar spelregels. Leest u ze goed door?

Wat verwachten we van uw kind tijdens het vervoer?

- Rustig in- en uitstappen en niet dringen.
- Fatsoenlijk gedrag en taalgebruik in het voertuig.
- Zitten op de aangewezen plek.
- Bij problemen altijd rustig overleggen met de chauffeur.
- Blijven zitten tot het voertuig stil staat.
- Gordel om tijdens de hele reis.
- Respect voor anderen en niet aan andermans spullen zitten.
- Niet drinken, eten en roken.
- Geen gevaarlijke spullen meenemen.
- Gebruik van mobiele telefoon is toegestaan, zolang dit geen overlast veroorzaakt voor andere reizigers.
- Chauffeurs mogen uw kind aanspreken als hij/zij zich niet netjes gedraagt. Als dat nodig is, spreken zij ook u hierop aan.

Samen zorgen we ervoor dat uw kind veilig en fijn met ons reist. Houdt uw kind zich niet aan deze spelregels? Dan kunnen we besluiten dat we hem/haar (tijdelijk) niet vervoeren.





Uw chauffeur

De chauffeur die uw kind gaat vervoeren, komt zich altijd eerst aan u en uw kind voorstellen. Hij of zij zorgt ervoor dat uw kind veilig op zijn of haar bestemming komt. In geval van ziekte kan het zijn dat er een andere chauffeur komt voorrijden dan u gewend bent. De chauffeurs rijden zo veel mogelijk een vaste route. De adressenlijst bepaalt de volgorde van ophalen en thuisbrengen. Uw kind wordt altijd op de afgesproken plaats afgezet.

Wilt u meer informatie over Avan of uw vervoerder?

Kijk op www.avan-vervoer.nl. Hier vindt u ook het vervoerreglement, waarin alle afspraken en spelregels staan over reizen met Avan.

Heeft u klachten?

Het klachtenmeldpunt is bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer **0900-500 50 50***.

Wilt u liever schriftelijk een klacht indienen? Dan kunt u uw klacht indienen via het online formulier op: www.avan-vervoer.nl.

Voor het indienen van een klacht heeft u het pasnummer en de geboortedatum van uw kind nodig. Het pasnummer vindt u in het ouderportaal van uw Avan-vervoerder of in de welkomstbrief van Avan.

**gebruikelijke belkosten*