

Telefoonnummer klachtenlijn van Avan is gewijzigd



Het telefoonnummer van de klachtenlijn van Avan is sinds medio augustus gewijzigd. Voor klachten kunt u nu terecht op het nummer **088 - 200 41 95**. Dit nieuwe nummer vervangt het oude 0900-nummer, dat per 1 december 2024 niet langer in gebruik zal zijn. Voor het 088-nummer worden geen extra kosten in rekening gebracht; u betaalt enkel de gebruikelijke belkosten afhankelijk van de afspraken met uw telefoonprovider.

Bij Avan streven wij naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van vervoer, maar het kan voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval adviseren wij u gebruik te maken van ons officiële klachtenmeldpunt. Klachten die u via dit meldpunt indient, worden binnen tien werkdagen afgehandeld. Dankzij deze meldingen kunnen wij de service blijven verbeteren.

U kunt op drie manieren een klacht indienen:

1. **Online** via het klachtenformulier op onze website www.avan-vervoer.nl.
2. **Telefonisch** via het nummer 088 - 200 41 95, bereikbaar tussen 08.00 en 17.00 uur.
3. **Schriftelijk** door een brief te sturen naar Klachtenmeldpunt Avan, Postbus 6, 7570 AA Oldenzaal.

Voor een snelle verwerking vragen wij u bij het indienen van een klacht het klantnummer van uw kind te vermelden. Dit klantnummer vindt u in de brief die u van ons heeft ontvangen bij de start van het vervoer. Weet u het klantnummer niet? In het online formulier kunt u “klant niet gevonden” aanvinken om de klacht alsnog in te dienen. U kunt ook de naam en de geboortedatum van uw kind doorgeven. Hetzelfde geldt bij telefonische klachten. Voor schriftelijke klachten is het belangrijk om in de brief minimaal uw naam, adres, woonplaats (NAW-gegevens) en de gegevens van uw kind op te nemen, samen met de datum van de rit of het telefoongesprek waarop de klacht betrekking heeft.

Klachten die via andere kanalen of rechtstreeks bij de vervoerder of gemeente worden ingediend, kunnen wij niet registreren in ons systeem. Wij verzoeken u daarom uw klacht altijd via ons officiële klachtenmeldpunt in te dienen.

Chauffeurs

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 adressenlijst bepaalt de volgorde van ophalen en thuisbrengen.

Doordat er nog steeds een landelijk tekort aan chauffeurs is, kan het voorkomen dat in de griepseizoenen vervanging lastiger te regelen is. Let dan ook vooral op de laatste informatie in het ouderportaal. Bij grote wijzigingen wordt u zo snel als mogelijk geïnformeerd door de vervoerder. Wij hopen op uw begrip.

De vervoerders zetten zich volop in op het werven van nieuwe chauffeurs, maar alle hulp daarbij is welkom. Kent u iemand die mogelijk geïnteresseerd is in een baan als chauffeur? Dan kunt u hem of haar verwijzen naar de vacaturesites van onze vervoerders: [Citax](#), [Munckhof](#), [Van Driel](#), [Willemsen de Koning](#) en [Witteveen](#).



Start van het schooljaar

De start van het schooljaar is over het algemeen rustig verlopen. Een belangrijke verandering dit jaar was dat een deel van onze vervoerders is gewijzigd. Daarnaast hebben we ook ieder jaar te maken met nieuwe instroom en veel wijzigingen, wat zorgt voor aanpassingen in de routes.

In september hebben wij, net als vorig jaar, steekproefsgewijs diverse ouders / verzorgers binnen het leerlingenvervoer benaderd om hun ervaringen te horen. Daaruit bleek dat niet altijd tijdig een kennismaking heeft kunnen plaatsvinden met de chauffeurs. Positief is dat de meeste ouders de kwaliteit van de chauffeurs zeer waarderen. De feedback uit deze gesprekken wordt anoniem gedeeld met de betreffende vervoerders om samen de dienstverlening verder te verbeteren.



Spelregels Vervoer

De volgende spelregels willen we nogmaals onder de aandacht brengen:

- Zorg dat uw kind op tijd klaar staat om mee te kunnen met de taxi.
- Als uw kind ziek is of om andere redenen niet meegaat ontvangen de vervoerders de afmelding bij voorkeur vóór 07.00 uur in de ochtend.
- Als uw kind op de heenrit niet meegaat, terwijl u uw kind niet heeft afgemeld, wordt de terugrit automatisch afgemeld.

Voor alle spelregels in het vervoer verwijzen wij graag naar de folders en het vervoersreglement op de site van Avan, avan-vervoer.nl/avan-routevervoer/jeugdwet-leerlingen.

