



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

December 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 of via de app

Via de Avan app of www.avan-vervoer.nl boekt u uw rit eenvoudig online. De Avan app is te installeren op uw telefoon en tablet. De QR-codes staan aan de achterkant van deze folder. Op de website staat een kort filmpje waarin wordt uitgelegd hoe u deze app kunt gebruiken. Ook staat hier een uitgebreide handleiding. 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 te voren te boeken. Boekt u uw rit tussen 3 en 1 uur voor vertrektijd, dan betaalt u een toeslag van eenmaal het opstaptarief. Het is daarom handig om bij het boeken van uw rit direct de terugrit te boeken. Voor terugritten uit het ziekenhuis geldt de toeslag niet. Ritten vanaf 22.00 uur 's avonds moeten uiterlijk voor 20.00 uur 's avonds geboekt zijn. Ook ritten tussen 08.00 uur en 10.00 uur 's ochtends moeten voor 20.00 uur de avond tevoren geboekt zijn.

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. U kunt kosteloos een automatische incasso aangeven, dan worden uw reiskosten maandelijks automatisch van uw rekening afgeschreven. Dit is makkelijk te regelen via de Avan-app. Of kijk voor het incassoformulier 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. Meld 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 3 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 of via de app kunt boeken?

Bent u niet in de gelegenheid om uw rit online of via de app te boeken? Dan kunt u telefonisch een rit aanvragen via telefoonnummer: **088 - 200 41 00** (gebruikelijke belkosten). De rit kunt u aanvragen tot 3 uur voor vertrek, of tot 1 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 de afgesproken tijd.
- De chauffeur kan omrijden, bijvoorbeeld om andere mensen op te halen.
- Als u uw telefoonnummer, met voorkeur een mobiele telefoonnummer, doorgeeft bij de ritreservering, belt de chauffeur u minimaal 5 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.
- Als de chauffeur niemand aantreft op de heenrit wordt automatisch de al geboekte terugrit geannuleerd.

In het Vervoerreglement staan alle afspraken en spelregels over reizen met Avan. Het Vervoerreglement staat op de website www.avan-vervoer.nl.



Hoe bereikt u ons?

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

www.avan-vervoer.nl

Avan is dagelijks telefonisch bereikbaar van 07.00 uur tot 22.00 uur.

Reserveren: 088 - 200 41 00*

Klantenservice: 088 - 200 41 30*

Calamiteiten: 088 - 200 41 45* (*bereikbaar tot de laatste rit gereden is*).

Heeft u klachten?

U kunt uw klacht indienen via het online formulier op:

www.avan-vervoer.nl. Voor het indienen van een klacht heeft u uw klantnummer en geboortedatum nodig. Het klantnummer vindt u op uw Avan-pas.

Wilt u liever telefonisch een klacht indienen? Het klachtenmeldpunt is bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer **088 - 200 4195***. U kunt ook de klantreactiekaart gebruiken. Die vindt u in het voertuig.

**gebruikelijke belkosten*

