

avan

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Hoe te beginnen	3
2. Aanmelden / Registreren	4
3. Aanmelden	6
4. Het menuscherm – mijn dashboard	7
5. Mijn ritten en rit afmelden	8
6. Nieuwe boeking	8
7. Mijn account en budget	10
8. Actuele rit	11
9. Nieuws	11
10. Ritoverzicht	12
11. Contact	13
12. Help	13
13. Uitloggen	14

1. Hoe te beginnen

Om gebruik te kunnen maken van boeken via het Avan Vervoersportaal of boeken met de Avan Vervoersapp volgt hierna een stap voor stap instructie.

De werking van het portaal en de werking van de app is volledig hetzelfde. Het verschil is dat het portaal via elk apparaat te gebruiken is dat een internetverbinding heeft waar u met bijvoorbeeld Google Chrome, Edge, Firefox of Safari kunt werken.

Voor de app zijn er twee soorten apparaten: telefoons en tablets.

En in twee uitvoeringen: Android en iOS.

De Avan Vervoersapp moet eerst worden geïnstalleerd op uw apparaat:

- Vanuit Android-apparaten gebruikt u de Google PlayStore.
- Vanuit iOS-apparaten gebruikt u de AppStore van Apple.

Is er behoefte aan uitleg hoe u de app installeert, vraag dit na in uw omgeving, er zijn vast mensen die u kunnen helpen. Zo niet, stuur dan een mail naar helpdeskAvan@dvg.nl met een korte uitleg van het probleem en een telefoonnummer waarop u bereikbaar bent. We geven dan uitleg via de mail of nemen telefonisch contact op, op werkdagen tijdens kantooruren, om u te helpen.

Met betrekking tot de website gaat u naar Avan-vervoer.nl en klik op



home avan wmo avan routevervoer nieuws contact **boek uw rit**

Op de pagina die dan volgt klik op:

Online reserveren

Wilt u zeker weten dat u op tijd komt, reserveer dan ten minste 3 uur voor u vertrekt. Reserveren via de website kan uiterlijk tot 2 uur voor uw vertrek. Houdt wel rekening met een [toeslag](#), wanneer u tussen 3 en 2 uur voor vertrek boekt.

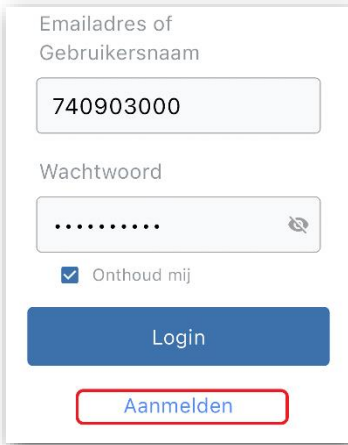
boeken met pas

Op dit moment bent u terecht gekomen in het Avan Vervoersportaal.

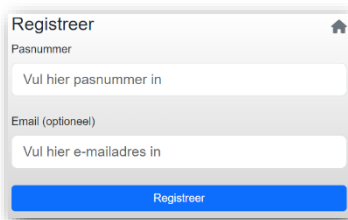
Vanaf nu is de instructie voor het Avan Vervoersportaal en de Avan Vervoersapp hetzelfde.

2. Aanmelden / Registreren

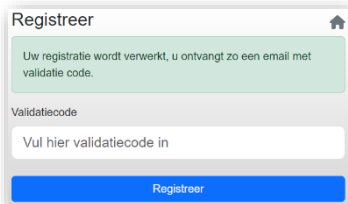
Voordat u kunt aanmelden moet u eerst registreren om de app te kunnen gebruiken.



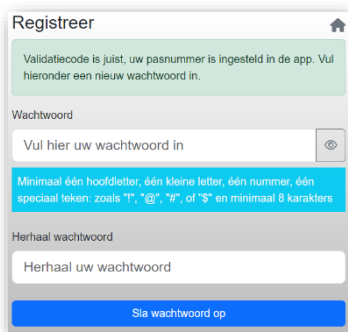
In het startscherm drukt u op de knop 'Aanmelden'.



Vul hierna uw pasnummer en emailadres in en druk op de knop 'Registreer'. Het emailadres mag worden overgeslagen. Dan wordt er geverifieerd met uw geboortedatum. U moet dan wel een emailadres daarbij opgeven waarop u bereikbaar bent.



U ziet hierna de melding 'Uw registratie wordt verwerkt, u ontvangt zo een email met validatie code.' en u wordt gevraagd deze in te vullen. Check uw email en tik de validatiecode in die u daar ontvangen heeft en druk op de knop 'Registreer'.

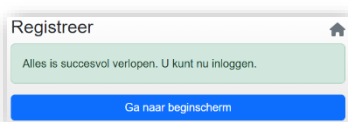


Het volgende scherm toont de melding 'Validatiecode is juist, uw pasnummer is ingesteld in de app. Vul hieronder een nieuw wachtwoord in.'. U moet dit wachtwoord 2x intikken.

Let op: het wachtwoord moet minimaal 8 tekens lang zijn. Maak gebruik van in elk geval één hoofdletter, één kleine letter, een cijfer en een speciaal teken zoals !, @, # of \$.

U ziet niet welk wachtwoord u intikt, maar het wachtwoordveld heeft achteraan een 'oogje', wanneer u daarop tikt ziet u wel wat u intikt of ingetikt heeft.

Druk hierna op 'Sla wachtwoord op'.

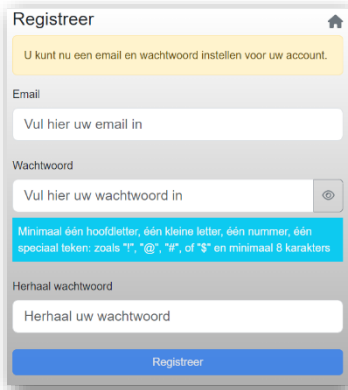


Hierna ziet u de melding 'Alles is succesvol verlopen. U kunt nu inloggen.:' en dan drukt u op 'Ga naar beginscherm' en kunt u verder gaan met 3. Aanmelden.

Wanneer uw emailadres nog niet bekend is ziet u de melding 'Gegevens niet gevonden. Probeer het met uw geboortedatum.':



Tik hierna uw geboortedatum in of kies uw geboortedatum met de kalendernop. Druk daarna op 'Registreer'.



Dan tikt u het emailadres in waarop u bereikbaar bent en gaat u verder met het wachtwoord zoals hiervoor is weergegeven en drukt u op 'Registreer'.

3. Aanmelden

U meldt zich aan met het pasnummer (of emailadres) en het wachtwoord dat u zelf hebt opgegeven bij het registreren

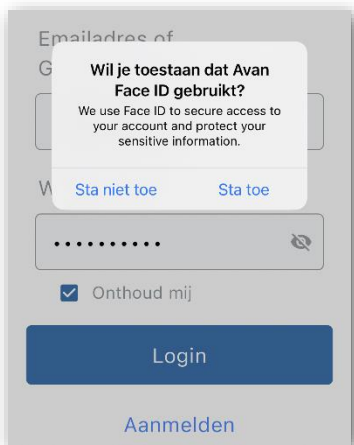
Het aanmeldscherm ziet er zo uit:



Standaard staat uw pasnummer al geselecteerd en u tikt het wachtwoord in dat u zelf bij het registreren gekozen hebt.

Wilt u gebruik maken van gezichtsherkenning of vingerafdrukscanner dan moet u het vinkje aanzetten bij de tekst 'Onthoud mij'.

Tik nu op Login. U wordt nu aangemeld en gaat door naar het volgende scherm 4. Het menuscherm – mijn dashboard wanneer u het vinkje **niet** hebt aangezet.



Heeft u het vinkje **wel** aangezet dan komt op een Apple iPhone dit scherm.

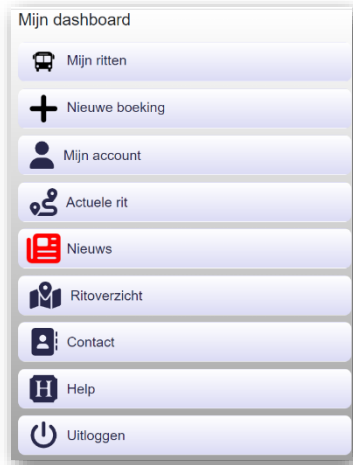
Kies hier of u wel of niet toestaat dat de app u automatisch aanmeldt.

Let op: we hebben hier de werking gedocumenteerd zoals het gebeurt op een Apple iPhone met het gebruik van gezichtsherkenning.

De beveiliging kan per apparaat verschillen.

4. Het menuscherm – mijn dashboard

Het scherm ziet er dan uit als onderstaand en voor elke keuze een korte uitleg.



5. Mijn ritten

Tikt u deze keuze aan, dan is de lijst met geboekte ritten te zien. Dit zijn de ritten die nog niet gereden zijn, op volgorde van datum-tijd.

6. Nieuwe boeking

Wanneer u deze aantikt wordt het boekingscherm gestart en kan een nieuwe rit geboekt worden.

7. Mijn account en budget

Hier ziet u uw eigen gegevens zoals deze bekend zijn en gebruikt worden voor het boeken van een rit. Het nog beschikbare budget wordt getoond.

8. Actuele rit

De eerste rit die bovenaan staat bij 5. Mijn ritten wordt hier getoond. Is dit een rit die al doorgegeven is aan de auto, dan staat vermeld hoe laat u ongeveer de taxi mag verwachten. 10 minuten voor de taxi komt

voorrijden kunt u in de kaart zien waar de taxi bij benadering zich bevindt.

Zijn er geen openstaande ritten, dan wordt hier de melding 'Geen actuele rit' getoond.

9. Nieuws

Belangrijke mededelingen met betrekking op het vervoer vanuit Avan worden hier getoond. Zijn er geen mededelingen is de knop zwart en anders rood. Is er bijvoorbeeld een 'Code Rood' weersvermelding dan worden de consequenties voor het Avan-vervoer hier vermeld.

10. Ritoverzicht

Via deze keuze kunt u een overzicht opvragen van de ritten die er zijn geboekt over een bepaalde periode. Dit gaat per maand. U kunt maximaal een jaaroverzicht opvragen (12 maanden).

11. Contact

Hier ziet u de contactgegevens van de klantenservice, ritreservering en klachtenmeldpunt van Avan.

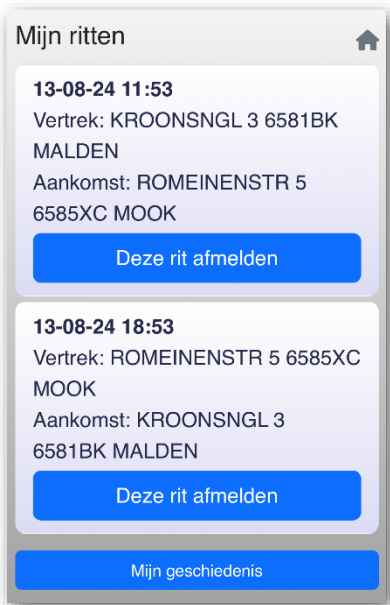
12. Help

Vanuit deze keuze kunt u de instructiedocumenten opvragen of de instructievideo's bekijken.

13. Uitloggen

Hiermee sluit u de Avan Vervoersapp af.

5. Mijn ritten en rit afmelden



Mijn ritten

13-08-24 11:53
Vertrek: KROONSNGL 3 6581BK
MALDEN
Aankomst: ROMEINENSTR 5
6585XC MOOK
Deze rit afmelden

13-08-24 18:53
Vertrek: ROMEINENSTR 5 6585XC
MOOK
Aankomst: KROONSNGL 3
6581BK MALDEN
Deze rit afmelden

Mijn geschiedenis

Hier ziet u de ritten staan die geboekt zijn maar nog niet gereden. Deze staan op volgorde van datum en tijd. Een rit die op dit moment wordt gereden zie u staan bij 8. Actuele rit.

U kunt een rit **afmelden** wanneer deze niet meer door moet gaan door op de blauwe knop “Deze rit afmelden” te tikken. Dan wordt de vraag gesteld “Weet je zeker dat je deze rit wilt afmelden?” en kan er op de Ja-knop worden getikt om de rit echt af te melden of op de Nee-knop zodat de rit blijft staan.

Wanneer u de knop “Mijn geschiedenis” aantikt, ziet u de lijst met alle ritten die er zijn geweest.

Tikt u rechtsboven op het huisje  dan gaat u terug naar 4. Het menuscherm – mijn dashboard

6. Nieuwe boeking

Een nieuwe rit boeken wordt in een aantal stappen doorlopen:



Nieuwe boeking

Van

Selecteer eerder gebruikt adres

Els Straat

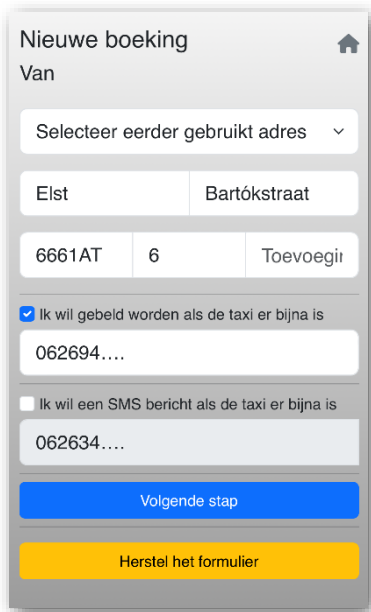
Andelst (Overbetuwe)
Appelscha (Ooststellingwerf)
Elsendorp (Gemert-Bakel)
Elshout (Heusden)
Elsloo (Ooststellingwerf)
Elsloo (Stein)
Elspeet (Nunspeet)

Toevoegti

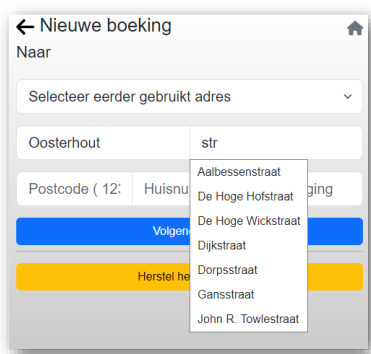
Volgende stap

Herstel het formulier

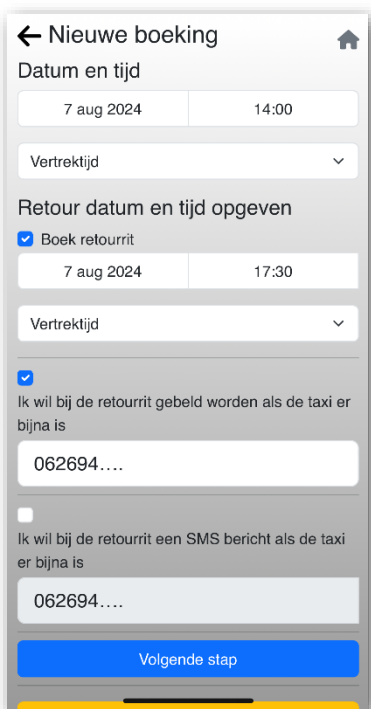
1. U geeft het vertrekadres in en kiest daarna “Volgende stap”.
 - a. Met behulp van ‘Selecteer eerder adres’ wordt direct dat volledige adres overgenomen en kunt u verder met “Volgende stap”.
 - b. Tikt u een deel van de plaatsnaam in, (vanaf 3 letters) dan wordt een lijstje met overeenkomende namen getoond en kunt u de juiste plaats kiezen. Tussen haakjes staat de gemeentenaam er bij.
 - c. Evenzo bij de straatnaam wordt een lijstje getoond, hoe meer tekens u intikt hoe nauwkeuriger de lijst wordt. U mag een willekeurig deel uit de naam gebruiken, hoeft niet het begin te zijn.
 - d. Hierna kunt u postcode overslaan en het huisnummer intikken. Zodra u op toevoeging tikt wordt de postcode er automatisch bij gezet.
 - e. Bij het huisnummer kunt u eventueel een toevoegen invullen.
 - f. Het is ook mogelijk alleen postcode, huisnummer en toevoeging in te tikken, de plaats en de straat worden dan automatisch opgezocht.





- g. De belservice of sms-service kunt u aangeven voor het **vertrekadres**. Uw nummer staat voor ingevuld en u kunt het wijzigen.



2. U geeft nu de bestemming in, op dezelfde manier zoals hierboven omschreven en kiest daarna "Volgende stap".



3. Geef hier in wanneer de rit gereden moet worden en of u gelijk de retourrit wilt boeken. Daarna gaat u verder met "Volgende stap"
- De datum kunt u zelf intikken of via de kalenderknop  kiezen. De datum van vandaag is alvast ingevuld. Een rit in het verleden boeken is niet mogelijk.
 - De tijd kun u zelf intikken of via het klokje  kiezen. De tijd moet altijd in de toekomst liggen, volgens de afspraken die met Avan zijn gemaakt.
 - U kunt aangeven of de opgegeven tijd de vertrektijd is, of dat dit de gewenste aankomsttijd is. Als u hier de aankomsttijd invult, betaalt u een toeslag van eenmaal het opstaptarief voor de aankomsttijdgarantie.
 - Bij de Retour datum en tijd opgeven kunt u aanvinken of u wel of geen retourrit wilt. Datum en tijd invullen werkt op dezelfde manier als bij vertrektijd. Ook hier kunt u opgeven of de tijd de vertrektijd of de gewenste aankomsttijd moet zijn. De datum en tijd moet altijd na de opgegeven vertrektijd zijn. Tussen de vertrektijd en de ophaaltijd moet minimaal 60 minuten liggen.
 - Voor de **retourrit** kunt u hier de bel- of sms-service opgeven.



← Nieuwe boeking

Opties

- Medepassagier
- Hulphond
- Rollator
- Opvouwbare rolstoel
- Scootmobiel

Meereizende kinderen tot en met 3 jaar

1

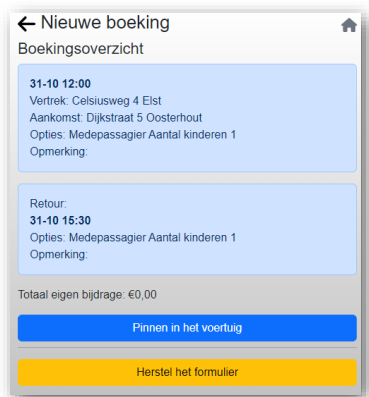
Opmerking

Volgende stap

Herstel het formulier

4. In het scherm dat nu volgt kunt u de hulpmiddelen opgeven, eventueel het aantal meereizende kinderen (tot en met 3 jaar) en een opmerking kan worden ingevuld die betrekking heeft op de rit. Hierna kiest u opnieuw weer voor "Volgende stap".

- U kiest de hulpmiddelen die u meeneemt door een vinkje te plaatsen of het vinkje uit te zetten wanneer u ze niet meeneemt.



← Nieuwe boeking

Boekingsoverzicht

31-10 12:00
Vertrek: Celsiusweg 4 Elst
Aankomst: Dijkstraat 5 Oosterhout
Opties: Medepassagier Aantal kinderen 1
Opmerking:

Retour:
31-10 15:30
Opties: Medepassagier Aantal kinderen 1
Opmerking:

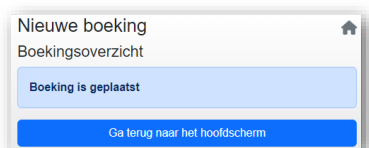
Totaal eigen bijdrage: €0,00

Pinnen in het voertuig

Herstel het formulier

5. Hierna krijgt u een samenvatting te zien van de rit, waarbij de te betalen Eigen Bijdrage vermeld staat.

- U kunt nu de rit bevestigen met 'Boeking plaatsen' wanneer u gebruik maakt van automatische incasso.
- Maakt u geen gebruik van automatische incasso, dan bevestigt u de boeking van de rit met de knop "Pinnen in het voertuig".



Nieuwe boeking

Boekingsoverzicht

Boeking is geplaatst

Ga terug naar het hoofdscherm

6. Het boeken van de rit is helemaal afgerond. Met de knop "Ga terug naar het hoofdscherm" keert u terug naar 4. Het menuscherm – mijn dashboard

7. Mijn account en budget



Mijn account

Uw gegevens

Naam: DVGTEST
Telefoon: 0881264
Mobiel: 06269
Email: a.t@dvg.nl
Pasnummer: 740903000

Resterend budget (kilometers)
Budget: 867.2

Ontkoppel app

Uw eigen gegevens worden hier getoond zoals deze bij Avan bekend zijn. Klopt hier iets niet van of is er iets gewijzigd, neem dan contact op met het Wmo-loket van uw gemeente om de gegevens te laten aanpassen.

Het resterende budget staat hier vermeld. Alle gereden ritten en alle geboekte ritten zijn hier al in verrekend. Dit budget is beschikbaar om nog ritten te boeken.

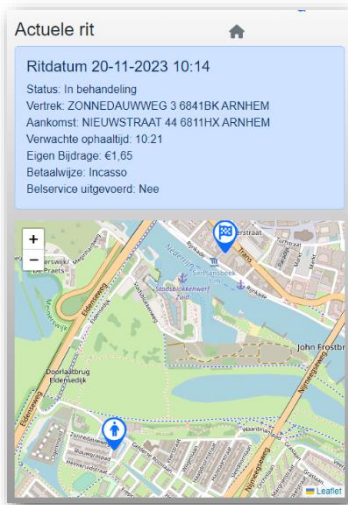
8. Actuele rit

De actuele rit is de eerste van de ritten die openstaat in de lijst zoals getoond bij [5. Mijn ritten](#).
Staan er geen ritten dan wordt hier 'Geen actuele rit' weergegeven.



Van de rit wordt altijd weergegeven:

1. De vertrekdatum en tijd
2. Het vertrekadres
3. De bestemming
4. De Eigen Bijdrage
5. De betaalwijze
 - a. Incasso
 - b. Pinnen in het voertuig
6. Wanneer geselecteerd, de status van de bel-service of SMS-service.



Is de rit in behandeling dan wordt er meer informatie getoond.

- Auto
- Verwachte ophaaltijd

Op de kaart ziet u een persoon op de plek van het vertrekadres en een vlag op de plek van de bestemming.

Is de auto nog ongeveer 10 minuten verwijderd van het vertrekadres, dan ziet u vanaf dat moment waar de auto ongeveer rijdt. Dit wordt met enige regelmaat bijgewerkt totdat u op de plek van bestemming bent.

Wanneer u bent ingestapt verandert de Verwachte ophaaltijd in Ingestapt met vermelding van de instaptijd. Wanneer u bent uitgestapt is de rit beëindigd en kunt u de informatie alsnog inzien bij [5. Mijn ritten](#) onder de knop "Mijn geschiedenis" door op de rit te tikken.

Tikt u rechtsboven op het huisje  dan gaat u terug naar [4. Het menuscherm – mijn dashboard](#)


9. Nieuws

Zijn er bijzonderheden in het vervoer dan kan Avan een bericht sturen dat onder Nieuws wordt getoond. Zodra er actuele berichten zijn is dit herkenbaar in het menu doordat het icoon bij Nieuws rood knippert.

Een bericht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op ernstige verkeershinder, door grote evenementen of door weersomstandigheden. Een bericht wordt tot en met de einddatum weergegeven en zal daarna uit de app verdwijnen.

Door op het 'oogje' te tikken wordt het volledige bericht getoond.

Het is mogelijk om deze berichten als push-bericht op de telefoon te ontvangen door dit in te stellen bij de Avan Vervoersapp.

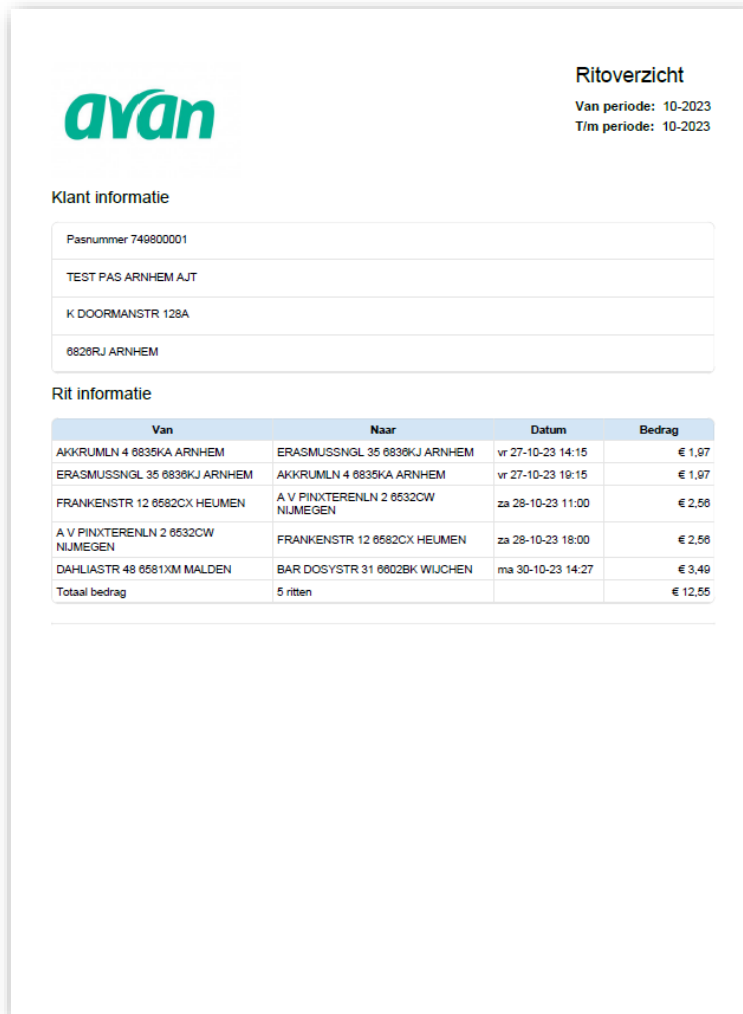
Tikt u rechtsboven op het huisje  dan gaat u terug naar [4. Het menuscherm – mijn dashboard](#)


10. Ritoverzicht



Opgeven vanaf welke maand tot en met welke maand het ritoverzicht gemaakt moet worden door op dat vakje te tikken. Daarna kunt u het overzicht per mail naar u toe laten sturen met de knop “E-mail ritoverzicht”.

In uw mailbox ontvangt u een email met een PDF-bijlage die er zo uit ziet:



Tikt u rechtsboven op het huisje  dan keert u terug naar 4. Het menuscherm – mijn dashboard


11. Contact

Op deze pagina worden de contactgegevens getoond.

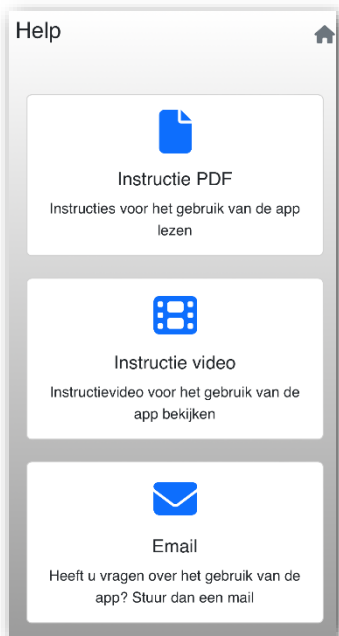
Wanneer uw pc, laptop, tablet of mobiel het ondersteund kunt u op de knop tikken en gaat u automatisch door naar een email versturen of wordt het nummer gebeld.



Bijvoorbeeld in het hiernaast getoonde scherm is getikt op de knop Rit reserveren en direct wordt onderaan de knop getoond met het telefoonnummer. Tikt u op die knop dan wordt daadwerkelijk dat nummer gebeld. Tikt u op Annuleer dan is er niets gebeurd en bent u terug op de pagina met de Contactgegevens WMO.

Tikt u rechtsboven op het huisje  dan keert u terug naar 4. Het menuscherm – mijn dashboard

12. Help

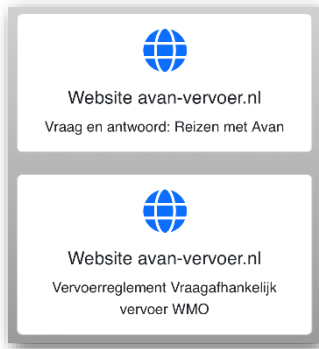


In het scherm achter de keuze Help kunt u de handleiding opvragen.

De instructievideo kunt u hier ook bekijken (eventueel het scherm draaien om de video als volledig beeld te bekijken).


Heeft u vragen over het gebruik van de app, kunt u hier direct een email versturen. Let op: *alleen voor vragen over het gebruik van de app!* Vragen over het vervoer worden niet behandeld.

Avan Vervoersapp



Deze knop toont u direct de informatie van de avan-vervoer.nl website, pagina Vraag en antwoord: Reizen met Avan

Deze knop toont u direct de informatie van de avan-vervoer.nl website, het Vervoerreglement Vraagafhankelijk vervoer WMO.

Tikt u rechtsboven op het huisje  dan keert u terug naar [4. Het menuscherm – mijn dashboard](#)

13 Uitloggen

Hiermee sluit u de Vervoersapp af en keert u terug naar het aanmeldscherm.