

## Veilig vervoer met rolstoel

Vanaf 1 juli 2020 wordt u nog enkel vervoerd met rolstoel indien uw rolstoel voldoet aan de ISO-norm. Heeft uw rolstoel een ISO-sticker of sticker met een haaksymbool? Dan voldoet uw rolstoel aan de norm en hoeft u niets te doen. Zit er geen sticker op uw rolstoel? Neem dan contact op met uw gemeente of leverancier van de rolstoel om te zorgen dat u voor 1 juli 2020 een rolstoel heeft die voldoet aan de ISO-norm.

### ISO-sticker



### Haaksymbool



## Veilig vervoer met scootmobiel

Reist u met een scootmobiel met Avan? Dan zijn er enkele regels om de veiligheid van u en de chauffeur te waarborgen. Het is niet toegestaan dat u op de scootmobiel zit op het moment dat deze via het liftplatform wordt ingeladen of tijdens het vervoer. U dient op eigen kracht in en uit te stappen en tijdens het vervoer gebruik te maken van een reguliere zitplaats.

## Boek uw kerstritten op tijd



*Rond de feestdagen is het altijd extra druk bij Avan. Om iedere reiziger zo goed mogelijk van dienst te zijn, vragen wij u op tijd een rit te reserveren.*

Wij adviseren u om een rit voor de kerstdagen vóór 15 december te bestellen, zodat u gegarandeerd op het door u gewenste tijdstip kunt reizen. Indien u de rit later bestelt, loopt u de kans niet op het gewenste tijdstip te kunnen reizen, of dat we uw rit niet meer kunnen aannemen.

### Reizen met Kerst en Oudjaar

In verband met de drukte, kunt u uw ritten voor Eerste en Tweede Kerstdag enkel telefonisch reserveren (via 0900-734 46 82). De reservering moet minimaal drie uur voor de rit gemaakt worden. Het reserveren van een rit voor 25 en 26 december kan daarom tot uiterlijk 21.00 uur dezelfde avond. Wilt u zeker zijn van een rit op het door u gewenste tijdstip? Boek deze dan vóór 15 december.

Ook op Kerstavond (24 december) en Oudjaarsavond (31 december) moet de reservering minimaal drie uur voor de rit gemaakt worden. 24 en 31 december vertrekt de laatste taxi om 19.59 uur. Het reserveren van een rit kan dan tot uiterlijk 17.00 uur dezelfde dag.

## Uw ritten voor 2020

Wilt u alvast een rit boeken voor 2020? Dat kan vanaf 15 december 2019. Ritten boeken kan zoals altijd telefonisch via 0900 - 734 46 82 of online via onze website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

## Eigen bijdrage 2020

Ieder jaar worden de tarieven voor het vervoer opnieuw vastgesteld. De gemeenten bepalen de tarieven voor de eigen bijdrage van het Wmo-vervoer. De provincie bepaalt de tarieven voor het OV-vervoer. Welke eigen bijdrage per 1 januari 2020 van u wordt verwacht, is in onderstaande tabel opgenomen.

Tarieven Wmo-vervoer per 1 januari 2020	Opstaptarief	Kilometertarief
Wmo met korting	0,98	0,17
Wmo zonder korting	3,23	0,50

  

Tarieven OV-vervoer per 1 januari 2020	Opstaptarief	Kilometertarief
OV zonder passend OV alternatief	3,23	0,50
OV met passend OV alternatief	6,01	0,94

## Reiziger beoordeelt vervoer Avan met 7,8



Recent is een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder bijna 2.600 reizigers die regelmatig gebruik maken van Avan. In 2017 kreeg Avan nog een 7,5 voor de kwaliteit van het vervoer en een 7,3 als totaalcijfer. Nu beoordelen reizigers de kwaliteit van het vervoer van Avan met een 7,8. Vooral over de chauffeur zijn reizigers tevreden. Rijstijl, klantvriendelijkheid, communicatie en hulp bij in- en uitstappen scoren ruim boven de 8. De kwaliteit van de klachtafhandeling wordt gewaardeerd op een 5,6. Wel een hogere waardering als in 2017 (5,1) maar een duidelijk punt ter verbetering. Blijkbaar is de wijze van het indienen van klachten nog onvoldoende bekend. Hiervoor kan gebeld worden met 0900-5005050 en is ook het indienen van klachten via de website en per post mogelijk. De uitgebreide klachtenprocedure is online te lezen via [www.avan-vervoer.nl/contact](http://www.avan-vervoer.nl/contact). Het merendeel van de klachten ging over niet (tijdig) komen ophalen van de reiziger.

Naast dat reizigers erg tevreden zijn over de chauffeur, scoren ook de netheid van het voertuig (8,3), de veiligheid tijdens de rit (8,2) en het comfort van de bus of taxi (8,0) hoog.

Avan is blij met de resultaten van dit onderzoek en dat reizigers de dienstverlening als positief ervaren.

# Avan wenst u prettige feestdagen!