



Vervoer voor activiteiten van de Jeugdwet

Hoe werkt het?

Welkom bij Avan

Avan brengt uw kind naar activiteit of behandeling

Samen met uw gemeente heeft u afspraken gemaakt over het vervoer van uw kind. Avan voert deze afspraken uit. Onze chauffeurs brengen uw kind veilig naar een activiteit of behandeling weer thuis. In deze folder zetten we voor u alle praktische informatie op een rij.

Afspraken met uw gemeente

Avan voert uit wat de gemeente heeft besloten. Gaat het alleen om het ophalen van uw kind of ook om het vervoer terug naar huis? Of juist om het vervoer tijdens vakanties? Als er voor u iets verandert, dan regelt u dat met uw gemeente.

Wie is uw Avan-vervoerder?

In de welkomstbrief bij deze folder staat wie uw Avan-vervoerder is. Daar staat ook het telefoonnummer.



Uw kind ziek of beter melden

Is uw kind ziek? Geeft dit dan zo snel mogelijk door, via het reizigersportaal. U kunt uw kind eenvoudig af- en aanmelden.

Als uw kind ziek wordt tijdens een activiteit, dan moet u uw kind zelf ophalen. Wilt u dit dan aan uw Avan-vervoerder doorgeven?

Als u uw kind vóór 17.00 uur weer aanmeldt, dan haalt uw Avan-vervoerder uw kind de volgende dag weer op. Het kan voorkomen dat we een extra rit moeten maken om uw kind op te halen. De extra kosten hiervoor kunnen worden doorberekend.

Is uw kind niet opgehaald?

Heeft de chauffeur uw kind niet of niet op tijd opgehaald?

Neem dan direct contact op met uw Avan-vervoerder. We zorgen dan zo snel mogelijk voor een oplossing.

Wat heeft uw kind nodig?

Maakt uw kind gebruik van een speciaal zitje of een bijzondere gordel? Geef dat dan mee aan de chauffeur. Kinderen onder de 4 jaar moeten altijd in een kinderzitje. Is uw kind jonger dan 4 jaar? Dan bent u ook verplicht om zelf een kinderzitje mee te geven. De school moet deze spullen goed bewaren en weer meegeven voor de terugrit. Maak daar duidelijke afspraken over met de school van uw kind.

Kinderen vanaf 4 jaar kunnen gratis gebruik maken van een gordelverlenger, een gordelkapje, een standaard kinderzitje of een zitverhoger. Geef dit aan bij uw Avan-vervoerder. Deze hulpmiddelen blijven in het voertuig achter.





Het reizigersportaal van uw Avan-vervoerder

Uw vervoerder heeft een eigen reizigersportaal. Hier vindt u alle informatie over het vervoer van uw kind, zoals de afgesproken tijden. Vraag bij uw Avan-vervoerder naar de inloggegevens voor het ouderportaal.

Waar is het reizigersportaal voor bedoeld?

Ook als we uw kind niet hoeven ophalen of thuisbrengen, geeft u dit zo snel mogelijk door aan uw vervoerder. Via het reizigersportaal kunt u uw kind eenvoudig online af- en aanmelden.

Spelregels

De vervoerders van Avan brengen uw kind veilig en met plezier naar activiteit of behandeling. Daarom gelden er wel een paar spelregels. Leest u ze goed door?

Wat verwachten we van uw kind 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.
- Gebruik van mobiele telefoon is toegestaan, zolang dit geen overlast veroorzaakt voor andere reizigers.
- Chauffeurs mogen uw kind aanspreken als hij/zij zich niet netjes gedraagt. Als dat nodig is, spreken zij ook u hierop aan.

Samen zorgen we ervoor dat uw kind veilig en fijn met ons reist. Houdt uw kind zich niet aan deze spelregels? Dan kunnen we besluiten dat we hem/haar (tijdelijk) niet vervoeren.





Uw chauffeur

De chauffeur die uw kind gaat vervoeren, komt zich altijd eerst aan u en uw kind voorstellen. Hij of zij zorgt ervoor dat uw kind veilig op zijn of haar bestemming komt. De chauffeurs rijden zo veel mogelijk een vaste route. De adressenlijst bepaalt de volgorde van ophalen en thuisbrengen. Uw kind wordt altijd op de afgesproken plaats afgezet.

Heeft u klachten?

Het klachtenmeldpunt is bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer **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**.

Om een klacht in te dienen heeft u altijd het pasnummer en de geboortedatum van uw kind nodig. Het pasnummer vindt u in het reizigersportaal.

**10 eurocent per minuut, starttarief 4,54 eurocent + gebruikelijke belkosten*