

Om u goed op de hoogte te houden van alle ontwikkelingen bij Avan en het vervoer in de regio, verschijnt enkele keren per jaar een nieuwsbrief met nieuws over het vervoer, nieuwe regelingen, handige weetjes en meer.

Pinnen

Bij Avan kunt u in alle voertuigen contant betalen of met PIN betalen. Dit moet vóór de start van de rit. U kunt de chauffeur vragen om een betalingsbewijs dat u gratis wordt verstrekt. Wanneer er geen pinapparatuur in het voertuig is of deze niet werkt, hoeft u niet te betalen voor de rit. De kosten zijn dan voor de vervoerder.



Scootmobiels

Reist u met een scootmobiel met Avan? Dan moet de chauffeur de scootmobiel zelf in het voertuig zetten. De reiziger stapt lopend het voertuig in en neemt plaats op een reguliere zitplaats. U mag nooit staand of in de scootmobiel via de lift het voertuig betreden. Dit om ongelukken te voorkomen.

Veilig reizen met rolstoel



Vanaf 1 juli 2019 mag u met Avan alleen in een ISO-gecertificeerde rolstoel reizen.

Nieuwe regel rolstoelvervoer

De code VVR is een handreiking voor het veilig vervoeren van rolstoelgebruikers. Om de veiligheid van rolstoelgebruikers te kunnen waarborgen, volgt Avan de code VVR. Dit betekent dat u vanaf 1 juli 2019 in een rolstoelbus van Avan alleen nog in uw eigen rolstoel kunt reizen als deze gecertificeerd is volgens ISO 7176-19. U herkent de certificering aan de ISO-sticker of het speciale haaksymbool op uw rolstoel.

Waarom het ISO-certificaat?

Tijdens de reis mag uw rolstoel niet bewegen, ook niet als ertegen wordt geduwd. De chauffeurs van Avan zorgen ervoor dat uw rolstoel op de juiste manier wordt vastgezet, zodat u veilig met Avan kunt reizen. ISO-gecertificeerde rolstoelen geven de garantie dat een rolstoel veilig vastgezet kan worden.

Wat betekent dit voor u?

Zorgt u tijdig voor een rolstoel met het ISO-certificaat. Indien uw rolstoel niet voldoet aan de ISO-norm, kunt u vanaf 1 juli 2019 helaas niet in uw rolstoel met Avan op reis.



Zo zien de ISO-sticker (links) en het haaksymbool (rechts) eruit.



Nieuw klachtafhandelingsysteem Avan

Sinds 11 juni 2018 werkt Avan met een nieuw klachtafhandelingsysteem. Wat is de aanleiding van deze overstap en wat betekent die voor u?

Vul hier uw reisgegevens in

Ritdatum:

Van:

Naar:

Afgesproken vertrektijd:

Pasnummer:

Naam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoonnummer:



Meldpunt Avan
Postbus 6
7570 AA Oldenzaal

Stuur deze ingevulde kaart met postzegel naar Meldpunt Avan.



Aanleiding

In het najaar van 2017 is er een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek gedaan naar Avan. Hieruit bleek dat de reizigers Avan een ruime voldoende geven, namelijk een 7,3 gemiddeld.

De klachtafhandeling scoorde met een 5,1 als enig onderdeel een onvoldoende. Om de klachtafhandeling beter te organiseren, is besloten over te stappen naar een nieuw systeem dat ons meer mogelijkheden biedt om uw klacht te onderzoeken.

Wat betekent dit voor u?

U kunt op dezelfde wijze een klacht blijven indienen, namelijk per post, telefonisch, via de website of portaal of via een klantreactiekaart die in het voertuig ligt. Het enige verschil is dat u altijd uw pasnummer en geboortedatum, of dat van de reiziger namens wie u een klacht wilt indienen, nodig heeft bij het melden van uw klacht. Weet u niet wat uw pasnummer is? Dan kunt u dat opvragen via 0900 - 463 65 26. Reizigers in het routevervoer kunnen het pasnummer ook opzoeken in het portaal. Hoe dit werkt, leest u hieronder.

Informatie over routevervoer via het portaal

Avan heeft een portaal voor reizigers of ouders/verzorgers van reizigers in het dagbestedingsvervoer, leerlingenvervoer en jeugdvervoer.

Waarvoor is het portaal?

Het portaal is een handig gebruiksmiddel voor reizigers of ouders. In het portaal kan onder andere de route bekeken worden. Zo kunt u real time zien waar de chauffeur op dat moment is. Daarnaast zijn er handige telefoonnummers te vinden en kunt u via het portaal een klacht indienen. Bovendien staat rechtsboven in het scherm het pasnummer vermeld dat u nodig heeft bij het indienen van een klacht.

U logt in op het portaal met uw e-mailadres en een wachtwoord. Dat wachtwoord verkrijgt u door de eerste keer op het portaal uw e-mailadres in te voeren en te klikken op 'wachtwoord vergeten'. Vervolgens kunt u dit wachtwoord blijven gebruiken.

Ga naar het portaal

Via de QR-code (zie hiernaast) kunt u rechtstreeks naar het portaal. Ook kunt u het portaal bezoeken via www.routeavan.nl.

