



Vervoer voor uw groepsbegeleiding

Hoe werkt het?

December 2024

avan

Welkom bij Avan

Avan brengt u comfortabel naar uw groepsbegeleiding

In overleg met uw gemeente brengt Avan u comfortabel naar uw groepsbegeleiding. Onze chauffeurs staan voor u klaar. In deze folder zetten we voor u alle praktische informatie op een rij.

Uw gemeente regelt de ritten

Voor het regelen van vervoer naar uw vaste wekelijkse bestemming, neemt u contact op met uw gemeente. Uw gemeente maakt hierover vervolgens afspraken met Avan.

Ook als er iets verandert, dan regelt u dat met uw gemeente. U geeft bijvoorbeeld door dat u met een hulpmiddel gaat reizen of dat u meerdere keren per week of op andere dagen of tijden wilt gaan reizen. Incidentele wijzigingen in het vervoer zijn niet mogelijk. Moet u 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.



Reizigersportaal

Avan-vervoerders maken gebruik van een reizigersportaal. Hier kunt u online uw rit af- of aanmelden. Ook kunt u er zien op welk tijdstip de chauffeur u ophaalt. Uw Avan-vervoerder geeft u graag meer informatie.

Ziek of beter melden

Als u ziek of afwezig bent, dan meldt u dat tijdig bij uw Avan-vervoerder. Dit kan online via het reizigersportaal of telefonisch rechtstreeks bij uw Avan-vervoerder. Als u zich vóór 17.00 uur weer aanmeldt, dan haalt uw Avan-vervoerder u de volgende dag weer op.

Bent u niet opgehaald?

Bent u niet opgehaald? Neem dan direct telefonisch contact op met uw Avan-vervoerder. Het telefoonnummer staat in de welkomstbrief. Uw Avan-vervoerder zorgt zo snel mogelijk voor een oplossing.

Belservice

Avan heeft een belservice. Voordat we u ophalen, bellen we u ruim van tevoren. Zo heeft u de tijd om rustig uw jas aan te trekken. Wij zorgen ervoor dat u ruim op tijd op uw bestemming aankomt. Dat kan soms een kwartier of (maximaal) een half uur te vroeg zijn.





Wilt u meer informatie over Avan of over uw vervoerder?

Kijk op: 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. Voor het indienen van een klacht heeft u uw klantnummer en geboortedatum nodig. Het klantnummer vindt u in het reizigersportaal 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.

Voor afspraken over uw reizen neemt u contact op met uw gemeente!

**gebruikelijke belkosten*