



Aanvullend vervoer voor leerlingen

Hoe werkt het?

avan

Goed geregeld

Avan brengt uw kind met alle plezier naar school. Onze chauffeurs staan er klaar voor. We hebben enkele spelregels opgesteld. Het is goed om die even door te nemen.

Goed om te weten

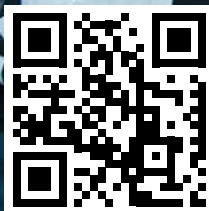
Op **www.routeavan.nl** vindt u het ouderportaal. Hier vindt u informatie over de route van uw kind(eren). Ook is het mogelijk via dit portaal een klacht in te dienen. Als u hier gebruik van wilt maken, kunt u via **www.routeavan.nl** een wachtwoord opvragen door te klikken op 'wachtwoord vergeten', 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



Tijden

We gaan zoveel mogelijk uit van de schooltijden. Tussen 5 en 15 minuten voor het begin van de les wordt uw kind afgezet en maximaal 15 minuten na het einde weer opgehaald. Dat geldt ook als er lessen uitvallen.

De school is dan verantwoordelijk voor de opvang van uw kind. We halen uw kind op bij een vooraf afgesproken adres of opstapplaats. U kunt een tweede adres opgeven als dit van een co-ouder is. Geef wijzigingen zoals verhuizingen tijdig door bij de gemeente. Avan informeert u over de nieuwe ophaaltijden.

Ziek- en herstelmeldingen

Hoeft uw kind niet naar school gebracht te worden? Geef dit 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. Wanneer een leerling op school ziek wordt, neemt de school contact met u op. U haalt uw kind dan zelf op. Geef hierbij ook aan Avan door dat uw kind niet meer opgehaald hoeft te worden.

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 toch vervoer? 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 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.

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 school moet zorgen dat zij de spullen goed bewaren en weer meegeven voor de terugrit. Wij adviseren u dit goed te regelen met de school.

Meer informatie over het vervoer in het kader van de Jeugdwet, vindt u in een aparte folder Jeugdwet.







Onze chauffeur

De chauffeur die uw kind gaat vervoeren komt zich altijd eerst aan u en uw kind voorstellen. Hij of zij zorgt ook voor de veiligheid tijdens het vervoer. We rijden zoveel mogelijk via een vaste route, afhankelijk van de adressenlijst van de leerlingen. Hierop staat ook de volgorde van ophalen en thuisbrengen. Uw kind wordt altijd op de afgesproken plaats afgezet.

Chauffeurs mogen uw kind aanspreken op eventueel ongewenst gedrag. Zo nodig spreken zij ook u hierop aan. Leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan geven we dit door aan de coördinator leerlingenvervoer. Geef specifieke zaken, die voor een veilig vervoer van uw kind en de andere kinderen van belang zijn, aan ons door.

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. 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 daarnaast een starttarief van 10 cent per minuut + 4,54 cent starttarief + gebruikelijke belkosten