



***Vervoer voor iedereen  
met een Wmo-indicatie***  
***Hoe werkt het?***

*Juli 2024*

**avan**

# Welkom bij Avan

*In deze folder zetten we voor u alle praktische informatie op een rij over vervoer voor iedereen met een Wmo-indicatie.*

*Onze chauffeurs staan voor u klaar.*

## **Boek uw rit online**

Via [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl) boekt u uw rit eenvoudig online. Hier wordt in een handig filmpje uitgelegd hoe u gebruik kan maken van het boekingsportaal. Is uw mailadres nog niet bekend bij Avan, geef dit dan eerst door via de klantenservice. Na uw online boeking ontvangt u een bevestiging van uw reservering per e-mail. Ook ontvangt u een herinnering op de dag van uw rit.

## **Boek uw rit op tijd**

Om alle ritten zo goed mogelijk in te plannen, verzoeken wij u uw rit zo ver mogelijk van tevoren te boeken. Ritten vanaf 22.00 uur 's avonds moeten uiterlijk 20.00 uur 's avonds geboekt zijn. Ook ritten tussen 08.00 uur en 10.00 uur 's ochtends moeten om 20.00 uur de avond van tevoren geboekt worden. Voor de overige ritten betaalt u een toeslag van eenmaal het opstaptarief, wanneer u uw rit boekt tussen de 3 en 1 uur voor de vertrektijd. Het is daarom handig om bij het boeken van uw rit, direct de terugrit te boeken. Hieronder leest u meer over uw ritbijdrage. Voor terugritten uit het ziekenhuis, geldt deze toeslag niet.

## **Uw ritbijdrage**

Uw ritprijs bestaat uit 2 delen: een opstaptarief en een prijs per kilometer.

Kijk voor actuele tarieven en een voorbeeldberekening op [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

U kunt kosteloos een automatische incasso afgeven, dan worden uw reiskosten maandelijks automatisch van uw rekening afgeschreven. Kijk voor het incasso-formulier op onze website of bel met de klantenservice van Avan voor meer informatie. Het is ook mogelijk te betalen met PIN in de taxi voorafgaand aan de rit.

## **Waar en wanneer rijdt Avan?**

Uw rit moet altijd beginnen of eindigen binnen het gebied van Avan en mag per enkele reis maximaal 25 kilometer zijn. Avan rijdt maandag tot en met zondag van 08.00 tot 00.00 uur.

## ***Uw rit afmelden of wijzigen?***

Gaat uw rit niet door? Geef dit dan zo snel mogelijk door aan Avan. Dit kan online of via de reserveringslijn. Meldt uw reis minimaal 60 minuten voor uw geplande vertrektijd af, anders is de taxi mogelijk al onderweg. Uw reis wijzigen of afmelden, kan niet bij de chauffeur. Dat geldt ook voor wijzigingen van het tijdstip, het adres of het aantal reizigers. Wijzigt u uw rit binnen de drie uur voor vertrek, dan betaalt u eenmaal extra het opstaptarief per betalende reiziger. Ritten vanaf 22.00 uur 's avonds of de volgende dag tussen 08.00 en 10.00 uur kunt u na 20.00 uur niet meer wijzigen. Afmelden is wel altijd mogelijk. Heeft u uw rit niet afgemeld en komt de chauffeur voor niets voorrijden, dan zullen wij de eventuele terugrit automatisch afmelden. Heeft u die terugrit toch nodig? Dan moet u zelf deze rit opnieuw boeken.

## ***Wat als u niet online kunt boeken?***

Bent u niet in de gelegenheid om uw rit online te boeken? Dan kunt u telefonisch een rit aanvragen via telefoonnummer: 0900 - 734 46 82. De telefoonkosten bedragen 2,8 eurocent per minuut, plus het starttarief van 9,05 eurocent en uw gebruikelijke belkosten. De rit kunt u aanvragen tot drie uur voor vertrek, of tot één uur voor vertrek met een toeslag van eenmaal het opstaptarief.

## ***Wat moet u verder weten?***

- Uw taxi arriveert 15 minuten vóór tot uiterlijk 15 minuten na het afgesproken tijdstip.
- De chauffeur kan omrijden, bijvoorbeeld om andere mensen op te halen.
- Als u uw telefoonnummer doorgaat bij de ritreservering, belt de chauffeur u minimaal vijf minuten voor hij bij u arriveert.
- Sta op tijd klaar: de chauffeur wacht 2 minuten op u en mag daarna weggrijden.
- Wilt u zeker weten dat u op tijd aankomt? Boek dan een rit met aankomsttijdgarantie. U betaalt een toeslag van eenmaal extra het opstaptarief voor uw rit met aankomsttijdgarantie.
- Kinderen tot 4 jaar (maximaal 2), een blindengeleide- of SOHO-hond en kleine huisdieren in een mand, kooi of tas op schoot mogen gratis meereizen.

In het Vervoerreglement staan alle afspraken en spelregels over reizen met Avan. Het Vervoerreglement staat op de website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).



## ***Hoe bereikt u ons?***

Bezoek onze website om een rit te boeken, nadere informatie na te lezen en op de hoogte te blijven van het laatste nieuws:

**[www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl)**

Avan is dagelijks telefonisch bereikbaar van 06.00 uur tot 22.00 uur. De calamiteitenlijn is bereikbaar tot de laatste rit gereden is.

**Reserveren: 0900 - 734 46 82**

*(2,8 cent per minuut + 9,5 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)*

**Klantenservice: 0900 - 463 65 26**

*(gebruikelijke belkosten)*

**Klachten: 0900 - 500 50 50** *(bereikbaar tijdens kantooruren).*

*(gebruikelijke belkosten)*

**Calamiteiten: 0800 - 829 48 35** *(gratis)*

## ***Heeft u klachten?***

Het klachtenmeldpunt is bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer **0900 - 500 50 50\***. Wilt u liever schriftelijk een klacht indienen? Dan kan dat via het online formulier op: **[www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl)**. Voor het indienen van een klacht heeft u altijd uw pasnummer en geboortedatum nodig. U kunt ook de klantreactiekaart gebruiken. Die vindt u in het voertuig.

*\*gebruikelijke belkosten*