

# Vervoerreglement Vraagafhankelijk vervoer WMO

Versie 9.4 (2-1-2025)

# Inhoudsopgave

<u>Leeswijzer</u>	4
<u>Algemeen</u>	5
<u>Wie kan mee</u>	7
<u>Waar kunt u reizen</u>	9
<u>Openingstijden</u>	11
<u>Ritkosten en betaling WMO-vervoer</u>	12
<u>Een rit bestellen</u>	15
<u>Rondom aankomst en vertrek van de taxi</u>	19
<u>Uitvoering van de rit</u>	23
<u>Hulpmiddelen en bagage</u>	26
<u>Kwaliteit</u>	30



# Leeswijzer

Voor u ligt het vervoerreglement van Avan. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie voor iedereen die bij Avan betrokken is.

Het is in de eerste plaats geschreven voor de reiziger die gebruik maakt van het vervoer van Avan. Maar ook de chauffeurs, taxibedrijven, callcentermedewerkers, medewerkers van de vervoersorganisatie en deelnemende gemeenten vinden er alle informatie over het gebruik van het vervoer van Avan. De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op de achterliggende bestekken en afspraken met de deelnemende gemeenten. Aan het vervoerreglement kunnen geen direct juridische rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan.

Dit document wordt bijgehouden door de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen. Het vervoerreglement wordt aangepast als er afspraken veranderen. Als u een papieren versie leest, kan het zijn dat deze niet meer klopt. De nieuwste versie vindt u altijd op [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl). Op het voorblad van dit vervoerreglement ziet u welke versie u nu leest.

Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om “hij” te gebruiken. Overal waar “hij” staat, kunt u ook “zij/hen” lezen.

Versienummer 9.4

Publicatiedatum: 2-1-2025

# Algemeen

## 1. Vervoerreglement

Dit vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoerders van Avan in het bestek. Wanneer er andere of extra afspraken gemaakt worden, wordt het vervoerreglement daarop periodiek aangepast. In het vervoerreglement staan alleen die onderdelen van de dienstverlening waar de reiziger direct mee te maken kan krijgen.

Het vervoerreglement moet een leesbare tekst zijn. Dat betekent dat soms gekozen is voor een vereenvoudigde uitleg en dat niet alle details zijn opgenomen. Waar dit leidt tot onduidelijkheid gaan de bestek bepalingen en later overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Wanneer er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen over de te hanteren werkwijze.

## 2. Organisatie Avan

De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen is verantwoordelijk voor de uitvoering van het personenvervoer van Avan. De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen werkt samen met 18 gemeenten die aangesloten zijn bij Avan. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorziening aan klanten die met een gemeentelijke indicatie gebruikmaken van het vervoer van Avan. Het callcenter is verantwoordelijk voor de ritreserveringen en klantenservice en de taxibedrijven zijn verantwoordelijk voor de juiste rituitvoering. De Regionale Vervoersorganisatie Arnhem-Nijmegen stuurt het callcenter en de taxibedrijven aan. De reiziger kan bij de klantenservice terecht voor algemene informatie over het vervoer van Avan. Voor klachten kan de reiziger terecht bij het onafhankelijke klachtenmeldpunt.

## 3. Deelnemende gemeenten

Er zijn 18 gemeenten die hun leerlingen en doelgroepenvervoer inkopen bij Avan. De deelnemende gemeenten zijn:

- Arnhem
- Berg en Dal
- Beuningen
- Doesburg
- Druten
- Duiven
- Heumen
- Lingewaard
- Montferland
- Mook en Middelaar
- Nijmegen
- Overbetuwe
- Renkum
- Rheden



- Rozendaal
- Westervoort
- Wijchen
- Zevenaar

## 4. Contactgegevens

### Ritreserveringen:

Rit bestellen, ritinformatie, afmelden, wijzigen:  
088 - 200 41 00 (gebruikelijke belkosten)

### Klantenservice:

088 - 200 41 30 (gebruikelijke belkosten)

### Klachtenmeldpunt:

<https://www.avan-vervoer.nl/contact/ik-heb-een-klacht/>  
088 - 200 41 95 (gebruikelijke belkosten)  
Klachtenmeldpunt Avan  
Postbus 6  
7570 AA Oldenzaal

### Calamiteitenummer:

0800-829 48 35 (gratis)  
(Wanneer Avan 30 minuten na afgesproken ophaaltijd er niet is)

### Website:

[www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl)  
(Voor online reserveren, informatie over de het vervoer van Avan, actuele meldingen over het vervoer, indienen van klachten, toegang tot uw persoonlijke internetpagina)

# Wie kan mee

## 5. Reizigersgroepen

Bij Avan zijn er verschillende type reizigers:

- **WMO-reiziger:** een reiziger die van de gemeente een indicatie heeft gekregen voor WMO-vervoer. Deze WMO-reiziger heeft een vervoerspas waarmee hij tegen een gereduceerd tarief gebruik kan maken van Avan. Voor WMO-reizigers zijn extra voorzieningen beschikbaar op het gebied van begeleiding, hulpmiddelen en extra rechten. De gemeente bepaalt van welke voorzieningen een WMO-reiziger gebruik mag maken en tegen welk kilometertarief de WMO-reiziger mag reizen.
- **Leerlingen:** Dit zijn reizigers die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer tussen een huisadres of opstapplaats en school.
- **Cliënten WMO-bg:** Dit zijn cliënten die vanuit de WMO op basis van een indicatie vervoer nodig hebben van/naar dagbestedingslocaties. Het gaat hier om volwassenen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking.
- **Jeugdigen Jeugdwet:** Dit betreft jeugdigen die in het kader van Jeugdwet vervoer nodig hebben. Hieronder valt vervoer van/naar locaties voor onder andere onderwijs en/of dagbesteding. GGZ-Jeugd is hiervan een onderdeel.
- Gemeenten kunnen extra typen reizigers toevoegen. Zie hiervoor de website van Avan.

## 6. Begeleiding

De gemeente kan de volgende typen van begeleiding toekennen aan een WMO -reiziger:

- Verplichte of niet-verplichte medische begeleiding
- Sociale begeleiding
- Hulphond (blindengeleide- en SOHO-honden)

## 7. Verplichte medische begeleiding

Verplichte medische begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege medische redenen. De WMO-reiziger mag niet alleen reizen. De medische begeleider is ten minste 12 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en gebruikt zelf geen rolstoel of scootmobiel. Ze reizen gezamenlijk van A naar B. De verplichte medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage.

## 8. Niet-verplichte medische begeleiding

Niet-verplichte medische begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege medische redenen. De WMO-reiziger bepaalt zelf per rit of de begeleiding meereist. Dit geeft de reiziger aan bij de reservering van de rit. De medische begeleider is ten minste 12 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en gebruikt zelf geen rolstoel of scootmobiel. Ze reizen gezamenlijk van A naar B. De niet-verplichte medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage.

## 9. Sociale begeleiding

Sociaal begeleiding is begeleiding op indicatie van de gemeente om sociale redenen. Deze begeleider betaalt 50% van het WMO tarief zonder korting. U en de sociaal begeleider reizen gezamenlijk van A naar B. De sociaal begeleider is ten minste 12 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en gebruikt zelf geen rolstoel of scootmobiel. Een begeleider die meereist zonder indicatie van de gemeente reist als medereiziger mee en betaalt het medereizigerstarief. Als u vragen heeft over de mogelijkheid van de indicatie sociaal begeleider dan kunt u daarvoor contact opnemen met de gemeente.

## 10. Hulphond

Een hulphond is een hond die de reiziger hulp biedt vanwege zijn beperking. Deze blindengeleide en SOHO hond mag altijd mee. Als u dit heeft aangegeven bij de ritreservering, zijn hier geen extra kosten aan verbonden.

## 11. Medereiziger

U kunt bij Avan een medereiziger meenemen. Deze betaalt dan het medereizigerstarief. De OV-begeleiderskaart is in het vervoer van Avan niet geldig. Is begeleiding voor u noodzakelijk, dan kunt u als WMO-er hiervoor bij uw gemeente een indicatie aanvragen. (Zie artikel 6).

## 12. Kinderen

Voor het WMO -vervoer geldt dat kinderen tot en met 11 jaar niet mogen reizen met Avan zonder begeleiding. Gemeenten dienen aan kinderen met een WMO -pas die jonger zijn dan 12 jaar, een indicatie af te geven voor verplichte medische begeleiding. Wanneer deze indicatie niet is toegekend, wordt dit beschouwd als een verantwoordelijke keuze van de gemeente. Het kind wordt dan wel vervoerd.

Kinderen tot en met 3 jaar mogen gratis mee onder begeleiding van een betalende passagier die minimaal 18 jaar is (deze mag maximaal 2 kinderen tot en met 3 jaar meenemen).

Taxi's hebben een ontheffing voor de regels omtrent kinderzitjes. Kinderen ouder dan 3 worden op de achterbank met de autogordel vervoerd, kinderen jonger dan 3 "los" op de achterbank. Kinderen mogen alleen voorin vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

Ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of andere voorziening, zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren hiervan.

## 13. Huisdieren

Kleine huisdieren mogen alleen mee als ze in een mand, kooi of tas op schoot vervoerd kunnen worden.

## 14. Vervoerspas

WMO-reizigers hebben altijd een vervoerspas nodig om te reizen met Avan. U moet de pas bij u dragen als u reist met het vervoer van Avan en deze bij het instappen laten zien aan de chauffeur. WMO-reizigers ontvangen de vervoerspas wanneer zij gaan reizen met Avan.



# Waar kunt u reizen

## 15. Vervoersgebied

Op pagina 5 staat een kaart met daarin de 18 deelnemende gemeenten van Avan. Het vervoersgebied van het WMO-vervoer Avan bestaat uit een basisgebied en een buitengebied. Het basisgebied is het grondgebied van de deelnemende gemeenten. Het buitengebied is een strook aansluitend op het basisgebied. Een rit met WMO - vervoer van Avan moet altijd beginnen of eindigen in een van de deelnemende gemeenten.

## 16. Hoe ver kunt u reizen

Reizigers met een WMO-indicatie kunnen maximaal 25 kilometer reizen met Avan. Heeft u een langere reis? Dan maakt u gebruik van Valys, [www.valys.nl](http://www.valys.nl). Als uw gemeente een puntbestemming heeft (bijvoorbeeld een ziekenhuis) die verder ligt dan 25 kilometer, mag u hier naartoe reizen met Avan. De puntbestemmingen zijn te vinden op de website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl). Met Avan kunt u maximaal 4,2 kilometer over de Duitse grens reizen (met uitzondering van een puntbestemming).

## 17. Valys

Valys is de landelijke reisservice voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Valys is bedoeld voor sociaal recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden. Bovenregionaal betekent dat de bestemming óf het vertrekpunt van de reis op meer dan 25 kilometer van uw woonadres ligt. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Valys: 0900-9630, [www.valys.nl](http://www.valys.nl).

## 18. Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een adres waar een WMO-reiziger naar toe kan reizen tegen het lagere WMO-kilometertarief, ook al ligt het verder weg dan 25 kilometer. De gemeente bepaalt welke puntbestemmingen gelden voor haar eigen WMO-reizigers. Op de website van Avan zijn de puntbestemmingen per gemeente benoemd.

Medereizigers die de WMO-reiziger aanmeldt bij de ritbestelling mogen meereizen naar de puntbestemming. Medische begeleiders reizen gratis mee, sociaal begeleiders betalen 50% van het WMO tarief zonder korting. Andere medereizigers betalen het medereizigerstarief.

## 19. Begin- en eindpunt van een rit

Het Avan WMO-vervoer is vervoer van deur-tot-deur. U wordt dus altijd bij de deur opgehaald of afgezet. Onder deur verstaan we:

- a) Een voordeur van een woning of ander gebouw;
- b) De centrale ingang bij een woningcomplex. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);

- c) Een centraal afspreekpunt: dit is een vooraf afgesproken punt in of bij een gebouw waar de reiziger en taxichauffeur elkaar treffen. Denk hierbij aan een ziekenhuis of een afspreekpunt bij een winkelcentrum;
- d) Een bushalte of een treinstation;
- e) De hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark. Ongeacht of het terrein begaanbaar is middels verharde wegen of niet, het afspreekpunt (de “voor deur”) is de hoofdingang, receptie of slagboom;
- f) Een andere herkenbare locatie, die voor Avan voertuigen bereikbaar is via de openbare weg.

# Openingstijden

## 20. Wanneer kunt u reizen

Het WMO-vervoer rijdt het hele jaar van maandag tot en met zondag. De rijtijden voor WMO-reizigers zijn dagelijks tussen 08.00 uur en 00.00 uur. Voor de openingstijden van de reserveringslijn zie artikel 22. De eerste reismogelijkheid voor een WMO-reiziger van een dag is dus een rit met een vertrektijd om 08.00 uur en de laatste rit een rit met een vertrektijd om 00.00 uur.

Bij telefonische ritreserveringen, geldt een vooraanmeldtijd van minimaal 1 uur. Bij online ritreserveringen, geldt een vooraanmeldtijd van minimaal 2 uur. Ritten met een vertrektijd tussen 22.00 uur en 00.00 uur moeten voor 20.00 uur diezelfde avond worden geboekt. Ritten met een vertrektijd tussen 08.00 uur en 10.00 uur moeten voor 20.00 uur de voorgaande avond worden geboekt. Als uw gewenste vertrektijd bijvoorbeeld 17.00 uur is, betekent dit dat u vóór 16.00 uur uw rit telefonisch moet bestellen of vóór 15.00 uur online. Is de gewenste vertrektijd 23.00 uur, dan moet de rit vóór 20.00 uur besteld zijn.

Als u binnen 3 tot 1 uur voor de gewenste vertrektijd reserveert, betaalt u een toeslag van eenmaal extra het opstaptarief van het WMO-vervoer met korting. Voor reserveren van ritten via internet of ritten met aankomstgarantie gelden andere vooraanmeldtijden (zie artikel 34).

## 21. Reistijden kerstavond en jaarwisseling

Rondom kerstavond en Oud & Nieuw gelden andere tijden. Op 24 december en 31 december van ieder jaar kunt u als WMO-reiziger met Avan reizen tussen 08.00 uur en 20.00 uur.

## 22. Openingstijden Callcenter

Het callcenter is dagelijks van 07.00 uur tot 22.00 uur telefonisch bereikbaar voor het bestellen, aanpassen of annuleren van een rit. Als uw de taxi heeft gemist, kunt u de calamiteitenlijn bellen. Deze is bereikbaar tot de laatste rit gereden is.

Rondom kerstavond en Oud & Nieuw gelden andere tijden. Op 24 december en 31 december van ieder jaar is het callcenter telefonisch bereikbaar tot 20.00 uur. Als uw de taxi heeft gemist, kunt u de calamiteitenlijn bellen. Deze is bereikbaar tot de laatste rit gereden is.

## 23. Openingstijden klachtenmeldpunt

U kunt gemakkelijk online een klacht indienen via <https://www.avan-vervoer.nl/contact/ik-heb-een-klacht/>. Daarnaast is het klachtenmeldpunt telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 08.00 - 17.00 uur op 088 - 200 41 95 (gebruikelijke belkosten). Tijdens feestdagen is het klachtenmeldpunt gesloten.

Wilt u liever schriftelijk een klacht indienen? Gebruik hiervoor de Klantreactiekaart (deze vindt u in het voertuig) of stuur een brief naar het Klachtenmeldpunt Avan, Postbus 6, 7570 AA Oldenzaal.

# Ritkosten en betaling WMO-vervoer

## 24. Berekening ritkosten

Wat kost reizen met Avan en hoe berekenen we dat? Dat leggen we u graag uit. Voor het reizen met Avan geldt hetzelfde tariefsysteem als in het reguliere openbaar vervoer. De ritprijs bestaat uit het aantal kilometers dat u reist plus een opstaptarief. Voor het bepalen van de reisafstand wordt uitgegaan van de route over de weg. Als zich een pont op de route bevindt, worden hiervoor geen extra kosten gerekend, de kosten van de pont zijn voor de vervoerder.

Het aantal kilometers wordt vermenigvuldigd met het juiste tarief plus het opstaptarief om uw reizigersbijdrage te bepalen.

### Tarieven WMO-vervoer

Tarieven	Opstap-tarief	Kilometer-tarief	Ritprijs 5km	Ritprijs 10km	Ritprijs 15km	Ritprijs 20km	Ritprijs 25km
WMO met korting	€ 1,08	€ 0,19	€ 2,03	€ 2,98	€ 3,93	€ 4,88	€ 5,83
WMO zonder korting	€ 3,74	€ 0,58	€ 6,64	€ 9,54	€ 12,44	€ 15,34	€ 18,24
Medereiziger	€ 7,39	€ 1,16	€ 13,19	€ 18,99	€ 24,79	€ 30,59	€ 36,39

1. De tarieven vanaf 1 januari 2025 staan in deze tabel aangegeven.

Voor ritten met een aankomsttijdgarantie, betaalt u een keer extra het opstaptarief. Ook de medereizigers betalen het extra opstaptarief (zie artikel 40).

Als u binnen 3 en 1 uur voor de gewenste vertrektijd reserveert, betaalt u een toeslag van eenmaal extra het opstaptarief van het WMO tarief met korting (€1,08) voor alle betalende reizigers. (zie artikel 45)

Hieronder vindt u 4 voorbeelden van berekenen van ritprijzen.

#### Voorbeeld 1:

Een WMO-reiziger **met** korting gaat een rit maken van 25 kilometer. De rit wordt als volgt berekend:  
 $1 \times \text{het opstarttarief} = €1,08 + (25 \times \text{het kilometertarief van } €0,19 = € 4,75) = \text{de totaalritprijs } €5,83.$

#### Voorbeeld 2:

Een WMO-reiziger **zonder** korting gaat een rit maken van 25 kilometer. De rit wordt als volgt berekend:  
 $1 \times \text{het opstarttarief} = €3,74 + (25 \times \text{het kilometertarief van } €0,58 = €14,50) = \text{de totaalritprijs } €18,24.$

#### Voorbeeld 3:

Een medereiziger reist mee met een WMO-reiziger en gaat een rit maken van 25 kilometer. De rit wordt als volgt berekend:  
 $1 \times \text{het opstarttarief} = €7,39 + (25 \times \text{het kilometertarief van } €1,16 = €29,00) = \text{de totaalprijs } €36,39.$

## 25. Betaalwijze

Pashouders kunnen in met PIN betalen, op rekening rijden of via automatische incasso betalen. Niet-pashouders betalen altijd met PIN in het voertuig. Bij een PIN betaling moet vóór de start van de rit betaald worden. De OV-chipkaart of andere OV-abonnementen zijn niet geldig in het vervoer van Avan. Het kan gebeuren dat het pinapparaat in het voertuig niet werkt. In dat geval kunt u betalen met een eenmalige machtiging. Dat wil zeggen dat u bij de chauffeur een formulier tekent waarop u de vervoerder toestemming geeft één keer de ritbijdrage van uw rekening af te schrijven. Hieraan zijn voor u geen extra kosten verbonden. Als de chauffeur geen machtigingsformulier heeft, dan hoeft u niet te betalen voor de rit. De kosten zijn dan voor het taxibedrijf waar u op dat moment mee reist.

Kunt u uw rit niet met PIN voldoen omdat er bijvoorbeeld te weinig saldo op uw rekening staat? Dan hoeft de chauffeur u niet mee te nemen als er geen onmiddellijke oplossing mogelijk is. U moet uw rit dan opnieuw bestellen. Wij raden iedereen die regelmatig met Avan reist aan om te betalen via automatische incasso (artikel 27).

## 26. Op rekening rijden

Als u op rekening wilt rijden, kunt u contact opnemen met de klantenservice (088 - 200 41 30). Als u voor deze mogelijkheid kiest, dan krijgt u maandelijks een papieren factuur per post toegezonden. Deze dient u binnen 14 dagen te betalen. U krijgt enkel een factuur in de maanden dat u gebruik maakt van Avan. Aan op rekening rijden zijn geen extra kosten verbonden voor u.

## 27. Automatische incasso

Als u uw ritten via automatische incasso wilt betalen, moet u het callcenter machtigen voor het afschrijven van de reizigersbijdrage. U ontvangt dan per post of e-mail een machtigingsformulier. U vult het machtigingsformulier in en stuurt het naar het (e-mail)adres van het callcenter dat op het formulier vermeld staat. Na ontvangst verwerkt het callcenter de machtiging bij uw pasgegevens en kunt u uw ritten achteraf via automatische incasso betalen. U kunt ervan uitgaan dat dit na een week, gerekend vanaf de dag dat u het ingevulde machtigingsformulier heeft verstuurd, geregeld is. De kosten van de taxiriten die u vanaf dan maakt, worden iedere maand afgeschreven van uw rekening. U verkrijgt een incasso-specificatie door via het portaal in te loggen, op pagina <https://www.avan-vervoer.nl/boek-uw-rit/> en de gereden-ritoverzichten (de nota) uit te printen. Hierop staat welke ritten u in een maand op rekening gereden heeft en wat dat kost. Het bedrag wordt iedere maand rond dezelfde datum afgeschreven van uw rekening. Aan betaling via automatische incasso zijn geen extra kosten verbonden. Wanneer u niet meer via automatische incasso wilt rijden, moet u dat schriftelijk doorgeven aan het callcenter.

Let op: Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg geld op de rekening staat. Vanaf dat moment moet u uw rit met PIN in de taxi betalen. Dit wordt automatisch voor alle bestelde ritten aangepast. Het callcenter informeert u hierover. Als de ritkosten weer geïncasseerd kunnen worden van de rekening, laat u dit aan het callcenter weten. Vanaf dat moment rijdt u weer via automatische incasso.

## 28. Betalingsbewijs

U kunt de chauffeur vragen om een betalingsbewijs. Dit bewijs moet u gratis verstrekt worden. Dit betalingsbewijs kan een geprinte bon zijn met het logo van Avan, of een voorgedrukt formulier dat verder met de hand wordt ingevuld. In ieder geval moet er op het betalingsbewijs staan:

- Datum en de afgesproken ophaaltijd van de rit
- Vertrek en bestemmingsadres
- Pasnummer van de reiziger
- De reizigersbijdrage
- Ritafstand
- Chauffeursnummer
- Kenteken

## 29. Verkeerd tarief

De chauffeur krijgt van het callcenter te horen welk bedrag u moet betalen in de taxi, of dat u op rekening rijdt. De chauffeur mag daar niets aan veranderen. Als het bedrag volgens u niet klopt, willen wij u toch vragen om op dat moment het gevraagde bedrag wel te betalen. Dat geldt ook als u moet betalen in de taxi terwijl de rit volgens u op automatische incasso zou moeten staan. Vraagt u dan wel om een betalingsbewijs! Binnen drie weken dient u hierover een klacht in en stuurt als dat gevraagd wordt, het bonnetje op naar het klachtenmeldpunt. Maak voor de zekerheid een kopie voor uzelf.

# Een rit bestellen

## 30. Een rit bestellen

U kunt een rit met Avan op de volgende manieren bestellen: u belt met de reserveringslijn 088 - 200 41 00 of u vult een reserveringsformulier in op de website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl). Dit laatste noemen we een internetreservering.

Bij het bestellen van ritten voor Avan gelden de volgende regels:

- Een rit kan alleen worden aangevraagd door de reiziger zelf of door de begeleiding van de reiziger. Een rit kan niet worden aangemeld door een chauffeur.
- Een rit kan alleen besteld worden voor personenvervoer en niet voor het vervoer van losse goederen zoals een rolstoel.
- U bestelt de rit tijdig. Er gelden verschillende vooraanmeldtijden.

## 31. Telefoonkosten ritreserveringslijn

Om een rit te reserveren belt u naar 088 - 200 41 00. Voor dit nummer betaalt u gebruikelijke belkosten.

## 32. Wachtijd reserveringslijn

Gemiddeld staat de telefonist u binnen 25 seconden te woord. Indien u na 180 seconden geen medewerker heeft gesproken, biedt het callcenter u de mogelijkheid, dat u binnen 15 minuten wordt teruggebeld, indien u uw telefoonnummer achterlaat.

## 33. Maatregelen voor optimale dienstverlening

Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, worden telefoongesprekken opgenomen. Inkomende gesprekken bij het callcenter worden drie maanden bewaard.

## 34. Vooraanmeldtijden WMO-vervoer

Vertrektijd	Wijze van boeking	Aankomsttijdgarantie	Vooraanmeldtijd
Tussen 10.00 en 22.00 uur	Telefonisch	Nee	1 uur van tevoren
Tussen 10.00 en 22.00 uur	Telefonisch	Ja	2 uur van tevoren
Tussen 10.00 en 22.00 uur	Website	Nee	2 uur van tevoren
Tussen 10.00 en 22.00 uur	Website	Ja	3 uur van tevoren
Tussen 22.00 en 00.00 uur	Telefonisch / website	Ja en nee	Voor 20.00 uur dezelfde dag.

Vertrektijd	Wijze van boeking	Aankomsttijdgarantie	Vooraanmeldtijd
Tussen 08.00 en 10.00 uur	Telefonisch / website	Ja en nee	Voor 20.00 uur de voorgaande dag.

1. In de deze tabel staat een overzicht hoe lang van tevoren u minimaal een bepaalde rit moet bestellen.

Bij ritten op feestdagen kan van bovenstaande worden afgeweken. Informatie hierover is op de website van Avan te vinden.

## 35. Gegevens ritbestelling

De reiziger moet bij het reserveren van een rit met Avan de volgende gegevens aan de telefonist vermelden:

- Het pasnummer. Bij meerdere reizigers met pas ook daarvan de pasnummers vermelden;
- De gewenste datum en dag van de verplaatsing;
- Het gewenste ophaaltijdstip, of de gegarandeerde aankomsttijd;
- Het ophaal- en bestemmingsadres. De straat en het huisnummer of de postcode van het huisnummer moeten worden doorgegeven. Voor sommige algemene bestemmingen is het ook voldoende om de naam van een locatie door te geven. Denk bijvoorbeeld aan een station, halteplaats, ziekenhuis, winkelcentrum, schouwburg etc. Dit noemen we synoniemen. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om de juiste adresgegevens voorafgaand aan het bestellen van de rit bij de hand te hebben. Niet van iedere locatie is een synoniem beschikbaar;
- Het aantal personen (inclusief begeleiders) dat meereist. U moet hierbij ook aangeven of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen;
- Mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/rollator) en/of omvangrijke bagage;
- Het telefoonnummer waarop u bereikbaar bent voor de Belservice;
- Dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

## 36. Bevestiging ritreservering

Als de reiziger een rit bestelt, dient de telefonist altijd de ritgegevens te herhalen. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om hier goed naar te luisteren en te controleren of de gegevens die zijn doorgegeven correct zijn verwerkt. De telefonist moet minimaal herhalen:

- Datum en vertrek- of aankomsttijdstip van de rit;
- Vertrek- en aankomstadres van de rit;
- De kosten (reizigersbijdrage) van de rit.

Indien van toepassing, geeft de telefonist op uw verzoek door wat uw resterende kilometerbudget is. Dit geldt alleen als daar door de gemeente voor de reiziger een maximum aan gesteld is.

## 37. Internetreservering

Ritten kunt u online bestellen via de app of de website van Avan. Dit moet u minimaal 2 uur voor uw reis doen. Bij ritten op feestdagen kan hiervan worden afgeweken. Informatie hierover is op de website van Avan te vinden.

Bij de heenrit kunt u op het formulier meteen de retourrit mee bestellen. Vult u het formulier volledig in. Nadat u de rit heeft geboekt, ontvangt u een bevestiging van uw reservering. De boekingsapp vindt u op <https://www.avan-vervoer.nl/boek-uw-rit/>.



## 38. Soort ritaanvraag

De reiziger kan verschillende soorten ritten aanvragen. Hieronder worden de soorten opgesomd:

- a) Gewenste vertrektijd (standaardrit) (zie artikel 39)
- b) Aankomsttijdgarantie (zie artikel 40)
- c) Vaste rit (zie artikel 41)

## 39. Gewenste vertrektijd (standaardrit)

Een rit kan besteld worden met een gewenste vertrektijd. U reserveert de rit met het tijdstip dat u zelf bepaalt. U wordt dan opgehaald binnen het tijdsvenster van 15 minuten voor tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip. Daarnaast dient u er rekening mee te houden dat de taxi nog mag omrijden (zie artikel 48 en 49).

De ervaring leert dat veel mensen ritten boeken op hele en halve uren. Dit kan leiden tot vertraging in de rituitvoering als het drukker is. Een rit boeken om bijvoorbeeld 10 over 11 kan dan voor de vervoerder al veel uitmaken terwijl het voor u als reiziger mogelijk niet veel uitmaakt. De telefonist mag u daarom voorstellen om de rit op een ander tijdstip te boeken. U bepaalt zelf of u daar gebruik van maakt.

## 40. Aankomsttijdgarantie

Een rit kan besteld worden met aankomsttijdgarantie. Als u bijvoorbeeld voor een theatervoorstelling, een uitvaart, een bruiloft of een aansluiting met het openbaar vervoer gebruik wilt maken van Avan, kunt u om een rit vragen met aankomsttijdgarantie. U wordt dan maximaal 30 minuten voor de door u gewenste tijd op de plaats van bestemming afgezet. Voor ritten met aankomsttijdgarantie, betaalt u wel een toeslag van een keer extra het opstaptarief. Ook elke medereiziger betaalt eenmaal het extra opstaptarief.

Een rit met aankomsttijdgarantie dient bij het callcenter als zodanig aangemeld te worden. Vraag een rit met aankomsttijdgarantie ten minste 2 uur voor vertrek aan via het reserveringsnummer (088 - 200 41 00).

Boekt u uw rit online, vraag dan uw rit met aankomsttijdgarantie minimaal 3 uur voor vertrek aan. Betreft het een rit met vertrektijd tussen 22.00 uur en 10.00 uur, boek uw rit dan voor 20.00 uur.

## 41. Vaste rit

Het is mogelijk om regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) voor langere tijd vast te leggen. We noemen dat een vaste rit. Vaste ritten zijn voor maximaal 12 maanden vooruit, in één keer aan te melden. Vindt er in de tussentijd een wijziging plaats in uw persoonsgegevens (adres, telefoonnummer of indicatie), geef dit dan apart door aan het callcenter, zodat de vaste ritten met de juiste gegevens worden ingepland.

**Let op:** Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, worden door het callcenter alle vaste ritten verwijderd als die dag een officiële nationale feestdag is. Het betreft de volgende feestdagen: Nieuwjaarsdag, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> pinksterdag en 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kerstdag. **Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, moet u dit dus apart doorgeven!**

De telefonisten moeten de reizigers bij het aanmelden van een vaste rit op deze spelregel wijzen. U kunt alleen een vaste rit boeken als u een vervoerspas van Avan heeft én als u een telefoonnummer opgeeft.

## 42. Wijzigen en annuleren van een rit

Soms komt het voor dat u een rit heeft geboekt, die niet door hoeft te gaan. U kunt bijvoorbeeld met iemand meerijden of heeft besloten de rit toch niet te maken. Dit moet u altijd doorgeven aan het callcenter. Het liefst meteen zodra u het weet, maar minimaal 60 minuten voor de gevraagde vertrektijd, anders maakt de vervoerder de rit voor niets. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres. Bij geen of te late melding is Avan gerechtigd de reiziger € 10,00 (inclusief BTW) voor gemaakte kosten in rekening te brengen. U wordt aangesproken als annuleringen en wijzigingen niet (tijdig) zijn doorgegeven. Dit geldt ook voor het wijzigen van de afgesproken voorrijtijd. Ook veranderingen in het aantal personen of als u meer bagage mee wilt nemen moet u doorgeven. U kunt alleen de rit annuleren of wijzigen bij het callcenter (niet bij de chauffeur!). De chauffeur mag een rit niet annuleren. Wijzigt u de rit binnen 3 uur voor de gewenste ophaaltijd, dan betaalt u een toeslag van eenmaal het opstaptarief van het WMO tarief met korting (€ 1,08) per reiziger.

## 43. Toeslag bij kort van tevoren reserveren

Wanneer u een rit boekt binnen 3 en 1 uur voor de gewenste ophaaltijd, betaalt u een toeslag van eenmaal het opstaptarief van het WMO tarief met korting (€ 1,08) per reiziger. 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 de 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). Er geldt een uitzondering voor het boeken van de terugrit vanuit ziekenhuizen. Komt er, na een loosmelding, een nieuwe taxi binnen 30 minuten, geldt de extra toeslag ook niet, tenzij de oorspronkelijke rit binnen de 3 en 1 uur voor de gewenste ophaaltijd is gereserveerd.

# Rondom aankomst en vertrek van de taxi

## 44. Belservices

Om u als reiziger van Avan extra van dienst te kunnen zijn vragen wij u om uw telefoonnummer beschikbaar te stellen. De telefonist vraagt zelf om uw telefoonnummer en controleert het telefoonnummer als dat al geregistreerd is. De volgende belservices worden aangeboden:

- a) Terugbelservice: ongeveer 5 minuten voordat de taxi bij de reiziger voorrijdt, wordt de reiziger gebeld door de chauffeur. De reiziger dient zich dan gereed te maken voor vertrek.
- b) Vervroegde terugbelservice: uiterlijk 10 minuten voordat de taxi bij de reiziger voorrijdt, wordt de reiziger gebeld door de chauffeur. De reiziger dient zich dan gereed te maken voor vertrek. Wenst u vervroegd gebeld te worden? Geef dit dan door bij uw gemeente.
- c) Vertragingsbelservice: als het telefoonnummer bij de ritgegevens is opgegeven, dan moet de chauffeur de reiziger bellen als het voertuig later dan de uiterste ophaaltijd dreigt aan te komen. De reiziger krijgt dan te horen dat de chauffeur naar de reiziger op weg is, maar iets later komt voorrijden. Te laat betekent: meer dan vijftien minuten na het afgesproken ophaaltijdstip.
- d) Te vroeg: wanneer de taxi eerder aan zal komen dan een kwartier voor de gevraagde tijd, belt de chauffeur u op om te vragen of u ermee instemt om eerder in te stappen.

## 45. Margetijden rondom ophalen

Ophalen: de taxi haalt u op tussen een kwartier voor en een kwartier na het afgesproken tijdstip. Omdat uw rit door het taxibedrijf zoveel mogelijk met andere reizigers wordt gecombineerd, is een marge afgesproken van 30 minuten rondom het gewenste ophaaltijdstip op het afgesproken adres. Als u uw taxi bijvoorbeeld om 10.00 uur bestelt, dan komt deze tussen 09.45 en 10.15 uur voorrijden.

## 46. Margetijden rondom afzetten

Bij een boeking met een aankomsttijdgarantie bent u maximaal 30 minuten voor de opgegeven aankomsttijd op uw bestemming. Het callcenter geeft aan wat uw geplande ophaaltijd wordt, rekening houdend met de maximale toegestane reistijd. Houdt daarbij rekening met de standaard marge van 15 minuten voor of na de geplande ophaaltijd.

## 47. Toegestane reistijd (Omrijden)

De tijd dat u in het voertuig mag zitten wordt gebaseerd op de directe reistijd voor de rit en aangevuld met een extra reistijd voor het combineren van reizigers. De directe reistijd is de tijd hoe lang u over de rit zou doen als u rechtstreeks van vertrek naar bestemming reist. De directe reistijd wordt berekend door het taxibedrijf. Voor het WMO-vervoer geldt, dat bij een rit tot 8 kilometer een maximale omrijtijd van 15 minuten naast de directe reistijd wordt berekend. Voor een rit langer dan 8 kilometer geldt de directe reistijd plus 30 minuten.

## 48. Gereed voor vertrek

Als de reiziger een rit bestelt met een gewenste vertrektijd, dan dient de reiziger 15 minuten voor de gewenste tijd gereed te staan. Indien gebruik wordt gemaakt van de terugbelservice, dan dient de reiziger uiterlijk een paar minuten na het telefoontje van de terugbelservice gereed te staan.

## 49. Aanbellen en wachten

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden. De chauffeur moet daarna minimaal twee minuten op u wachten. Na deze 2 minuten mag de chauffeur weggrijden, om niet te laat te komen bij vervolgritten van andere reizigers.

## 50. Hulp door chauffeur

De chauffeur begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig en omgekeerd. Hij verleent hulp aan de reiziger bij het in- en uitstappen.

De chauffeur belt aan bij het bestemmingsadres van de reiziger als de reiziger hiertoe zelf niet in staat is. Als de reiziger dit vraagt, is de chauffeur bereid om te helpen met bagage.

Als het voertuig niet tot bij de voordeur kan komen, begeleidt de chauffeur de reiziger naar de voordeur als dat gewenst is. Als een adres ligt in een gebied dat voor voertuigen niet toegankelijk is, zoals een voetgangerszone, wordt de rit geboekt naar een afgesproken punt aan de rand van dat gebied. Er vindt dan geen begeleiding plaats naar de uiteindelijke bestemming.

## 51. Afspreekpunt

Soms is een adres niet bereikbaar voor de taxi. Het kan ook voorkomen dat de bestemming een gebouw of gebied betreft zonder duidelijk adres of met meerdere ingangen. In deze gevallen brengt of haalt de taxi u bij een afspreekpunt. Dit is een adres in de buurt dat wel bereikbaar is voor de taxi.

Bij de ritboeking vertelt de telefonist het als u in of uit moet stappen bij een afspreekpunt. In dit geval geldt het afspreekpunt als begin- en eindpunt van een rit. Afspreekpunten kunnen bijvoorbeeld voorkomen bij een winkelcentrum, stations en ziekenhuizen, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten. Bij festiviteiten wordt een tijdelijk afspreekpunt vastgelegd.

## 52. Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)

Als de chauffeur de reiziger niet kan vinden, belt hij de reiziger op als het telefoonnummer bekend is. Het is dus belangrijk dat u een telefoonnummer opgeeft. Als de chauffeur de reiziger niet kan bereiken of ondanks contact toch niet treft, meldt de chauffeur de rit loos.

De chauffeur laat een standaardbericht achter waarin staat dat hij er geweest is maar de reiziger niet heeft aangetroffen. De chauffeur vult daarop het tijdstip in waarop hij is aangekomen.

Als de reiziger zich vervolgens meldt bij het callcenter (0800-829 48 35 ) om aan te geven dat hij nog niet is opgehaald, dan boekt de telefonist een nieuwe rit in op 30 minuten. De gewone marge van 15 minuten voor en na geldt daarbij. U wordt dus alsnog opgehaald binnen 45 minuten. De telefonist moet daarbij minimaal het ophaaladres en het telefoonnummer controleren en zo nodig aanpassen. Ongeacht wiens schuld het is dat de chauffeur en de reiziger elkaar niet hebben getroffen, moet de vervoerder deze rit uitvoeren (zie artikel 45 over belservices).

Wanneer een reiziger (herhaaldelijk) loosmeldingen veroorzaakt, wordt er contact opgenomen met de reiziger. Bij niet afmelden van de rit is Avan gerechtigd de reiziger € 10,00 (inclusief BTW) voor gemaakte kosten in rekening te brengen.

## 53. Taxi is er (nog) niet

Als de taxi er niet op de afgesproken tijd is (rekening houdend met de marge, dus een kwartier na de afgesproken tijd) belt u het calamiteitenummer. Als u naar het callcenter belt, kijkt de medewerker na wat de actuele informatie is over de rit. Zo nodig biedt de medewerker u aan om een nieuwe rit te boeken. Deze wordt ingeboekt op 30 minuten, waarbij de normale marges van 15 minuten voor en na gelden. De taxi komt dan dus over 15 tot 45 minuten.

Wanneer u op eigen initiatief een commerciële taxi bestelt, kunnen de kosten daarvan achteraf niet bij Avan gedeclareerd worden.

## 54. Weigeren vervoer door chauffeur

De chauffeur heeft het recht u niet te vervoeren als hij daar een goede aanleiding voor heeft. Veiligheid gaat voor alles - de uiteindelijke beslissing ligt dan ook bij de chauffeur op het moment zelf. Enkele redenen die ertoe kunnen leiden dat u niet vervoerd wordt:

- de rolstoel is niet veilig vastzetbaar of vervoerbaar (zie artikel 63 over de code VVR);
- de scootmobiel is niet veilig vastzetbaar of vervoerbaar;
- de scootmobielberijder wil niet lopend het voertuig in;
- te veel bagage of de bagage is niet aangemeld bij de ritbestelling;
- bedreiging van de chauffeur of andere passagiers;
- overlast door dronkenschap;
- niet willen dragen van de veiligheidsgordel;
- hygiëne;
- niet willen of kunnen betalen (zie artikel 25);
- wanneer er geen medisch begeleider aanwezig is en reiziger hiervoor wel is geïndiceerd.

Mocht u dit gebeuren en is dit naar uw oordeel onterecht, dan kunt u daarover een klacht indienen.

## 55. Verkeerd voertuig

Het kan gebeuren dat er een voertuig voor komt rijden waar u niet mee kunt reizen. Bijvoorbeeld: u reist in een rolstoel en er komt een personenauto. Dit kan door een fout van Avan komen, maar ook doordat aan uw pas niet de juiste informatie gekoppeld is. Dan wijst de chauffeur u hierop. U moet dit dan zelf doorgeven aan uw gemeente zodat de indicatie op uw pas aangepast kan worden.

De chauffeur geeft via de dataterminal aan dat de rit niet uitgevoerd wordt omdat dit voor u niet het juiste voertuig is. Als de reiziger zich vervolgens meldt bij het callcenter (0800-829 48 35) om aan te geven dat hij nog niet is opgehaald, dan boekt de telefonist een nieuwe rit in op 30 minuten. De gewone marge van 15 minuten voor en na geldt daarbij. U wordt dus alsnog opgehaald binnen 45 minuten met het goede voertuigtype. De telefonist moet daarbij minimaal het ophaaladres en het telefoonnummer controleren en zo nodig aanpassen. Het callcenter zorgt er ook voor dat bij de retourrit een passend voertuig voor komt rijden.

## **56. Niemand aanwezig**

Binnen Avan dienen reizigers zelfstandig te kunnen reizen. Wanneer op het adres van bestemming niemand aanwezig is om u te ontvangen, wordt verwacht dat u als reiziger zelf een geschikte oplossing kunt bedenken (bijvoorbeeld een nieuwe rit bestellen of contact zoeken met degene waarmee de afspraak was ingepland). Reizigers die daar niet toe in staat zijn, dienen te reizen met een begeleider, of worden door de chauffeur begeleid als daarvoor een betreffende indicatie is afgegeven. Deze indicatie kunt u aanvragen bij het WMO-loket van uw gemeente.

## **57. Korte boodschap**

Het is niet toegestaan om de chauffeur te vragen even op u te wachten en daarna de reis voort te zetten omdat u een korte boodschap wilt doen. Denk bijvoorbeeld aan geld pinnen of een recept ophalen. Ook kan de reis niet onderbroken worden om een andere persoon op te halen.

# Uitvoering van de rit

## 58. Gedrag reiziger

Van u als reiziger verwachten we dat u zich in de taxi netjes en respectvol gedraagt naar de chauffeur en medereizigers. U zorgt ervoor dat u de orde, rust, veiligheid en bedrijfsgang niet verstoort. Als verstoring beschouwen wij onder meer:

- het hinderen van de chauffeur of medereizigers;
- zichzelf of anderen in een onveilige situatie brengen;
- weigeren een pas te tonen of te betalen;
- onzedelijke handelingen verrichten;
- beledigende of discriminerende taal gebruiken.

Aanwijzingen van de chauffeur dient u op te volgen. In het voertuig mag u niet roken, drinken of eten. Wanneer u zich hier niet aan houdt mag de chauffeur weigeren u (verder) mee te nemen.

Ook verwachten we van u als reiziger dat u zich netjes en respectvol gedraagt als u een rit reserveert of als u contact opneemt met een medewerker van de klachtenlijn.

Medewerkers betrokken bij Avan maar ook medereizigers kunnen een klacht over uw gedrag indienen. Dit kan leiden tot een reisverbod met het vervoer van Avan.

## 59. Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht de veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel vast heeft gemaakt. Op verzoek helpt de chauffeur u bij het vastmaken. Ook als u in de rolstoel vervoerd wordt, draagt u de veiligheidsgordel. In ieder voertuig is een verlengstuk voor de veiligheidsgordel beschikbaar.

Wanneer u de gordel niet kunt dragen om medische redenen, dient u een ontheffing daarvoor bij u te dragen en aan de chauffeur te tonen. Een dergelijke ontheffing kunt u aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (088 227 77 00). Bij het toegestuurd formulier zit een medische vragenlijst. De ingevulde lijst moet worden ondertekend door een arts of huisarts. U stuurt het formulier en de lijst terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Zie [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl), ook voor een brochure over de ontheffing.

Snijdt de veiligheidsgordel in uw hals? Een aparte gordelgeleider is misschien een oplossing. De gordelgeleider (gordelclip) zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over de hals loopt. Als u deze wilt gebruiken moet u deze zelf aanschaffen en meenemen als u reist met het vervoer van Avan. Een gordelgeleider die het heupdeel met het diagonale deel verbindt mag niet. Een aparte gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door:

- kinderen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zittingverhoger (36 kilo of zwaarder);
- volwassenen die kleiner zijn dan 1,50 meter.

## 60. Veilig vervoer hulpmiddelen

De chauffeur beoordeelt of de rolstoel veilig vervoerd kan worden. De chauffeur zorgt ervoor dat de rolstoel of ander hulpmiddel en de reiziger goed vastgezet worden. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. Reizigers in een elektrische rolstoel dienen zelf de rolstoel in- en uit te kunnen rijden. De chauffeur kan hierbij assisteren. Indien een rolstoel of ander hulpmiddel niet veilig kan worden vastgezet/kan worden vervoerd, dan mag de chauffeur de reiziger niet vervoeren (zie artikel 62). De chauffeur zorgt er ook voor dat rolstoelvastzetmateriaal goed opgeborgen wordt zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

## 61. Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (code VVR)

Het vervoer van mensen die gebruik maken van een rolstoel moet natuurlijk veilig gebeuren. De ‘Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers’ (Code VVR)<sup>1</sup> is hiervoor de leidraad <sup>2</sup>. In het belang van de reizigers, chauffeurs van rolstoelvoertuigen en de organisaties waarbinnen zij actief zijn, beschrijft de code de regels waaraan moet worden voldaan.

<sup>1</sup> Meer informatie over de code VVR kunt u vinden op [www.sfmobiliteit.nl](http://www.sfmobiliteit.nl).

<sup>2</sup> Avan houdt zich minimaal aan de code VVR maar schrijft in verband met de veiligheid extra veiligheidseisen voor.

### Kunt u de overstap naar een reguliere zitplaats niet maken?

De richtlijn voor het vervoer van rolstoelinzittenden die niet de overstap vanuit de rolstoel naar een reguliere zitplaats kunnen maken, is dat alleen een crash geteste rolstoel als vervangende zitplaats mag dienen. Deze rolstoel is te herkennen aan een ISO sticker en het haaksymbool<sup>1</sup>. Heeft u geen crash geteste rolstoel, omdat u bijvoorbeeld een maatwerkrolstoel heeft? Zorg dan dat uw rolstoel veilig vastzetbaar is. De chauffeur zal dit beoordelen.



Haaksymbool



ISO-sticker

<sup>1</sup> Soms zijn (oudere) geteste rolstoelen nog voorzien van alleen de ISO-aanduiding op het frame!

## 62. Betreden voertuig en overstap naar zitplaats

Reizigers die reizen met een scootmobiel of opvouwbare rolstoel mogen niet in of op dit hulpmiddel vervoerd worden. Zij moeten tijdens de rit op een reguliere zitplaats plaatsnemen. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit in verband met de veiligheid altijd de voorkeur heeft. Een reiziger mag niet lopend/staand via de lift het voertuig betreden, ook niet als er gebruik wordt gemaakt van een looprek of rollator.



## 63. Inrijden scootmobiel

In alle gevallen draagt de chauffeur zorg voor de verplaatsing van de scootmobiel het voertuig in. De reiziger stapt lopend in en neemt plaats op een reguliere zitplaats. De reiziger mag niet lopend/staand of zittend op de scootmobiel via de lift het voertuig betreden.

## 64. Combineren

Bij Avan wordt uw rit zoveel mogelijk gecombineerd met de rit van een andere reiziger. Het kan dus voorkomen dat u bij eenzelfde verplaatsing de ene week alleen zit in de taxi en de week erop met 1 of meer medereizigers reist. De reiziger krijgt bij Avan geen volledig voertuig aangeboden, maar huurt als het ware een plaats in het voertuig.

De vervoerder moet in ieder geval rekening houden met de geldende spelregels rondom het ophalen of afzetten en met de toegestane reistijd.

## 65. Reisverbod

In bepaalde gevallen kan aan u als reiziger een reisverbod met Avan worden opgelegd. Wanneer Avan een klacht over uw gedrag ontvangt wordt dit onderzocht en wordt ook een nadere toelichting gevraagd bij de chauffeur. De vervoerder neemt contact met u op om uw kant van het verhaal te horen. Wanneer de vervoerder de klacht over u terecht vindt na dit onderzoek, treedt zij in overleg met de gemeente. Afhankelijk van de aard van de misdraging kan dit een officiële waarschuwing zijn, vergoeding van kosten of een tijdelijk of permanent reisverbod. Een tijdelijk reisverbod geldt voor drie tot zes maanden. Dit wordt altijd gemeld aan de betreffende gemeente.

## 66. Reisverbod besmettelijke ziekte

Avan kan ook een reisverbod instellen wanneer een reiziger een besmettelijke ziekte heeft.

Avan vervoert ook geen reizigers van en naar wooninstellingen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen, in het belang van alle andere reizigers. Een voorbeeld hiervan is het zeer besmettelijke NORO-virus. Avan vraagt instellingen die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk te melden. Dat kan via de calamiteitenlijn op telefoonnummer 0800-829 48 35 (gratis). Bij uitbraak van het NORO-virus wordt er in overleg getreden met de GGD.

# Hulpmiddelen en bagage

## 67. Hulpmiddelen

Wanneer u een hulpmiddel altijd nodig heeft, is het verstandig om deze bij uw pasgegevens te laten vastleggen. Dat doet de gemeente voor u. De volgende hulpmiddelen kunnen meegenomen worden:

- (duw)rolstoel
- krukken
- elektrische rolstoel
- opvouwbare rolstoel
- sport rolstoel
- rollator
- looprek
- scootmobiel (met indicatie van gemeente)
- aankoppel-handbike
- opvouwbare loopfiets
- opvouwbare kinderwagen
- mobiele zuurstoftank

Deze hulpmiddelen mogen onder andere niet mee met Avan:

- fiets
- driewieler
- vastframe-handbike
- rolstoelmotor (speedy)
- ligbedden

## 68. Liggend vervoer

Een speciale vorm van vervoer is het liggend vervoer. U kunt als WMO-reiziger alleen gebruik maken van het liggend vervoer als u hiervoor een indicatie van de gemeente heeft gekregen. Indien u geen indicatie heeft gekregen van de gemeente, kunt u niet mee met Avan. Indien u niet mee kunt, neem contact op met uw gemeente om te bespreken welke alternatieven er voor u zijn.

## 69. Eisen aan hulpmiddelen

Het maximumformaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan met Avan is: 1,30 meter lang, 85 cm breed, 1,35 meter hoog. Als uw hulpmiddel groter is, moet u de afmetingen en/of bijzonderheden bij uw pas laten noteren. Dit is van belang omdat het taxibedrijf dan kan bekijken of uw hulpmiddel mee kan en in welk voertuig. Het taxibedrijf kan dan ook rekening houden met het aantal hulpmiddelen en passagiers dat verder nog in het voertuig mee kan.

Het hulpmiddel moet voorzieningen hebben zodat het veilig vastgezet en vervoerd kan worden, eventueel als bagage (opvouwbare rolstoel, sportrolstoel, rollator, aankoppelstuk handbike, opvouwbare loopfiets, looprek, krukken). Wanneer u in het hulpmiddel vervoerd wordt, dient u zelf veilig de driepuntsgordel te kunnen dragen. Kan dat niet, dan kunt u niet reizen met Avan. Voor richtlijnen hierover verwijzen wij u naar de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden.

## 70. Hoeveel bagage

U mag maximaal 1 groot stuk bagage meenemen naast eventuele hulpmiddelen. Dit kan gaan om een koffer, opvouwbare kinderwagen, opklapbare rollator, afkoppelbare handbike etc. Dit moet u dan wel aanmelden bij de ritbestelling. Ook als u een extra rolstoel wilt meenemen om bijvoorbeeld te sporten moet u dit aangeven bij de ritbestelling. De chauffeur beoordeelt of de bagage inderdaad mee kan en veilig vervoerd kan worden, mits het niet door zijn aard lastig, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel aanleiding kan geven tot beschadiging of verontreiniging.

## Bijzonderheden voor WMO-reizigers

### 71. Extra rechten

De gemeente kan aan de WMO-reiziger extra rechten geven voor wat betreft het vervoer(middel). De gemeente bepaalt welke extra rechten in de eigen gemeente verstrekt mogen worden. Dat kan dus verschillend zijn per gemeente. De extra rechten die bij Avan bestaan zijn:

- Altijd vervoer per taxipersonenwagen
- Altijd vervoer per taxibus
- Altijd individueel vervoer
- Altijd voorin zitten
- Kamer-tot-kamer vervoer

### 72. Restricties

Een gemeente kan een bestemmingsadres bestemmen als geblokkeerd adres voor WMO-passen. Een adres wordt dan op basis van huisnummer en postcode geblokkeerd voor ritbestellingen voor een gedefinieerde pashouder(groep).

### 73. Individueel vervoer

Bij de indicatie individueel vervoer mag de WMO-reiziger niet met andere reizigers gecombineerd worden. De reiziger mag op deze rit zelf wel medereizigers bijboeken. De rit wordt rechtstreeks uitgevoerd zonder omrijden.

### 74. Kamer-tot-kamer vervoer

Bij de indicatie kamer-tot-kamer vervoer wordt de WMO-reiziger opgehaald en teruggebracht bij de voordeur van zijn kamer/appartement, bijvoorbeeld wanneer de voordeur niet aan straat is, maar in een appartementencomplex. U mag de chauffeur niet vragen om te helpen bij andere dingen (denk bijvoorbeeld aan hulp bij toiletbezoek, medische hulp, steunkousen aantrekken etc.). De chauffeur begeleidt de WMO-reiziger naar het voertuig en omgekeerd.

### 75. Kilometerbudget WMO-reizigers

Gemeenten mogen het aantal kilometers dat een WMO-reiziger jaarlijks tegen het WMO tarief kan reizen, beperken. Dit noemen we een kilometerbudget. De hoogte van dit jaarlijkse budget kan per gemeente verschillen.

Heeft u een kilometerbudget, dan geldt het tarief met de korting tot het budget op is. Wanneer u reist, worden de gereden kilometers afgetrokken van uw kilometerbudget. Als uw budget op is, bepaalt uw gemeente of u kunt blijven rijden met Avan, maar dan zonder de korting.

Als u vragen heeft over de toekenning of hoogte van het kilometerbudget dan kunt u daarvoor contact opnemen met uw gemeente. Tijdens de ritreservering kan de medewerker van het callcenter u informeren over het resterende budget.

## 76. Nuttige informatie over de reiziger

De gemeente kan informatie over de beperking van een WMO-reiziger registreren bij de vervoerspas als deze van belang is voor het goed uitvoeren van de rit. Denk bijvoorbeeld aan informatie dat de reiziger slecht ziet, doof is of een verstandelijke beperking heeft.

# Kwaliteit

## 77. Calamiteiten/slecht weer

Het vervoer van Avan moet verantwoord plaatsvinden. Daarom overleggen callcenter en vervoer met elkaar wanneer er sprake is van een calamiteit om slechte weersomstandigheid. Zij nemen daarna contact op met de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen. Indien wordt besloten de dienstverlening aan te passen, verspreidt het callcenter deze informatie zo breed mogelijk. Reizigers waarvan het telefoonnummer beschikbaar is, worden gebeld wanneer zij niet meer kunnen worden opgehaald. Meer informatie over het vervoer bij calamiteiten of slecht weer wordt op de website van Avan geplaatst. Worden reizigers ondanks de slechte weersomstandigheden toch vervoerd, dan gelden de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet.

## 78. Kwaliteit en tevredenheid

De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen houdt in de gaten wat de kwaliteit is van de dienstverlening en wat de tevredenheid is van de reizigers. Hier gebruikt zij een aantal verschillende manieren en instrumenten voor. De kwaliteit wordt onder andere gemonitord door:

- Uitgebreide data-analyse
- Analyse van de klachten
- Analyse van de ritgegevens
- Praktijkcontroles ritten

## 79. Praktijkcontroles ritten

Medewerkers van de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen voeren regelmatig controles uit op het moment dat een rit uitgevoerd wordt. Dit noemen we een praktijkcontrole. Deze medewerker kan anoniem controleren, maar kan zich ook kenbaar maken als een medewerker van de Vervoersorganisatie. U kunt deze medewerker dus bij het begin of einde van de rit tegenkomen. Hij controleert bijvoorbeeld of de chauffeur juist handelt en of het voertuig in orde is. Daarnaast mag deze medewerker ook aan de reiziger vragen om de vervoerspas te tonen.

## 80. Voertuig

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten voertuigen en de opdrachtgever controleert hierop. Voor u als reiziger zijn vooral de volgende eisen aan de voertuigen van belang:

- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn.
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer, gordelsnijder en gordelverlenger (alleen te gebruiken met gordelonthefing van CBR).
- Tussen 1 november en 31 maart moeten alle wielen van winterbanden zijn voorzien.
- Ze zijn voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatieapparatuur.
- Er moet voldoende ruimte zijn voor rolstoelen en bagage en deze moeten veilig vervoerd kunnen worden.

Bij vervoer met een personenauto mogen maximaal twee passagiers vervoerd worden op de achterbank.

## 81. Herkenbaarheid voertuig

De voertuigen hebben het Avan logo aan de buitenkant. Als er een voertuig ingezet wordt zonder bestickering dan moet er een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit geplaatst zijn met logo en aanduiding van Avan. De voertuigen zijn schoon en schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd). De naam van het taxibedrijf mag op het voertuig staan.

## 82. Toegankelijkheid

Het taxibedrijf is vrij in de keuze van het in te zetten voertuig. Uiteraard moet het voertuig wel toegankelijk zijn voor u als reiziger en voldoen aan specifieke vervoerbehoefden en extra rechten. In de rolstoelbussen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij “nagelvast” verbonden aan het voertuig.

## 83. Eisen chauffeur

Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen controleert of de chauffeurs aan de gestelde eisen voldoen. Voor u als reiziger zijn vooral de volgende eisen aan de chauffeurs zichtbaar en van belang. De chauffeur:

- Kent de spelregels van Avan.
- Is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig.
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door de Avan-badge.
- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen.
- Heeft een certificaat levensreddend handelen.
- Heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen.
- Beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking.
- Spreekt goed Nederlands.

## 84. Dienstverlening chauffeur

In de voorgaande onderwerpen is vaak al aangegeven wat u van de chauffeur mag verwachten. In het kort verwachten we van de chauffeur dat hij:

- Aanbelt bij aankomst ophaaladres, op verzoek ook bij het bestemmingsadres.
- De reiziger begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij in- en uitstappen.
- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig - zoveel als redelijkerwijs mogelijk.
- Ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school/behandelcentrum.
- Activeert de terugbelservice, zodat de reiziger tijdig weet dat het voertuig spoedig komt.
- Helpt met bagage.
- Controleert of de juiste persoon instapt.
- De reiziger vraagt om de vervoerspas te laten zien.
- Erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol of andere dranken worden genuttigd en niet gegeten wordt.

- Zorgt voor orde en rust in het voertuig.
- Zorgt dat er (op verzoek van een reiziger) geen muziek afgespeeld wordt.
- Zorgt voor veilig en comfortabel vervoer.
- Parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat reizigers toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- Verkeersdrempels rustig en beheerst passeert.
- Toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels.
- Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel scootmobiel, rollator en kinderzitjes.
- Rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

Ten slotte mag de chauffeur de reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs vragen ter controle op het gebruik van de WMO-vervoerspas. De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij de opdrachtgever.



# Informatie en klachten

## 85. Informatie over mogelijkheden

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met Avan kunt u bellen met de klantenservice van Avan. U kunt dit ook nalezen op de website van Avan of in de brochure. Wanneer u wilt weten of een bepaalde bestemming voor u bereikbaar is, of wat een bepaalde reis kost, belt u ook naar de klantenservice van Avan.

## 86. Informatie over geboekte ritten

Voor informatie of wijziging van door u geboekte ritten kunt u bellen met het reserveringsnummer van Avan. U kunt hiervoor ook kijken op uw Persoonlijke internetpagina van Avan.

## 87. Informatie over kilometerbudget WMO-reiziger

Het callcenter registreert wat het persoonlijke kilometerbudget is en werkt dit bij als er ritten gereden zijn. Het callcenter informeert de WMO-reiziger over het resterende kilometerbudget bij ieder gesprek en op verzoek. De WMO-reiziger het budget ook inzien via de boekingsapp.

## 88. Verlies of diefstal van de vervoerspas

Verlies of diefstal van de vervoerspas moet gemeld worden. Indien u een WMO pas heeft, meldt u het verlies of diefstal van uw pas bij uw gemeente. Het pasnummer van uw verloren of gestolen pas vervalt en de pas wordt geblokkeerd. Na aanmelding en betaling (indien van toepassing) ontvangt de reiziger een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. Let op, bij verlies of diefstal van de pas worden alle geboekte ritten en vaste ritten verwijderd. Zodra u uw nieuwe pas heeft ontvangen, moet u uw ritten opnieuw bestellen. In de tussenliggende tijd kunt u niet reizen met Avan.

## 89. Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar de centrale. Als u iets bent verloren of vergeten in het voertuig, belt u dan het callcenter. De telefonist vraagt u naar uw pasnummer, de datum en tijd van de rit en eventueel de herkomst- of het bestemmingsadres. Uiteraard wordt ook genoteerd wat u kwijt bent met eventueel bijzondere kenmerken daarvan. De telefonist mailt deze gegevens naar de centrale van het taxibedrijf. Deze doet zo nodig navraag bij de betreffende chauffeur. De centrale van het taxibedrijf neemt contact op met het callcenter of het voorwerp wel of niet gevonden is. Het callcenter benadert u als reiziger of het voorwerp wel of niet is gevonden. Er zijn dan 2 mogelijkheden om het voorwerp bij u terug te krijgen:

- U haalt het verloren voorwerp zelf op bij het betreffende taxibedrijf.
- U bestelt "een gevonden voorwerpenrit". Uw gevonden voorwerp wordt naar u toe wordt gebracht. De kosten voor deze gevonden voorwerpenrit betaalt u zelf. De kosten verschillen per geval en zijn afhankelijk van de afstand van het taxibedrijf en het adres waar u uw voorwerp naar toe wilt laten brengen.

## 90. Persoonlijke internetpagina (boekingsapp)

Als u een vervoerspas heeft kunt u op het internet uw ritten nakijken. Hier worden alle ritten weergegeven die u al gereden heeft en ook de ritten die u gereserveerd heeft. Alle reizigers met een pas kunnen een inlogcode krijgen voor dit portaal zodat zij de gegevens van hun eigen ritten kunnen inzien. Deze inlog kunt u opvragen via het callcenter. U kunt hier ook uw resterende kilometerbudget zien en een ritoverzicht. Hoe u kunt inloggen, staat vermeld op de website van Avan.

## 91. Ritoverzicht

Een ritoverzicht met gereisde ritten en kilometers kan belangrijk zijn voor bijvoorbeeld de jaaropgave belastingen. Als u een vervoerspas heeft kunt u dit ritoverzicht zelf bekijken en printen vanaf uw Persoonlijke internetpagina. Bij de klantenservice van Avan kunt u een papieren versie van het ritoverzicht bestellen. Deze wordt u per post toegestuurd. De kosten voor het papieroverzicht van Avan zijn 8 euro.

## 92. Klacht melden

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening, kunt u uw klacht melden bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt. Dit kan op de volgende manieren:

- Digitaal via de website van Avan: <https://www.avan-vervoer.nl/contact/ik-heb-een-klacht/>
- Telefonisch tussen 09.00 en 17.00 uur, telefoonnummer 088 - 200 41 95.
- Middels de Klantreactiekaart. Deze is te vinden in ieder voertuig van Avan
- Schriftelijk per brief aan: Klachtenmeldpunt Avan, Postbus 6, 7570 AA Oldenzaal

Voor het melden van een klacht, heeft u het pasnummer en de geboortedatum van de reiziger nodig. Het is niet de bedoeling dat u uw klacht over Avan rechtstreeks laat weten bij het callcenter, de chauffeur of uw gemeente! De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen weet dan namelijk niet van uw klacht.

In geval van letsel of schade dient de betroffene rechtstreeks de vervoerder aansprakelijk te stellen. Bij de klantenservice van Avan kunt u de contactgegevens opvragen.

Het is belangrijk dat u de klacht binnen drie weken (21 dagen) na de bestelde en/of verreden rit doorgeeft. Anders is uw klacht niet ontvankelijk en wordt deze niet in behandeling genomen.

Voor meer informatie zie de Klachtenregeling Avan. Deze vindt u op de website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

## 93. Regionale adviesraad doelgroepenvervoer

De Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) bestaat uit een afvaardiging van ervaringsdeskundigen. De RAD geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de bestuurders van Avan, die zijn verenigd in de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen.

Leden van de RAD zijn bij voorkeur afkomstig uit lokale belangenorganisaties of adviesraden binnen het sociaal domein. Van hen wordt verwacht dat zij weten wat er in de achterban leeft. Binnen de RAD wordt gestreefd naar een spreiding van kennis uit de diverse doelgroepen: WMO-vervoer, leerlingenvervoer en mensen die worden vervoerd naar dagbesteding of in het kader van de Participatiewet.

## 94. Communicatie over Avan

De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen informeert de reiziger op verschillende manieren over Avan. Er is een website en er zijn brochures. Voor meer informatie zie [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

## 95. Websites

Hieronder zijn websites opgesomd die, naast de website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl), mogelijk interessant zijn voor u als Avan gebruiker:

[www.rechtopveiligvervoer.nl](http://www.rechtopveiligvervoer.nl)

[www.valys.nl](http://www.valys.nl)

[www.cbr.nl](http://www.cbr.nl)