



Aanvullend vervoer voor activiteiten van de Jeugdwet

Hoe werkt het?

avan

Goed geregeld

In overleg met u heeft de gemeente uw kind aangemeld voor Avan. Onze chauffeurs rijden met alle plezier naar een activiteit van de jeugdzorg, bijvoorbeeld op een zorgboerderij, buitenschoolse opvang of een specialisme ver van huis. We hebben enkele spelregels opgesteld. Het is goed deze even door te nemen.

Goed om te weten

Op **www.routeavan.nl** vindt u het ouderportaal. Hier vindt u informatie over de route van uw kind(eren). Ook is het mogelijk via dit portaal een klacht in te dienen. Als u hier gebruik van wilt maken, kunt u via **www.routeavan.nl** een wachtwoord opvragen door te klikken op 'wachtwoord vergeten', daarna logt u in met wachtwoord en e-mailadres. Via deze QR-code komt u bij het ouderportaal.

Hoe bereikt u ons?

Telefoonnummer: 088 10 50 150

E-mail: routeavan@dvg.nl

www.avan-vervoer.nl



Regelen met uw gemeente

Avan voert uit wat de gemeente, in overleg met u, heeft besloten. Alleen de rit naar de activiteit? Of ook terug naar huis? Vervoer tijdens vakanties? Het kan van alles zijn. En als er voor u iets verandert, dan regelt u dat met de gemeente.

Ziek- en herstelmeldingen

Hoeft uw kind niet te worden gebracht? Geef dit dan zo snel mogelijk door aan Avan. U krijgt inloggegevens voor het ouderportaal, waarmee u via internet makkelijk uw kind kunt aan- en afmelden. Afmelden kan ook telefonisch of per mail. Wordt uw kind ziek tijdens de activiteit? Dan bent u zelf verantwoordelijk voor het ophalen van uw kind. Geef dan ook even door dat uw kind niet door ons hoeft te worden opgehaald.

Als u uw kind beter meldt voor 17.00 uur halen wij hem/haar gewoon weer op de volgende dag. Mocht het voorkomen dat een chauffeur voor niets bij u langs rijdt, komt hij tot nader order niet meer. Wilt u dat uw kind weer wordt opgehaald? Neem dan contact op met Avan. Het kan voorkomen dat we een extra rit moeten maken om uw kind toch op te halen. De extra kosten hiervoor kunnen worden doorberekend.

Uw kind is niet opgehaald

Is uw kind niet of niet tijdig opgehaald, neem dan direct contact op met Avan. We zorgen dan zo snel mogelijk voor een oplossing.

Wat heeft uw kind nodig?

U hoeft niet te betalen voor het vervoer en uw kind heeft geen pasje nodig. Als uw kind een zitverhoger of een bijzondere gordel heeft in de bus, dan moet u die meegeven aan de chauffeur.

Avan heeft geen eigen spullen. De taxi rijdt door om andere cliënten te vervoeren. Daarom moeten de spullen ook weer met uw kind het voertuig uit. De zorgaanbieder moet zorgen dat zij de spullen goed bewaren en weer meegeven voor de terugrit. Wij adviseren u dit goed te regelen met de activiteitenbegeleiding.

Wat wordt er van uw kind verwacht tijdens het vervoer?

- Rustig in- en uitstappen en niet dringen.
- Fatsoenlijk gedrag en taalgebruik in het voertuig.
- Zitten op de aangewezen plek.
- Bij problemen altijd rustig overleggen met de chauffeur.
- Blijven zitten tot het voertuig stil staat.
- Gordel om tijdens de hele reis.
- Respect voor anderen en niet aan andermans spullen zitten.
- Niet drinken, eten en roken.
- Geen gevaarlijke spullen meenemen.
- Mobiel gebruik is toegestaan, zolang dit geen overlast veroorzaakt voor andere reizigers.

Houdt uw kind zich niet aan de bovengenoemde spelregels, dan hebben wij in overleg met de gemeente het recht uw kind (tijdelijk) uit te sluiten van vervoer.







Vaste chauffeur?

Meestal voeren dezelfde chauffeurs de ritten uit. Heeft uw kind altijd een vaste chauffeur nodig en is dat ook door de gemeente vastgesteld? Dan geldt de volgende regel: uw kind wordt door één of twee vaste chauffeurs vervoerd en zij komen zich enkele dagen voor de eerste rit persoonlijk voorstellen.

Heeft u klachten?

Het klachtenmeldpunt is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur bereikbaar via 0900-500 50 50*. Wilt u liever schriftelijk een klacht indienen? Gebruik dan de Klantreactiekaart. Die vindt u in het voertuig. Of dien uw klacht in via het online formulier op **www.avan-vervoer.nl/een-klacht**. Voor het indienen van een klacht heeft u altijd uw pasnummer en geboortedatum nodig. Uw pasnummer kunt u opvragen via 0900 - 463 65 26 of nakijken in het ouderportaal.

*Voor dit telefoonnummer geldt een starttarief van 10 cent per minuut + 4,54 cent starttarief + gebruikelijke belkosten