



Leerlingenvervoer

Hoe werkt het?

December 2024

avan

Welkom bij Avan

Avan brengt uw kind naar school

Onze chauffeurs brengen uw kind veilig naar school en weer thuis. In deze folder zetten we alle praktische informatie op een rij.

Samen met uw gemeente heeft u afspraken gemaakt over het vervoer van uw kind. Gaat het alleen om het ophalen of ook om het vervoer terug naar huis? Avan voert deze afspraken uit. Verandert er iets voor uw kind? Regel dat dan met uw gemeente. Incidentele wijzigingen in het vervoer zijn niet mogelijk. Moet uw kind bijvoorbeeld op een ander tijdstip en/of een andere locatie aanwezig zijn, meldt de rit van Avan dan af.

Halen en brengen: de tijden

We gaan uit van de schooltijden van uw kind. We zetten uw kind 5 tot 15 minuten voor het begin van de les af bij school. Maximaal 15 minuten na het einde van de les halen we uw kind weer bij school op. Als er lessen uitvallen, is de school verantwoordelijk voor de opvang van uw kind.

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.

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.

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?

Als uw kind in de bus gebruik maakt van een speciaal (op maat gemaakt) zitje of van een bijzondere gordel, dan vragen we u om dat mee te geven aan de chauffeur. De school moet deze spullen goed bewaren en weer meegeven voor de terugrit. Maak daar duidelijke afspraken over met de school 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 school. Er gelden 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.





Wilt u meer informatie over Avan of 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 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*