



## **Vervoer voor uw groepsbegeleiding**

**Hoe werkt het?**

Januari 2023

**avan**

# Welkom bij Avan

## **Avan brengt u comfortabel naar uw groepsbegeleiding**

*In overleg met uw gemeente brengt Avan u comfortabel naar uw groepsbegeleiding. Onze chauffeurs staan voor u klaar. In deze folder zetten we voor u alle praktische informatie op een rij.*

## **Uw gemeente regelt de ritten**

Voor het regelen van vervoer naar uw vaste wekelijkse bestemming, neemt u contact op met uw gemeente. Uw gemeente maakt hierover vervolgens afspraken met Avan.

Ook als er iets verandert, dan regelt u dat met uw gemeente. U geeft bijvoorbeeld door dat u met een hulpmiddel gaat reizen of dat u meerdere keren per week of op andere dagen of tijden wilt gaan reizen. Incidentele wijzigingen in het vervoer zijn niet mogelijk. Moet u op een ander tijdstip aanwezig zijn, meldt uw rit van Avan dan af.

## **Wie is uw Avan-vervoerder?**

Wanneer u bent aangemeld voor het vervoer, ontvangt u een welkomstbrief van Avan. Hierin staat wie uw Avan-vervoerder is en hoe u deze kunt bereiken.



## ***Ziek of beter melden***

Als u ziek of afwezig bent, dan meldt u dat tijdig bij uw Avan-vervoerder. Dit kan online via het reizigersportaal of telefonisch rechtstreeks bij uw Avan-vervoerder. Als u zich vóór 17.00 uur weer aanmeldt, dan haalt uw Avan-vervoerder u de volgende dag weer op.

## ***Reizigersportaal***

Avan-vervoerders maken gebruik van een reizigersportaal. Hier kunt u online uw rit af- of aanmelden. Ook kunt u er zien op welk tijdstip de chauffeur u ophaalt. Uw Avan-vervoerder geeft u graag meer informatie.

## ***Bent u niet opgehaald?***

Bent u niet opgehaald? Neem dan direct telefonisch contact op met uw Avan-vervoerder. Het telefoonnummer staat in de welkomstbrief. Uw Avan-vervoerder zorgt zo snel mogelijk voor een oplossing.

## ***Belservice***

Avan heeft een belservice. Voordat we u ophalen, bellen we u ruim van tevoren. Zo heeft u de tijd om rustig uw jas aan te trekken. Wij zorgen ervoor dat u ruim op tijd op uw bestemming aankomt. Dat kan soms een kwartier of (maximaal) een half uur te vroeg zijn.





## ***Wilt u meer informatie over Avan of over uw vervoerder?***

Kijk op: [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl). Hier vindt u ook het Vervoerreglement, waarin alle afspraken en spelregels staan over reizen met Avan.

## ***Heeft u klachten?***

Het klachtenmeldpunt is bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer **0900 - 500 50 50**. Wilt u liever schriftelijk een klacht indienen? Dan kunt u de klantreactiekaart gebruiken. Die vindt u in het voertuig van uw vervoerder.

U kunt uw klacht ook indienen via het online formulier op: [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

Voor het indienen van een klacht heeft u uw pasnummer en geboortedatum nodig. Het pasnummer vindt u in het reizigersportaal van uw Avan-vervoerder of in de welkomstbrief van Avan.

***Voor afspraken over uw reizen neemt u contact op met uw gemeente!***