

Meld uw rit tijdig af

Heeft u een rit geboekt, maar maakt u geen gebruik van de rit? Bijvoorbeeld omdat uw afspraak niet doorgaat, omdat u ziek bent of op vakantie gaat? Meld uw rit dan op tijd af.

Per 1 oktober 2021: Automatisch annuleren retourrit na loosmelding

Heeft u uw rit niet geannuleerd en komt de chauffeur voor niets voorrijden, dan heet dit een loosmelding. Voor een loosmelding maakt zowel de vervoerder als de gemeente kosten. Vaak is de middagrit niet nodig, wanneer de heenrit loos is gemeld. Daarom zal per 1 oktober de retourrit automatisch geannuleerd worden wanneer de heenrit een loosmelding betreft.

Let op: is de retourrit toch nodig? Boek uw rit dan opnieuw via het online boekingsportaal of telefonisch via 0900 - 734 46 82 (2,8 cent per minuut + 9,5 cent starttarief + gebruikelijke belkosten).



Annuleren

U kunt uw rit gemakkelijk zelf annuleren via het online boekingsportaal. Heeft u nog geen toegang tot het boekingsportaal? Lees dan in deze nieuwsbrief hoe dit precies werkt. Ook kunt u uw rit annuleren via de reserverings-lijn: 0900 - 734 46 82.

Toeslag bij kort van tevoren boeken

Per 1 januari 2022 betaalt u een toeslag wanneer u ritten kort van tevoren boekt (3 tot 1 uur van tevoren). Hoe eerder reizigers namelijk hun rit boeken, hoe efficiënter de vervoerders een planning kunnen maken. Wij adviseren u daarom ritten zoveel mogelijk 3 uur of meer van tevoren te boeken.



Hoe werkt het?

- Als u een rit boekt met een ophaaltijd om 13.00 uur, kunt u de rit tot 10.00 uur boeken zonder een extra toeslag te betalen. Boekt u uw rit echter tussen 10.00 uur en 12.00 uur, dan betaalt u per reiziger eenmaal extra het opstaptarief van het Wmo-tarief met korting (€0,99 in 2021).
- De toeslag geldt voor iedere persoon die een eigen bijdrage betaalt, dus ook voor medereizigers of een sociaal begeleider. Voor kinderen onder de drie jaar en voor medisch begeleiders betaalt u geen eigen bijdrage en dus ook geen toeslag indien u kort van tevoren boekt.
- De toeslag geldt ook indien u binnen drie uur voor vertrektijd nog een wijziging doorgeeft die van invloed is op uw reis. Dat kan een gewijzigde vertrektijd of -locatie zijn, maar ook een extra medereiziger of hulpmiddel (bijvoorbeeld rolstoel).



Uitzonderingen

Boekt u een terugrit vanuit het ziekenhuis, dan geldt de toeslag niet. Wanneer u bij een geboekte rit de taxichauffeur niet heeft getroffen, kunt u nog steeds met de calamiteitenlijn bellen en zal er binnen 30 minuten alsnog een taxi gestuurd worden. Ook in dit geval geldt de toeslag niet.

Kijk voor meer informatie hierover op www.avan-vervoer.nl.

Online boekingsportaal

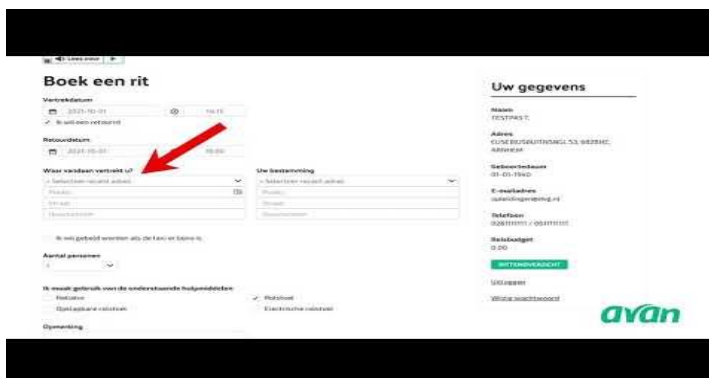
Boek uw rit online en maak iedere maand kans op een tablet!

De voordelen van online boeken:

- ✓ U staat nooit in de wacht! U kunt uw rit altijd direct reserveren via onze website door te klikken op de groene kop 'boek uw rit' rechtsboven in het menu op www.avan-vervoer.nl.
- ✓ U ontvangt een ontvangstbevestiging van uw geboekte ritten.
- ✓ U ontvangt een herinnering op de dag van uw reis.
- ✓ U kunt uw rittenhistorie altijd inzien.
- ✓ U kunt met een druk op de knop uw rit annuleren (om loosmeldingen te voorkomen).
- ✓ U kunt uw rit waarderen met een cijfer van 1 t/m 5.
- ✓ U kunt een compleet jaaroverzicht van al uw ritten online downloaden.

Hoe boek ik een rit online?

Hoe u uw rit online kunt boeken leggen we uit aan de hand van het volgende filmpje (klik op de afbeelding hieronder om het filmpje te bekijken).



Heeft u hulp nodig bij het online boeken? Stuur dan een mail naar: onlineboekenassistent@dvg.nl (bellen naar de klantenservice kan natuurlijk ook).

Winactie!

Indien u uw rit online boekt, maakt u een jaar lang iedere maand kans om een gratis tablet te winnen. We verloten vanaf oktober iedere maand een tablet onder de online boekers!

Boek uw rit een dag van tevoren

Door de versoepelingen vanuit de overheid en doordat veel mensen gevaccineerd zijn, neemt het aantal ritten sneller toe dan gedacht. De taxibedrijven werken nu extra hard om al deze mensen te vervoeren, maar het kan zijn dat bij plotselinge drukte niet alle ritten op tijd uitgevoerd kunnen worden. Hoe eerder uw rit wordt geboekt, hoe beter de taxibedrijven hierop kunnen inspelen. Wij verzoeken u daarom indien mogelijk uw rit minstens een dag van tevoren te boeken. Houdt er daarnaast rekening mee dat u op dit moment tot uiterlijk twee uur van tevoren uw rit kunt boeken, ook als u telefonisch boekt. Hierdoor kunnen de taxibedrijven rekening houden met de hoeveelheid ritten en de kwaliteit beter waarborgen.

Blijf op de hoogte!

Vanaf dit jaar zal Avan zo'n vier keer per jaar een nieuwsbrief per mail versturen. Leest u deze nieuwsbrief op de website en wilt u deze ook in uw mail ontvangen? Geef dan uw mailadres door aan ons callcenter. Dat kan via avan@dvg.nl of door te bellen naar de klantenservice (0900 - 463 65 26). Mogelijk heeft u op 10 of 15 september al een sms gehad met de oproep uw mailadres door te geven. Nadat u uw mailadres heeft doorgegeven, blijft u gemakkelijk op de hoogte van het laatste nieuws en kunt u ook direct gebruik maken van het online boekingsportaal!