

# Nieuwsbrief

## Nieuw klachtenregistratiesysteem



## Online indienen klacht

Vanaf 1 maart aanstaande maakt Avan gebruik van een nieuw klachtenregistratiesysteem, waarmee u eenvoudig online uw klacht kunt indienen. Hiervoor ontvangt u in de komende dagen een mail van [avanmail@smartwheels.nl](mailto:avanmail@smartwheels.nl), met daarin de inloggegevens die u nodig heeft om in te loggen in het klachtenregistratiesysteem.

### Hoe werkt het?

Op de website [avan-vervoer.nl](http://avan-vervoer.nl) kiest u voor [Ik heb een klacht](#). Daar ziet u een groene button:

Online een klacht indienen

Door daarop te klikken komt u in een inlogscherf. Met de nog te ontvangen inloggegevens kunt u in twee stappen inloggen in het klachtenregistratiesysteem.

Stap 1: U vult uw emailadres en uw ontvangen wachtwoord in, deze staan in de ontvangen email.

Stap 2: U ontvangt een verificatiecode per mail en deze vult u in bij: “Voer hier de ontvangen code in.”

Nu bent u ingelogd en kunt u een klacht indienen.

U klikt bovenin op de knop Incident melden. Dan kiest u de rit waarover u een klacht wilt melden of als het een algemene klacht is voor “een voorval dat geen betrekking heeft op een rit”. Dan kiest u voor “Ga verder”. U kunt dan in uw eigen woorden aangeven waar de klacht over gaat. Om het proces af te ronden klikt u op verzenden.

Mocht het niet lukken, klik na het inloggen op de knop “Help” rechtsboven in het scherm voor uitleg of kijk op de website van Avan.

U kunt de klacht ook telefonisch indienen via 088 - 200 41 95 (gebruikelijke belkosten). We zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur. U kunt dan tijdens het gesprek ook aangeven als het inloggen niet is gelukt. Of u maakt hiervan een melding via het [contactformulier](#) op de website van Avan.

