



## ***Vervoer voor activiteiten van de Jeugdwet***

***Hoe werkt het?***

***December 2024***

***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 uw kind iets verandert, dan regelt u dat met uw gemeente.

Wij vragen u de 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 bijvoorbeeld op een ander tijdstip en/of andere locatie aanwezig zijn, meldt de rit van Avan dan af.

## **Wie is uw Avan-vervoerder?**

Wanneer uw kind is 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 afmelden***

Gaat uw kind niet mee of is uw kind ziek? Geef dit dan zo snel mogelijk door, via het ouderportaal. 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 de chauffeur niemand aantreft, omdat er geen afmelding bekend is, maar uw kind gaat niet mee of er is niemand thuis (loosmelding), dan wordt de terugrit automatisch geannuleerd.

Als u uw kind vóór 17.00 uur weer aanmeldt, 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.





## *Het ouderportaal van uw Avan-vervoerder*

Uw Avan-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 (in alle vormen).
- Geen gevaarlijke spullen meenemen.
- Gebruik van mobiele telefoon is toegestaan, zolang dit geen overlast veroorzaakt voor andere reizigers. Het filmen, fotograferen en het maken van geluidsopnames is niet toegestaan.
- 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.





## **Chauffeur**

Uw vervoerder moet zo veel mogelijk een vaste chauffeur inzetten, maar dat betekent niet dat uw kind altijd dezelfde chauffeur heeft. Soms rijdt er 's morgens een andere chauffeur dan 's middags. Of rijden bepaalde chauffeurs een vaste dag in de week. Ook kan het zijn dat er in geval van ziekte een andere chauffeur komt voorrijden dan u gewend bent. We willen graag op zo veel mogelijk momenten dezelfde chauffeur inzetten. 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 opgehaald en/of afgezet.

## **Wilt u meer informatie over Avan of uw vervoerder?**

Kijk op [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl). Hier vindt u het Vervoerreglement, waarin alle afspraken en spelregels staan over reizen met Avan en het incidentenprotocol.

## **Heeft u klachten?**

U kunt uw klacht indienen via het online formulier op: [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl). Voor het indienen van een klacht heeft u het klantnummer en de geboortedatum van uw kind nodig. Het klantnummer vindt u in het ouderportaal van uw Avan-vervoerder of in de welkomstbrief van Avan.

Wilt u liever telefonisch een klacht indienen? Het klachtenmeldpunt is bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer **088 - 200 4195\***. U kunt ook de klantreactiekaart gebruiken. Die vindt u in het voertuig.

*\*gebruikelijke belkosten*