

Boek uw rit voor de feestdagen op tijd

Wilt u met de kerstdagen of op oudjaarsavond gebruik maken van Avan? Dan adviseren wij u om uw rit zo vroeg mogelijk te bestellen. Boekt u uw rit vóór 15 december, dan kunt u gegarandeerd op het door u gewenste tijdstip boeken. Als u later een rit boekt, kan het zijn dat u niet meer op het gewenste tijdstip kan reizen of dat er helemaal geen taxi meer beschikbaar is voor die dag. Dit geldt ook voor de terugritten.



24 december (kerstavond):

Uw reservering moet minimaal 3 uur voor de rit gemaakt worden. De laatste rit vertrekt deze dag om 19:59 uur. U kunt dus uiterlijk een rit bestellen tot 17:00 uur.

25 december (1e kerstdag):

Uw reservering moet minimaal 3 uur voor de rit gemaakt worden. De laatste rit vertrekt deze dag om 23:59 uur. U kunt uiterlijk een rit bestellen tot 20:00 uur.

26 december (2e kerstdag):

Uw reservering moet minimaal 3 uur voor de rit gemaakt worden. De laatste rit vertrekt deze dag om 23:59 uur. U kunt uiterlijk een rit bestellen tot 20:00 uur.

31 december (oudejaarsavond):

Uw reservering moet minimaal 3 uur voor de rit gemaakt worden. De laatste rit vertrekt deze dag om 19:59 uur. U kunt dus uiterlijk een rit bestellen tot 17:00 uur.

Uw ritten voor 2024

Vanaf maandag 11 december 2023 kunt u uw ritten voor 2024 boeken. Dit kan online via de boekingsapp (www.avan-vervoer.nl) of telefonisch via 0900 - 734 46 82. Heeft u een rit geboekt, maar kunt u toch niet reizen? Annuleer uw rit dan op tijd! De eigen bijdrage per 1 januari 2024 ziet u in onderstaande tabel:

Tarieven Wmo-vervoer per 1 januari 2024	Opstaptarief	Kilometertarief
Wmo met korting	€ 1,08	€ 0,19
Wmo zonder korting	€ 3,67	€ 0,58
Medereiziger	€ 7,29	€ 1,14



Avan wenst u prettige feestdagen!

Reizigers positief over het Wmo-vervoer



De algemene dienstverlening van Avan wordt beoordeeld met een 8,2 in het vraagafhankelijk Wmo-vervoer. Dat blijkt uit het afzonderlijke klanttevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd door onderzoeksbureau Moventem. Zowel stiptheid, reistijd als reservering scoren boven een 8. De klachtafhandeling wordt met een 6,4 het slechtst beoordeeld.

Vanaf 17 mei 2021 wordt een doorlopend telefonisch klanttevredenheidsonderzoek afgenomen, waarbij wekelijks 35 reizigers gebeld worden over hun ervaringen tijdens hun rit van de afgelopen week. In de jaarrapportage zijn de uitkomsten van april 2022 tot en met maart 2023 meegenomen. In totaal zijn in deze periode 1.833 geslaagde interviews afgenomen.

Naast de hoge algemene tevredenheid, scoort ook de stiptheid (8,1), communicatie over ophaaltijd (8,1), reservering (8,1) en reistijd (8,2) hoog. De klachtafhandeling scoort met een 6,4 als enige lager. De stiptheid en reisduur worden in juli iets lager beoordeeld, maar scoren in geen enkele maand onder een 7,8. Ontevredenheid heeft vooral te maken met dat reizigers te laat of niet zijn opgehaald.

Het bestuur van de BVO DRAN vindt het fijn dat de reizigers van Avan zo tevreden zijn met het vervoer. Dagelijks zijn er bijna 1000 Wmo-ritten. Door het landelijke chauffeurstekort en hoge ziekteverzuim heeft Avan het afgelopen jaar veel uitdagingen gehad. Ook de toenemende drukte op de weg heeft zijn effecten op het vervoer. Door de inzet van vervoerders, chauffeurs en callcenter, heeft Avan de kwaliteit toch voor een groot deel kunnen waarborgen. Het is dan ook goed om te merken dat bij de meeste reizigers de algemene tevredenheid hoog is.

Boek uw ritten op tijd

Zoals hierboven al kort omschreven, hebben onze vervoerders nog steeds een personeelstekort, ondanks dat zij er alles aan doen om chauffeurs te werven. Ook blijft het ziekteverzuim hoger dan gebruikelijk. Wij adviseren u daarom uw rit zo vroeg mogelijk te boeken, bij voorkeur in ieder geval een dag van tevoren (ook buiten de feestdagen om). Als u op dezelfde dag nog een rit wilt boeken, kan het zijn dat er geen taxi meer beschikbaar is of niet op het gewenste tijdstip. Het kan zijn dat door plotselinge uitval van een chauffeur er ook meer vertragingen ontstaan. Wij vragen uw begrip.

