

Chauffeurstekort

Al langere tijd heeft de volledige vervoerssector te maken met een groot personeelstekort. Hierdoor is het lastiger voor onze vervoerders om de continuïteit van het vervoer te kunnen borgen.

Door een algeheel tekort aan chauffeurs voor het leerlingen- en jeugdwetvervoer in combinatie met een hoog ziekteverzuim, wordt het steeds moeilijker om de kinderen door een vaste chauffeur te vervoeren. Dit probleem speelt landelijk. Er zijn op dit moment niet voldoende kandidaten om de vraag naar chauffeurs op te vullen, ondanks dat de vervoerders hun best doen om nieuwe chauffeurs te werven.

Wij verzoeken u er rekening mee te houden dat er mogelijk niet direct een vaste chauffeur is voor uw kind. De vervoerders doen er alles aan om te zorgen dat uw kind dagelijks op tijd op school komt. Wanneer een chauffeur zich ziekmeldt, kan het daarnaast zijn dat uw kind later opgehaald wordt dan normaal. U vindt de laatste informatie in het ouderportaal. Bij grote wijzigingen, wordt u geïnformeerd door de vervoerder. Wij hopen op uw begrip. Voor vragen over het ouderportaal kunt u terecht bij de vervoerder.



Geen vervoer op afwijkende tijden

Avan rijdt alleen op de reguliere tijden en naar de adressen zoals de gemeente heeft doorgegeven. Op studiedagen en tijdens vakanties rijdt er geen leerlingenvervoer.

Is de school of instelling eerder uit vanwege lesuitval, een halve studiedag of de laatste dag voor een vakantie of gaat uw kind op schoolreisje en moet het later op school zijn? Dan bent u zelf verantwoordelijk voor het vervoer van uw kind en vragen wij u de rit te annuleren. Kan de school opvang regelen zodat er wel op de reguliere tijden kan worden gereden? Dan kan uw kind wel door Avan worden vervoerd. Ook bij incidentele wijzigingen voor bijvoorbeeld een tandartsbezoek of een ander afzetadres bij een oppas of opa en oma, bent u zelf verantwoordelijk voor het vervoer.

Als uw kind vanwege (medische) omstandigheden structureel afwijkende (school)tijden heeft en dit is afgestemd met uw gemeente, wordt hier uiteraard wel rekening mee gehouden.

Maakt u gebruik van het jeugdwetvervoer en heeft uw kind in de vakanties op andere tijden vervoer nodig? Vraag dit dan uiterlijk drie weken voor de vakantie aan bij uw gemeente.

Dien uw klachten in via het klachtenmeldpunt

Bent u niet tevreden of heeft u een klacht over Avan? Dien dan een klacht in bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt van Avan. Zo kunnen wij onze service blijven verbeteren.



Zo dient u een klacht in

U kunt op verschillende manieren een klacht indienen:

- Telefonisch tussen 09.00 en 17.00 uur via 0900 - 500 50 50.
- Online via www.avan-vervoer.nl/contact, hier vindt u het digitale klachtenformulier onder de knop "Online een klacht indienen".
- Schriftelijk, per brief gericht aan Klachtenmeldpunt Avan, Postbus 6, 7570 AA Oldenzaal.

Het is niet mogelijk om per e-mail of bij een ander telefoonnummer dan bovenstaand een klacht in te dienen bij Avan. Alle klachten die via bovenstaande manieren worden ingediend, worden binnen tien werkdagen schriftelijk afgehandeld (per post of per e-mail).

Bij het indienen van een klacht wordt om een pasnummer gevraagd. Dit is het pasnummer dat staat genoteerd in de brief die u van Avan heeft ontvangen bij de start van het vervoer. Weet u niet wat het juiste pasnummer is, dan kunt u bij het online formulier 'klant niet gevonden' aanvinken en zo alsnog uw klacht indienen. Hetzelfde geldt wanneer u telefonisch uw klacht indient. Bij een schriftelijke klacht, dient de brief minimaal uw NAW-gegevens (indien van toepassing ook gegevens van degene die wordt vervoerd), dagtekening en datum van rit of telefoongesprek waarover de klacht gaat te bevatten.

Uw ervaringen bij de start van het schooljaar

De afgelopen weken hebben wij steekproefsgewijs diverse gebruikers van het leerlingenvervoer gebeld om te vragen naar de ervaringen met het leerlingenvervoer bij de start van dit schooljaar (de informatievoorziening, kennismaking met chauffeurs en de ritten in de eerste weken). Deze informatie gebruiken wij om de kwaliteit in volgende jaren te verbeteren.

