

Nieuwsbrief

Nummer 14, oktober 2024



Avan wijzigt telefoonnummers



Avan is sinds medio augustus te bereiken onder de volgende nummers:

- **Reserveren:** 088 - 200 41 00
- **Klantenservice:** 088 - 200 41 30
- **Klachtenlijn:** 088 - 200 41 95
- **Geen vervoer na 30 min:** 088 - 200 41 45

We willen u graag op de hoogte brengen van deze wijziging, zodat u ons ook in de toekomst gemakkelijk kunt bereiken voor het boeken van ritten of het indienen van een klacht. De 0900-nummers en het 0800-nummer vervallen per **1 december 2024** en vanaf dat moment is Avan uitsluitend bereikbaar via de 088-nummers.

Voor deze telefoonnummers worden geen extra kosten in rekening gebracht; u betaalt alleen de gebruikelijke belkosten die afhankelijk zijn van de afspraken met uw telefoonprovider.

In de komende weken ontvangt u op uw huisadres een nieuwe vervoerspas met daarop de nieuwe telefoonnummers. Ons advies is om nu meteen de nieuwe telefoonnummers te gaan gebruiken en deze alvast te programmeren in uw telefoon.

Via ons nieuwe telefoonnummer kunt u, net als voorheen, eenvoudig uw rit boeken. Dit kan overigens ook via de AVAN-app.



Klachten indienen

Als u een klacht wilt indienen, kan dat via ons nieuwe telefoonnummer. We zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen van **08:00 tot 17:00 uur**. Daarnaast kunt u uw klacht ook schriftelijk indienen of via ons online klachtenformulier op onze website: www.avan-vervoer.nl.

Voor het indienen van een klacht heeft u de volgende gegevens nodig:

- **Klantnummer** (te vinden op uw pas);
- **Geboortedatum**.

Aanvullend Vervoer Arnhem Nijmegen

www.avan-vervoer.nl

Automatische incasso nu ook te regelen via de Avan-app!

Maakt u al gebruik van onze handige functie binnen de Avan boekingsapp? Het is voor klanten voortaan mogelijk om via de app de automatische incasso te regelen. De eerste klanten hebben reeds zeer enthousiast gebruik gemaakt van deze functie.

Binnen uw eigen Avan-account kunt u de incassofunctie makkelijk selecteren. Via “Mijn account” selecteert u eenvoudig “incasso machtigings formulier” en de app doet de rest.

Wat zijn de voordelen?

Geen gedoe

Geen papieren administratieve rompslomp meer; u hoeft niets uit te printen of op te sturen.

Veilig

Als klant hoeft u geen betaaldpas of contant geld op zak te hebben wat zorgt voor een veilig gevoel.

Handig

Het is tijdbesparend omdat u alleen uw Avan-kaart aan de chauffeur laat zien.

Makkelijk

De verwerkingstijd is korter en u ontvangt een specificatie van de gereden ritten.

Kortom, alles digitaal en overzichtelijk! U kunt met een gerust hart aan uw reis beginnen.

Heeft u hulp nodig?

U kunt altijd een mail sturen naar incassoavan@dvg.nl.

