

# Vervoerreglement Vraagafhankelijk vervoer WMO en OV

# Inhoudsopgave

<u>Leeswijzer</u>	4
<u>Algemeen</u>	5
<u>Wie kan mee</u>	7
<u>Waar kunt u reizen</u>	9
<u>Openingstijden</u>	10
<u>Ritkosten en betaling Wmo en Ov-vervoer</u>	11
<u>Een rit bestellen</u>	14
<u>Rondom aankomst en vertrek van de taxi</u>	17
<u>Uitvoering van de rit</u>	20
<u>Hulpmiddelen en bagage</u>	22
<u>Bijzonderheden voor Wmo-reizigers</u>	23

Kwaliteit 24

---

Informatie en klachten 27

---

# Leeswijzer

Voor u ligt het vervoerreglement van Avan. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie voor iedereen die bij Avan betrokken is.

Het is in de eerste plaats geschreven voor de reiziger die gebruik maakt van het vervoer van Avan. Maar ook de chauffeurs, de regiocentralemedewerkers, de kwaliteitmedewerkers en de deelnemende gemeenten vinden er alle informatie over het gebruik van het vervoer van Avan. De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op de achterliggende bestekken en afspraken met de deelnemende gemeenten. Aan het vervoerreglement kunnen geen direct juridische rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan.

Dit document wordt bijgehouden door de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen. Het vervoerreglement wordt aangepast als er afspraken veranderen. Als u een papieren versie leest kan het zijn dat deze niet meer klopt. De nieuwste versie vindt u altijd op [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl). Op het voorblad van dit vervoerreglement ziet u welke versie u nu leest.

Hoe gebruikt u het vervoerreglement? We leggen elk onderwerp apart uit.

Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om “hij” te gebruiken. Overal waar “hij” staat, kunt u ook “zij” lezen.

Versienummer 3.1

Publicatiedatum: 23-7-2018

# Algemeen

## 01. Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoerders van Avan in het bestek. Wanneer er andere of extra afspraken gemaakt worden, wordt het vervoerreglement daarop periodiek aangepast. In het vervoerreglement staan alleen die onderdelen van de dienstverlening waar de reiziger direct mee te maken kan krijgen.

Het vervoerreglement moet een leesbare tekst zijn. Dat betekent dat soms gekozen is voor een vereenvoudigde uitleg en dat niet alle details zijn opgenomen. Waar dit leidt tot onduidelijkheid gaan de bestek bepalingen en later overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Wanneer er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen over de te hanteren werkwijze.

## 02. Organisatie Avan

De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen is verantwoordelijk voor de uitvoering van het personenvervoer van Avan. De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen werkt samen met 18 gemeenten en de provincie Gelderland die aangesloten zijn bij Avan. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorziening aan klanten die met een gemeentelijke indicatie gebruikmaken van het vervoer van Avan. De Regiecentrale is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van Avan. De Regionale Vervoersorganisatie Arnhem-Nijmegen stuurt de regiecentrale aan. De regiecentrale stuurt vervolgens de uitvoerende taxibedrijven aan. De reiziger kan bij de regiecentrale terecht voor algemene informatie over het vervoer van Avan. Voor klachten kan de reiziger terecht bij het onafhankelijke klachtenmeldpunt.

## 03. Deelnemende gemeenten en provincie Gelderland

Er zijn 18 gemeenten die hun leerlingen en doelgroepenvervoer inkopen bij Avan, de provincie Gelderland koopt het ov-vervoer in bij Avan.

De deelnemende gemeenten (en provincie) zijn:

- Arnhem
- Berg en Dal
- Beuningen
- Doesburg
- Druten
- Duiven
- Heumen
- Lingewaard
- Montferland
- Mook en Middelaar
- Nijmegen
- Overbetuwe
- Renkum
- Rheden
- Rozendaal
- Westervoort



- Wijchen
- Zevenaar
- Provincie Gelderland

## 04. Contactgegevens

### *Regiecentrale:*

Rit bestellen, ritinformatie, afmelden, wijzigen:

0900-734 46 82 (2,8 cent per minuut + 9,05 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)

### *Klantenservice:*

0900-463 65 26 (2,8 cent per minuut + 9,05 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)

### *Klachtenmeldpunt:*

0900-500 50 50 (10 cent per minuut + 2,8 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)

Klachtenmeldpunt Avan

Postbus 6

7570 AA Oldenzaal

### *Calamiteitnummer:*

0800-829 48 35 (gratis)

(Wanneer Avan 30 min. na afgesproken ophaaltijd er niet is)

### *Website:*

[www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl)

(Voor reserveren, informatie over de het vervoer van Avan, actuele meldingen over het vervoer, toegang tot uw persoonlijke internetpagina.

# Wie kan mee

## 05. Reizigersgroepen

Bij Avan zijn er verschillende type reizigers:

- **Wmo-reiziger:** een reiziger die van de gemeente een indicatie heeft gekregen voor Wmo-vervoer. Deze Wmo-reiziger heeft een vervoerspas waarmee hij tegen een gereduceerd tarief gebruik kan maken van Avan. Voor Wmo-reizigers zijn extra voorzieningen beschikbaar op het gebied van begeleiding, hulpmiddelen en extra rechten. De gemeente bepaalt van welke voorzieningen een Wmo-reiziger gebruik mag maken en tegen welk kilometertarief de Wmo-reiziger mag reizen.
- **Ov-reiziger:** iedere andere reiziger die gebruik wil maken van het taxi personenvervoer van Avan. De provincie bepaalt het kilometertarief die de Ov-reiziger moet betalen.
- **Leerlingen:** Dit zijn reizigers die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer tussen een huisadres of opstapplaats en school.
- **Cliënten Wmo-bg:** Dit zijn cliënten die vanuit de Wmo op basis van een indicatie vervoer nodig hebben van/naar dagbestedingslocaties. Het gaat hier om volwassenen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Dit is het voormalige AWBZ-vervoer.
- **Jeugdigen Jeugdwet:** Dit betreft jeugdigen die in het kader van Jeugdwet vervoer nodig hebben. Hieronder valt vervoer van/naar locaties voor onder andere onderwijs en/of dagbesteding. GGZ-Jeugd is hiervan een onderdeel.
- **Cliënten zittend ziekenvervoer:** Dit betreft cliënten die voor een medische behandeling vervoer nodig hebben naar ziekenhuis/polikliniek. Deze cliënten hebben hiervoor een indicatie nodig vanuit de zorgverzekeraar die dit vervoer contracteert en vergoedt.
- Gemeenten kunnen extra typen reizigers toevoegen. Zie hiervoor de website van Avan.

## 06. Begeleiding

Er bestaan verschillende vormen van begeleiding. De gemeente kan verder de volgende typen van begeleiding toekennen aan een Wmo-reiziger:

- Verplichte/medische begeleiding
- Hulphond (Hulphond en huisdieren)

## 07. Verplichte/medische begeleiding

Verplichte/medische begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege medische redenen. De Wmo-reiziger mag niet alleen reizen. De medische begeleider is ten minste 12 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en gebruikt zelf geen rolstoel. Ze reizen gezamenlijk van A naar B. De medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage.

## 08. Hulphond en (huis)dieren

Een hulphond is een hond die de reiziger hulp biedt vanwege zijn beperking. Deze blindengeleide en SOHO hond mag altijd mee. De vervoerder vervoert de hond gratis, als u dit heeft aangegeven bij de ritreservering. Kleine huisdieren die in een mand, kooi of tas op schoot vervoert kunnen worden, mogen ook gratis mee. Voor de overige huisdieren geldt de helft van het reguliere tarief.

## 09. Medepassagiers Ov-reizigers of Wmo-geïndiceerde reizigers

Indien een Wmo-geïndiceerde reiziger een medepassagier meeneemt, zijnde een niet medische begeleiding, dan betaalt deze eerste meereizende 50% van het Wmo-tarief zonder korting. Ook een Ov-reiziger mag een meereizende tegen 50% van het Wmo-tarief zonder korting meenemen. Ze reizen gezamenlijk van A naar B. Indien de Wmo of Ov-reiziger naast deze medepassagier meer personen meeneemt, betalen deze meereizenden het volledige Ov-tarief. Een Ov-begeleiderkaart is niet geldig bij Avan.

## 10. Ov-begeleiderskaart niet geldig bij Avan

Wilt u een gratis begeleider meenemen? Dit is in het vervoer van Avan niet mogelijk met een ov-begeleiderskaart. U kunt wel een medepassagier meenemen. Deze eerste medepassagier betaalt dan 50% van het Wmo-tarief zonder korting. Is begeleiding voor u noodzakelijk, dan kunt u als Wmo-er hiervoor bij uw gemeente een indicatie aanvragen. (Zie artikel 7).

## 11. Kinderen

Voor het Wmo en Ov- vervoer geldt dat kinderen tot en met 11 jaar niet mogen reizen met Avan zonder begeleiding.

Gemeenten dienen aan kinderen met een Wmo-pas die jonger zijn dan 12 jaar, een indicatie af te geven voor verplichte/medische begeleiding. Wanneer deze indicatie niet is toegekend wordt dit beschouwd als een verantwoordelijke keuze van de gemeente.

Kinderen tot en met 3 jaar mogen gratis mee onder begeleiding van een betalende passagier die minimaal 18 jaar is (deze mag maximaal 2 kinderen tot en met 3 jaar meenemen).

Taxi's hebben een ontheffing voor de regels omtrent kinderzitjes. Kinderen ouder dan 3 worden op de achterbank met de autogordel vervoerd, kinderen jonger dan 3 "los" op de achterbank. Kinderen mogen alleen voorin vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

Ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of andere voorziening zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren hiervan.

## 12. Vervoerspas

Wmo-reizigers hebben altijd een vervoerspas nodig om te reizen met Avan. Zij vragen deze aan bij hun eigen gemeente. U moet de pas bij u dragen als u reist met het vervoer van Avan en deze bij het instappen laten zien aan de chauffeur.

Ov-reizigers hebben geen vervoerspas nodig om te reizen. Zij kunnen wel tegen betaling een vervoerspas aanvragen bij de klantenservice van de regiecentrale of via de website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl). Een vervoerspas is gemakkelijk als u veel reist, omdat u dan niet steeds al uw gegevens hoeft op te geven bij de ritbestelling. Daarnaast is een vervoerspas nodig als u gebruik wilt maken van bepaalde diensten, zoals het reserveren van een vaste rit, rijden op rekening etc. Aan het aanvragen van een Ov-vervoerspas zijn kosten verbonden.

Op de vervoerspas staat het Avan-logo, de naam van de reiziger, het pasnummer, het telefoonnummer om ritten aan te vragen, het adres van de website en het telefoonnummer die gebeld kan worden bij het niet verschijnen van de taxi.



De vervoerspas heeft een magneetstrip. Als de chauffeur de pas doorhaalt legt hij daarmee de gegevens van de rit en de reiziger vast in het voertuig en in de administratie.

## Waar kunt u reizen

### 13. Vervoersgebied

Op pagina 4 staat een kaart met daarin de 18 deelnemende gemeenten van Avan. Het vervoersgebied van het Wmo- en Ov-vervoer Avan bestaat uit een basisgebied en een buitengebied. Het basisgebied is het grondgebied van de deelnemende gemeenten. Het buitengebied is een strook aansluitend op het basisgebied. Een rit met Wmo- of Ov-vervoer van Avan moet altijd beginnen of eindigen in een van de deelnemende gemeenten.

### 14. Hoe ver kunt u reizen

Reizigers met een Wmo-indicatie kunnen maximaal 25 kilometer reizen met Avan. Heeft u een langere reis? Dan maakt u gebruik van Valys, [www.valys.nl](http://www.valys.nl). Als uw gemeente een puntbestemming heeft (bijvoorbeeld een ziekenhuis) die verder ligt dan 25 kilometer, mag u hier naartoe reizen met Avan. De puntbestemmingen zijn te vinden op de website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

Reizigers zonder een Wmo-indicatie voor vervoer (Ov-reiziger) mogen maximaal 40 kilometer reizen met Avan. Hier geldt het reguliere tarief (zonder korting) als er geen Ov-alternatief beschikbaar is. Is reizen met openbaar vervoer mogelijk, maar reist u liever met Avan? Dan kan dit, maar wel tegen het kostprijstarief. Tussen de 20 en 40 kilometer geldt altijd het kostprijstarief.

### 15. Valys

Valys is de landelijke reisservice voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Valys is bedoeld voor sociaal recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden. Bovenregionaal betekent dat de bestemming óf het vertrekpunt van de reis op meer dan 25 kilometer van uw woonadres ligt. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Valys: 0900-9630, [www.valys.nl](http://www.valys.nl).

### 16. Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een adres waar u als Wmo-reiziger naar toe kunt reizen tegen het lagere Wmo-kilometertarief, ook al ligt het verder weg dan 25 kilometer. De gemeente bepaalt welke puntbestemmingen gelden voor haar eigen Wmo-reizigers. Op de website van Avan zijn de puntbestemmingen per gemeente benoemd.

Medepassagiers die de Wmo-reiziger aanmeldt bij de ritbestelling mogen meereizen naar de puntbestemming. Wanneer de Wmo-reiziger een eerste medepassagier meeneemt, betaalt deze eerste meereizende 50% van het Wmo-tarief zonder korting. Medische begeleiders reizen gratis mee. Andere medepassagiers betalen volgens de normale tariefafspraken het Ov-tarief.

### 17. Begin- en eindpunt van een rit

Het Avan Wmo- en Ov-vervoer is vervoer van deur-tot-deur. U wordt dus altijd bij de deur opgehaald of afgezet. Onder deur verstaan we:

- a) Een voordeur van een woning of ander gebouw;

- b) De centrale ingang bij een woningcomplex. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);
- c) Een centraal afspreekpunt: dit is een vooraf afgesproken punt in of bij een gebouw waar de reiziger en taxichauffeur elkaar treffen. Denk hierbij aan een ziekenhuis of een afspreekpunt bij een winkelcentrum;
- d) Een bushalte of een treinstation;
- e) De hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark. Ongeacht of het terrein begaanbaar is middels verharde wegen of niet, het afspreekpunt (de “voordeur”) is de hoofdingang, receptie of slagboom;
- f) Een andere herkenbare locatie, die voor Avan voertuigen bereikbaar is via de openbare weg.

## Openingstijden

### 18. Wanneer kunt u reizen

Het Avan Wmo en Ov-vervoer rijdt het hele jaar van maandag tot en met zondag.

De rijtijden voor Wmo reizigers zijn:

- Zondag tot en met donderdag tussen 8.00 uur en 0.00 uur.
- Vrijdag en zaterdag tussen 8.00 uur en 2.00 uur.

De rijtijden voor ov-reizigers zijn:

- Alle dagen tussen 6.00 uur en 1.00 uur.

Voor de openingstijden van de reserveringslijn zie paragraaf 20. De regiecentrale is bereikbaar voor het bestellen, aanpassen of annuleren van een rit.

De eerste reismogelijkheid voor een Wmo-reiziger van een dag is dus een rit met een vertrektijd om 8.00 uur en de laatste rit op zondag tot en met donderdag een rit met een vertrektijd om 0.00 uur. Op vrijdag en zaterdag is de laatste rit een rit met een vertrektijd om 2.00 uur.

Voor een Ov-reiziger is eerste reismogelijkheid op alle dagen met een vertrektijd om 6.00 uur en de laatste rit een rit met een vertrektijd om 1.00 uur.

Als uw gewenste vertrektijd bijvoorbeeld 1 uur 's nachts is, betekent dit dat u vóór 12 uur 's nachts moet bellen om de rit te bestellen. Voor reserveren van ritten via internet of ritten met aankomstgarantie gelden andere vooraanmeldtijden. (Zie artikel 33)

### 19. Reistijden Kerstavond en jaarwisseling

Rondom Kerstavond en Oud & Nieuw gelden andere tijden. Op 24 december en 31 december van ieder jaar kunt u als Wmo-reiziger met Avan reizen tussen 8.00 uur en 20.00 uur. Voor ov-reizigers is dat 6.00 uur en 20.00 uur.

### 20. Openingstijden Regiecentrale

De regiecentrale is als volgt telefonisch bereikbaar voor het bestellen, aanpassen of annuleren van een rit:

Maandag tot en met donderdag: 6.00 - 1.00 uur

Vrijdag: 6.00 - 2.00 uur  
Zaterdag: 7.00 - 2.00 uur  
Zondag: 7.00 - 1.00 uur

Rondom Kerstavond en Oud & Nieuw gelden andere tijden. Op 24 december en 31 december van ieder jaar is de regiecentrale telefonisch bereikbaar tot 20.00 uur.

## 21. Openingstijden klachtenmeldpunt

Het klachtenmeldpunt is telefonisch bereikbaar op 0900-500 50 50 van maandag tot en met vrijdag, van 8.00 - 17.00 uur.

Tijdens feestdagen is het klachtenmeldpunt gesloten.

Wilt u liever schriftelijk een klacht indienen? Gebruik hiervoor de Klantreactiekaart (deze vindt u in het voertuig) of stuur een brief naar:

Klachtenmeldpunt Avan  
Postbus 6  
7570 AA Oldenzaal

Of dien uw klacht in via het online formulier dat te vinden is op <https://www.avan-vervoer.nl/contact/>.

# Ritkosten en betaling Wmo en Ov-vervoer

## 22. Berekening ritkosten

Wat kost reizen met Avan en hoe berekenen we dat? Dat leggen we u graag uit. De ritprijs bestaat uit het aantal kilometers dat u reist plus een opstaptarief. Voor het reizen met Avan geldt nu hetzelfde tariefsysteem als in het reguliere openbaar vervoer. De zones die u kende zijn nu omgerekend naar kilometers. De opstapzone is vervangen door het opstaptarief. Voor het bepalen van de reisafstand wordt uitgegaan van de route over de weg. Als zich een pont op de route bevindt, worden hiervoor geen extra kosten gerekend, de kosten van de pont zijn voor de vervoerder.

Het aantal kilometers wordt vermenigvuldigd met het juiste tarief plus het opstaptarief om uw reizigersbijdrage te bepalen.

Bij berekening van de reizigersbijdrage van Ov-reizigers geldt het reguliere tarief (zonder korting) als er geen ov-alternatief beschikbaar is. Is reizen met openbaar vervoer mogelijk, maar u reist liever met Avan, dan is dat mogelijk. U betaalt dan wel een hoger tarief.

## 23. Tarieven Wmo en Ov-vervoer

De tarieven kunnen jaarlijks wijzigen. De huidige tarieven staan in de onderstaande tabel aangegeven.

Tarieven	Opstap-tarief	Kilometer-tarief	Ritprijs 5km	Ritprijs 10km	Ritprijs 15km	Ritprijs 20km	Ritprijs 25km
Wmo met korting	€ 0,89	€ 0,15	€ 1,64	€ 2,39	€ 3,14	€ 3,89	€ 4,64
Wmo zonder korting	€ 2,95	€ 0,47	€ 5,30	€ 7,65	€ 10,00	€ 12,35	€ 14,70
Ov zonder passend ov-alternatief	€ 2,95	€ 0,47	€ 5,30	€ 7,65	€ 10,00	€ 12,35	€ 16,70
Ov met passend ov-alternatief	€ 5,50	€ 0,87	€ 9,85	€ 14,20	€ 18,55	€ 22,90	€ 27,25

Voor ritten met een vaste aankomstgarantietijd, betaalt u een keer extra het opstaptarief. Ook de medepassagiers betalen het extra opstaptarief.

Hieronder vindt u 4 voorbeelden van berekenen van ritprijzen.

Voorbeeld 1: Een Wmo reiziger met korting gaat een rit maken van 25 kilometer. De rit wordt als volgt berekend: 25 kilometer maal € 0,15 = € 3,75 + het opstaptarief € 0,89 = totaalritprijs € 4,64.

Voorbeeld 2: Een Wmo-reiziger zonder korting gaat een rit maken van 25 kilometer. De rit wordt als volgt berekend: 25 kilometer maal € 0,47 = € 11,75 + het opstaptarief € 2,95 = totaalritprijs € 14,70.

Voorbeeld 3: Een Ov-reiziger zonder een passend Ov-alternatief gaat een rit maken van 25 kilometer. De rit wordt als volgt berekend: 20 kilometer maal € 0,47 = € 9,40 + (het kostprijsstarief) 5 kilometer maal € 0,87 = € 4,35 + het opstaptarief € 2,95 = totaalritprijs € 16,70.

Voorbeeld 4: Een Ov-reiziger waarvoor alternatief openbaar vervoer mogelijk is, maar die toch wil reizen met Avan gaat een rit maken van 25 kilometer. De rit wordt als volgt berekend: 25 kilometer maal € 0,87 = € 21,75 + het opstaptarief € 5,50 = totaalprijs € 27,25

## 24. Kostprijsstarief

Als Ov-reiziger mag u maximaal 40 kilometer reizen met Avan. Tussen de 20 en 40 kilometer geldt altijd kostprijsstarief. Bij ritten korter dan 20 kilometer, waarbij er een passend ov-alternatief beschikbaar is, betaalt u ook het kostprijsstarief. Het kostprijsstarief heeft een opstaptarief van € 5,50 en een kilometertarief van € 0,87 per kilometer. Het kostprijsstarief wordt door de Provincie Gelderland vastgesteld.

## 25. Betaalwijze

Pashouders kunnen contant betalen, met PIN betalen of op rekening rijden via automatisch incasso. Niet-pashouders betalen altijd contant in het voertuig. Bij een contante betaling moet vóór start van de rit met gepast geld of met PIN betaald worden. De Ov-chipkaart of andere Ov-abonnementen zijn niet geldig in het vervoer van Avan.

U mag verwachten dat een chauffeur kan wisselen als u met een 10 euro biljet betaalt. Als u met een briefje van 20 of 50 euro wilt betalen kan het zijn dat de chauffeur niet kan wisselen. De chauffeur mag u dan laten staan als er geen onmiddellijke oplossing mogelijk is. U moet uw rit dan opnieuw bestellen.

## 26. Op rekening rijden

Als u op rekening wilt rijden, kunt u zich hiervoor melden bij de klantenservice (0900-463 65 26). Op rekening rijden kan op twee manieren: met automatische incasso of door het betalen van een maandelijkse factuur. Als u uw ritten via automatische incasso wilt betalen, moet u de regiecentrale machtigen voor het afschrijven van de reizigersbijdrage. U ontvangt dan per post of e-mail een machtigingsformulier. U vult het machtigingsformulier in en stuurt het naar het adres van de regiecentrale dat op het formulier vermeld staat. Na ontvangst verwerkt de regiecentrale de machtiging bij uw pasgegevens en kunt u uw ritten achteraf via automatische incasso betalen. U kunt ervan uitgaan dat u na een week op rekening rijdt, gerekend vanaf de dag dat u het machtigingsformulier naar de regiecentrale stuurt. Bij de klantenservice van de regiecentrale kunt u navragen of uw ritten al op rekening staan of nog niet. U kunt er ook voor kiezen om op rekening te rijden zonder automatische incasso. De maandelijkse kosten hiervoor zijn € 4,95. Als u voor deze mogelijkheid kiest, dan krijgt u maandelijks een papieren factuur per post toegezonden. Deze dient u binnen 14 dagen te betalen. De maandelijkse kosten gelden enkel in de maanden dat u gebruik maakt van Avan.

## 27. Werking automatische incasso

U hebt een machtiging gegeven aan de regiecentrale voor automatische incasso van de ritkosten. De kosten van de taxiriten die u hebt gemaakt worden dan iedere maand afgeschreven van uw rekening. U verkrijgt een incasso-specificatie door via het portal in te loggen, op pagina [www.avan-vervoer.nl/plan-uw-rit](http://www.avan-vervoer.nl/plan-uw-rit) en de gereden-ritoverzichten uit te printen. Dit noemen we de nota. Hierop staat welke ritten u in een maand op rekening gereden heeft en wat dat kost. Het bedrag wordt iedere maand rond dezelfde datum afgeschreven van uw rekening. Er worden €3,- administratiekosten per maand in rekening gebracht, maar alleen in de maanden waarin u reist met Avan.

Wanneer u niet meer op rekening wilt rijden moet u dat schriftelijk laten weten aan de regiecentrale. Let op: Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg geld op de rekening staat. Vanaf dat moment moet u uw ritten contant in de taxi betalen. Dit wordt automatisch voor alle bestelde ritten aangepast. De regiecentrale stuurt u hierover een brief, e-mail of sms. Als de ritkosten weer geïncasseerd kunnen worden van de rekening laat u dit aan de regiecentrale weten. Vanaf dat moment rijdt u weer op rekening.

## 28. Betalingsbewijs

U kunt de chauffeur vragen om een betalingsbewijs. Dit bewijs moet u gratis verstrekt worden. Dit betalingsbewijs kan een geprinte bon zijn met het logo van Avan, of een voorgedrukt formulier dat verder met de hand wordt ingevuld. In ieder geval moet er op het betalingsbewijs staan:

- Datum en de afgesproken ophaaltijd van de rit
- Vertrek en bestemmingsadres
- Pasnummer en naam van de reiziger
- De reizigersbijdrage
- Ritafstand
- Chauffeursnummer
- Kenteken

## 29. Verkeerd tarief

De chauffeur krijgt van de regiecentrale te horen welk bedrag u moet betalen in de taxi, of dat u op rekening rijdt. De chauffeur mag daar niets aan veranderen. Als het bedrag volgens u niet klopt, willen wij u toch vragen om op dat moment het gevraagde bedrag wel te betalen. Dat geldt ook als u moet betalen in de taxi terwijl de rit volgens u op automatische incasso zou moeten staan. Vraagt u dan wel om een Betalingsbewijs! Binnen vier weken dient u hierover een klacht in en stuurt als dat gevraagd wordt, het bonnetje op naar het klachtenmeldpunt. Maak voor de zekerheid een kopie voor uzelf.

## Een rit bestellen

### 30. Een rit bestellen

U kunt een rit met Avan op de volgende manieren bestellen: u belt met de reserveringslijn 0900-734 46 82 of u vult een reserveringsformulier in op de website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl). Dit laatste noemen we een internetreservering.

Bij het bestellen van ritten voor Avan gelden de volgende regels:

- Een rit kan alleen worden aangevraagd door de reiziger zelf of door de begeleiding van de reiziger. Een rit kan niet worden aangemeld door een chauffeur.
- Een rit kan alleen besteld worden voor personenvervoer en niet voor het vervoer van losse goederen zoals een rolstoel.
- U bestelt de rit tijdig. Er gelden verschillende vooraanmeldtijden.

### 31. Telefoonkosten ritreserveringslijn

Om een rit te reserveren belt u met de regiecentrale naar 0900-734 46 82. Voor dit nummer betaalt u 2,8 cent per minuut, een starttarief van 9,5 cent + gebruikelijke belkosten.

Als u belt naar het nummer van de klantenservice 0900-463 65 26 betaalt u 2,8 cent per minuut, een starttarief van 9,5 cent + gebruikelijke belkosten.

Voor het indienen van een klacht belt u naar 0900-500 50 50. Voor dit nummer betaalt u 10 cent per minuut, een starttarief van 4,54 cent + gebruikelijke belkosten.

Als u met een mobiele telefoon belt, betaalt u daarnaast de kosten van uw abonnement. Deze kunt u opvragen bij uw provider.

### 32. Wachtijd reserveringslijn

Gemiddeld staat de telefonist u binnen 30 seconden te woord. Indien u na 180 seconden geen medewerker heeft gesproken, biedt de regiecentrale u de mogelijkheid, dat u binnen 15 minuten door de regiecentrale wordt teruggebeld, indien u uw telefoonnummer achterlaat.

### 33. Vooraanmeldtijden Wmo en Ov-vervoer

In de onderstaande tabel staat een overzicht hoe lang van tevoren u minimaal een bepaalde rit moet bestellen:

Hoe lang tevoren bestellen	Soort rit
1 uur	Rit op vertrektijd, telefonisch geboekt.
2 uur	Rit met aankomsttijdgarantie, telefonisch geboekt.
2 uur	Rit op vertrektijd, via de website geboekt.

Hoe lang tevoren bestellen	Soort rit
3 uur	Rit met aankomsttijdgarantie, via de website geboekt.

Bij ritten op feestdagen kan van bovenstaande worden afgeweken. Informatie hierover is op de website van AVAN te vinden.

### 34. Gegevens ritbestelling

De reiziger moet bij het reserveren van een rit met Avan de volgende gegevens aan de telefonist vermelden:

- Het pasnummer, als de reiziger een vervoerspas van Avan heeft. Bij meerdere reizigers met pas ook daarvan de pasnummers vermelden
- De achternaam, als de reiziger geen vervoerspas van Avan heeft
- De gewenste datum en dag van de verplaatsing
- Het gewenste ophaaltijdstip, of de gegarandeerde aankomsttijd
- Het ophaal- en bestemmingsadres. De straat en het huisnummer of de postcode van het huisnummer moeten worden doorgegeven. Voor sommige algemene bestemmingen is het ook voldoende om de naam van een locatie door te geven. Denk bijvoorbeeld aan een station, halteplaats, ziekenhuis, winkelcentrum, schouwburg etc. Dit noemen we synoniemen. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om de juiste adresgegevens voorafgaand aan het bestellen van de rit bij de hand te hebben. Niet van iedere locatie is een synoniem beschikbaar
- Het aantal personen (inclusief begeleiders) dat meereist. U moet hierbij ook aangeven of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen
- Mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/scootmobiel/rollator) en/of omvangrijke bagage
- Het telefoonnummer waarop u bereikbaar bent voor de Belservice
- Dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

### 35. Bevestiging ritreservering

Als de reiziger een rit bestelt, dient de telefonist altijd de ritgegevens te herhalen. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om hier goed naar te luisteren en te controleren of de gegevens die zijn doorgegeven correct zijn verwerkt. De telefonist moet minimaal herhalen:

- Datum en vertrek- of aankomstijdstip van de rit
- Vertrek- en aankomstadres van de rit
- De kosten (reizigersbijdrage) van de rit

Indien van toepassing (Wmo-reizigers), geeft de telefonist(e) op uw verzoek door wat uw resterende kilometerbudget is. Dit geldt alleen als daar door de gemeente voor de reiziger een maximum aan gesteld is.

### 36. Internetreservering

Ritten kunt u ook bestellen via een formulier op de website van Avan. Dit moet u minimaal 2 uur voor uw reis doen. Bij ritten op feestdagen kan hiervan worden afgeweken. Informatie hierover is op de website van AVAN te vinden.

Bij de heenrit kunt u op het formulier meteen de retourrit mee bestellen. Vult u het formulier volledig in. Nadat u op “verzenden” heeft geklikt, ontvangt u een bevestiging van uw reservering. Het formulier vindt u op [www.avan-vervoer.nl/plan-uw-rit](http://www.avan-vervoer.nl/plan-uw-rit).

## 37. Soort ritaanvraag

De reiziger kan verschillende soorten ritten aanvragen. Hieronder worden de soorten opgesomd:

- a) Gewenste vertrektijd (standaardrit)
- b) Aankomsttijdgarantie
- c) Vaste rit

## 38. Gewenste vertrektijd (standaardrit)

Een rit kan besteld worden met een gewenste vertrektijd. U reserveert de rit met het tijdstip dat u zelf bepaalt. U wordt dan opgehaald binnen het tijdsvenster van 15 minuten voor tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip. Daarnaast dient u er rekening mee te houden dat de taxi nog mag omrijden. Voor meer informatie over margetijden en omrijden gaat u naar Margetijden rondom afzetten en Toegestane reistijd (Omrijden).

De ervaring leert dat veel mensen ritten boeken op hele en halve uren. Dit kan leiden tot vertraging in de rituitvoering als het drukker is. Een rit boeken om bijvoorbeeld 10 over 11 kan dan voor de vervoerder al veel uitmaken terwijl het voor u als reiziger mogelijk niet veel uitmaakt. De telefonist mag u daarom voorstellen om de rit op een ander tijdstip te boeken. U bepaalt zelf of u daar gebruik van maakt.

## 39. Aankomsttijdgarantie

Een rit kan besteld worden met aankomsttijdgarantie. Als u bijvoorbeeld een theatervoorstelling, een uitvaart, een bruiloft of een aansluiting met het openbaar vervoer gebruik wilt maken van Avan, kunt u om een rit vragen met aankomstgarantie. U wordt dan maximaal 30 minuten voor de door u gewenste tijd op de plaats van bestemming afgezet. Voor ritten met een vaste aankomstgarantietijd, betaalt u wel een toeslag van een keer extra het opstaptarief. Ook elke medereiziger betaalt eenmaal het extra opstaptarief.

Een rit met aankomsttijdgarantie dient bij de regiecentrale als zodanig aangemeld te worden. Vraag een rit met aankomsttijdgarantie ten minste 2 uur voor vertrek aan via het reserveringsnummer (0900-734 46 82).

Boekt u uw rit online, vraag dan uw rit met aankomsttijdgarantie minimaal 3 uur voor vertrek aan.

## 40. Ov-reisadvies

Een Ov-reiziger ontvangt bij het reserveren van een rit soms een Ov-reisadvies voor de rit die hij wil maken. Het Ov-advies wordt verstrekt als er alternatief openbaar vervoer beschikbaar is. Het Ov-advies wordt u verplicht opgelegd. Dat houdt in, dat u ofwel uw verplaatsing met het reguliere openbaar vervoer maakt, of dat u er toch voor kiest om met Avan te reizen. Kiest u toch voor het reizen met het vervoer van Avan dan betaalt u een hoger tarief. Het Ov-reisadvies wordt bepaald door de loopafstand tot de halte, de maximale reisduur en er mag maximaal 1 keer worden overgestapt.

## 41. Ov-reisadvies, inhoud

De telefonist vertelt bij een ov-reisadvies:

- van welke verbindingen gebruik gemaakt moet worden
- welke overstappen er zijn
- wat de reistijd is
- verwachte vertrek- en aankomsttijd
- wat de reiskosten zijn als u zou gaan reizen met het openbaar vervoer alternatief, en wat de kosten zijn als u de hele rit met Avan wilt maken.



## 42. Vaste rit

Het is mogelijk om regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) voor langere tijd vast te leggen. We noemen dat een vaste rit. Vaste ritten zijn voor maximaal 12 maanden vooruit, in één keer aan te melden. Dit geldt niet voor Ov-ritten, die kunnen minder lang vooruit aangemeld worden. Dit komt omdat de informatie van vervoersbedrijven die nodig is voor het verplichte Ov-reisadvies, niet zo lang tevoren beschikbaar is.

**Let op:** Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, worden door de regiecentrale alle vaste ritten, die normaal op een werkdag in de week vallen, verwijderd als die dag een officiële nationale feestdag is. Het betreft de volgende feestdagen: 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Kerstdag, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Pinksterdag, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag, 5 mei en Nieuwjaarsdag. **Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, moet u dit dus apart doorgeven aan de regiecentrale!**

De telefonisten moeten de reizigers bij het aanmelden van een vaste rit op deze spelregel wijzen. U kunt alleen een vaste rit boeken als u een vervoerspas van Avan heeft én als u een telefoonnummer opgeeft.

## 43. Wijzigen en annuleren van een rit

Soms komt het voor dat u een rit heeft geboekt, die niet door hoeft te gaan. U kunt bijvoorbeeld met iemand meerijden of heeft besloten de rit toch niet te maken. Dit moet u altijd doorgeven aan de regiecentrale. Het liefst meteen zodra u het weet, maar minimaal 60 minuten voor de gevraagde vertrektijd, anders maakt de vervoerder de rit voor niets. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres. Bij geen of te late melding is de regiecentrale gerechtigd de reiziger € 10,00 (inclusief BTW) voor gemaakte kosten in rekening te brengen. U wordt sowieso aangesproken als annuleringen en wijzigingen niet (tijdig) zijn doorgegeven. Dit geldt ook voor het wijzigen van de afgesproken voorrijtijd. Ook veranderingen in het aantal personen of als u meer bagage mee wilt nemen moet u doorgeven. U kunt alleen de rit annuleren of wijzigen bij de regiecentrale (niet bij de chauffeur!). De chauffeur mag een rit niet annuleren.

# Rondom aankomst en vertrek van de taxi

## 44. Belservices

Om u als reiziger van Avan extra van dienst te kunnen zijn vragen wij u om uw telefoonnummer beschikbaar te stellen. De telefonist vraagt zelf om uw telefoonnummer en controleert het telefoonnummer als dat al geregistreerd is. De belservice kan ook uitgevoerd worden als teksts-service, u krijgt dan een sms bericht. De telefonist vraagt of u gebruik wilt maken van de belservice of de teksts-service. De volgende belservices worden aangeboden:

a) Terugbelservice

Ongeveer 5 minuten voordat de taxi bij de reiziger voorrijdt, wordt de reiziger gebeld door de chauffeur. De reiziger dient zich dan gereed te maken voor vertrek.

b) Verdragingsbelservice

Als het telefoonnummer bij de ritgegevens is opgegeven, dan moet de chauffeur de reiziger bellen als het voertuig later dan de uiterste ophaaltijd dreigt aan te komen. De reiziger krijgt dan te horen dat de chauffeur naar de reiziger op weg is, maar iets later komt voorrijden. Te laat betekent: meer dan vijftien minuten na het afgesproken ophaaltijdstip.

c) Te vroeg

Wanneer de taxi eerder aan zal komen dan een kwartier voor de gevraagde tijd, belt de chauffeur u op om te vragen of u ermee instemt om eerder in te stappen.

## **45. Margetijden rondom ophalen**

Ophalen: de taxi haalt u op tussen een kwartier voor en een kwartier na het afgesproken tijdstip. Omdat uw rit door de regiecentrale zoveel mogelijk met andere reizigers wordt gecombineerd, is een marge afgesproken van 30 minuten rondom het gewenste ophaaltijdstip op het afgesproken adres. Als u uw taxi bijvoorbeeld om 10.00 uur bestelt, dan komt deze tussen 09.45 en 10.15 uur voorrijden.

## **46. Margetijden rondom afzetten**

Bij een boeking met een aankomsttijdgarantie bent u maximaal 30 minuten voor de opgegeven aankomsttijd op uw bestemming. De regiecentrale geeft bij de boeking van de rit aan wanneer u de taxi op zijn vroegst kunt verwachten. Bij een rit met gevraagde vertrektijd wordt de maximale ritduur door de regiecentrale bepaald.

## **47. Toegestane reistijd (Omrijden)**

De tijd dat u in het voertuig mag zitten wordt gebaseerd op de directe reistijd voor de rit en aangevuld met een extra reistijd voor het combineren van reizigers. De directe reistijd is de tijd hoe lang u over de rit zou doen als u rechtstreeks van vertrek naar bestemming reist. De directe reistijd wordt berekend door de regiecentrale.

Voor zowel een Wmo als Ov-reiziger geldt, dat bij een rit tot 8 kilometer een maximale omrijtijd van 15 minuten naast de directe reistijd wordt berekend.

Voor een rit langer dan 8 kilometer geldt de directe reistijd plus 30 minuten.

## **48. Gereed voor vertrek**

Als de reiziger een rit bestelt met een gewenste vertrektijd, dan dient de reiziger 15 minuten voor de gewenste tijd gereed te staan. Indien gebruik wordt gemaakt van de terugbelservice, dan dient de reiziger uiterlijk een paar minuten na het telefoontje van de terugbelservice gereed te staan.

## **49. Aanbellen en wachten**

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden. De chauffeur moet daarna minimaal twee minuten op u wachten. Na deze 2 minuten mag de chauffeur wegrijden, om niet te laat te komen bij vervolgritten van andere reizigers.

## **50. Hulp door chauffeur**

De chauffeur begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig en omgekeerd. Hij verleent hulp aan de reiziger bij het in- en uitstappen.

De chauffeur belt aan bij het bestemmingsadres van de reiziger als de reiziger hiertoe zelf niet in staat is. Als de reiziger dit vraagt is de chauffeur bereid om te helpen met bagage.

Als het voertuig niet tot bij de voordeur kan komen begeleidt de chauffeur de reiziger naar de voordeur als dat gewenst is. Als een adres ligt in een gebied dat voor voertuigen niet toegankelijk is, zoals een voetgangerszone, wordt de rit geboekt naar een afgesproken punt aan de rand van dat gebied. Er vindt dan geen begeleiding plaats naar de uiteindelijke bestemming.

## 51. Afspreekpunt

Soms is een adres niet bereikbaar voor de taxi. Het kan ook voorkomen dat de bestemming een gebouw of gebied betreft zonder duidelijk adres of met meerdere ingangen. In deze gevallen brengt of haalt de taxi u bij een afspreekpunt. Dit is een adres in de buurt dat wel bereikbaar is voor de taxi.

Bij de ritboeking vertelt de telefonist het als u in of uit moet stappen bij een afspreekpunt. In dit geval geldt het afspreekpunt als begin- en eindpunt van een rit. Afspreekpunten kunnen bijvoorbeeld voorkomen bij een winkelcentrum, stations en ziekenhuizen, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten. Bij festiviteiten wordt een tijdelijk afspreekpunt vastgelegd.

## 52. Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)

Als de chauffeur de reiziger niet kan vinden, belt hij de reiziger op als het telefoonnummer bekend is. Het is dus belangrijk dat u een telefoonnummer opgeeft. Als de chauffeur de reiziger niet kan bereiken of ondanks contact toch niet treft, meldt de chauffeur de rit loos.

De chauffeur laat een standaardbericht achter waarin staat dat hij er geweest is maar de reiziger niet heeft aangetroffen. De chauffeur vult daarop het tijdstip in waarop hij is aangekomen.

Als de reiziger zich vervolgens meldt bij de regiecentrale om aan te geven dat hij nog niet is opgehaald, dan boekt de telefonist een nieuwe rit in op 30 minuten. De gewone marge van 15 minuten voor en na geldt daarbij. U wordt dus alsnog opgehaald binnen 45 minuten. De telefonist moet daarbij minimaal het ophaaladres en het telefoonnummer controleren en zo nodig aanpassen. Ongeacht wiens schuld het is dat de chauffeur en de reiziger elkaar niet hebben getroffen, moet de vervoerder deze rit uitvoeren. Zie ook de paragraaf Belservices. Wanneer een reiziger herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt neemt de regiecentrale contact op met de reiziger. Bij niet afmelden van de rit is de regiecentrale gerechtigd de reiziger € 10,00 (inclusief BTW) voor gemaakte kosten in rekening te brengen.

## 53. Taxi is er (nog) niet

Als de taxi er niet op de afgesproken tijd is (een kwartier na de afgesproken tijd) belt u het calamiteitnummer. U kunt ook inloggen op de website van Avan voor informatie over actuele informatie over uw rit. Als u naar de regiecentrale belt, kijkt de medewerker na wat de chauffeur heeft gemeld over de rit. Zo nodig biedt de medewerker u aan om een nieuwe rit te boeken. Deze wordt ingeboekt op 30 minuten, waarbij de normale marges van 15 minuten voor en na gelden. De taxi komt dan dus over 15 tot 45 minuten.

Wanneer u op eigen initiatief een commerciële taxi bestelt, kunnen de kosten daarvan achteraf niet bij de Vervoersorganisatie regio Arnhem-Nijmegen of de regiecentrale gedeclareerd worden.

## 54. Weigeren vervoer door chauffeur

De chauffeur heeft het recht u niet te vervoeren als hij daar een goede aanleiding voor heeft. Veiligheid gaat voor alles - de uiteindelijke beslissing ligt dan ook bij de chauffeur op het moment zelf. Enkele redenen die ertoe kunnen leiden dat u niet vervoerd wordt:

- de rolstoel of scootmobiel is niet veilig vastzetbaar of vervoerbaar
- de scootmobielberijder wil niet lopend het voertuig in
- te veel bagage of de bagage is niet aangemeld bij de ritbestelling
- bedreiging van de chauffeur of andere passagiers
- overlast door dronkenschap
- niet willen dragen van de veiligheidsgordel
- hygiëne

- niet willen betalen of niet gepast kunnen betalen (zie artikel 25)
- wanneer er geen medisch begeleider aanwezig is en reiziger hiervoor wel is geïndiceerd.

Mocht u dit gebeuren en is dit naar uw oordeel onterecht, dan kunt u daarover een klacht indienen.

## 55. Verkeerd voertuig

Het kan gebeuren dat er een voertuig voor komt rijden waar u niet mee kunt reizen. Bijvoorbeeld: u reist in een rolstoel en er komt een personenauto. Als dit komt doordat aan uw pas niet de juiste informatie gekoppeld is, wijst de chauffeur u hierop. U moet dit dan zelf doorgeven aan uw gemeente zodat de indicatie op uw pas aangepast kan worden.

De chauffeur meldt dat de rit niet uitgevoerd wordt omdat dit voor u niet het juiste voertuig is (via de dataterminal). De regiecentrale krijgt deze informatie en boekt een nieuwe rit voor u op 30 minuten. Met de normale marge van een kwartier betekent dit dat u binnen 45 minuten alsnog opgehaald wordt met het goede voertuigtype. De regiecentrale zorgt er ook voor dat bij de retourrit een passend voertuig voor komt rijden.

## 56. Niemand aanwezig

Binnen Avan dienen reizigers zelfstandig te kunnen reizen. Wanneer op het adres van bestemming niemand aanwezig is om de reiziger te ontvangen wordt verwacht dat u als reiziger of begeleider zelf een geschikte oplossing kunt bedenken (bijvoorbeeld een nieuwe rit bestellen of contact zoeken met degene waarmee de afspraak was ingepland).

Mensen die daar niet toe in staat zijn dienen te reizen met een begeleider, of worden door de chauffeur begeleid als daarvoor een betreffende indicatie voor is afgegeven. Deze indicatie kunt u aanvragen bij het Wmo-loket van uw gemeente.

## 57. Korte boodschap

Het is niet toegestaan om de chauffeur te vragen even op u te wachten en daarna de reis voort te zetten omdat u een korte boodschap wilt doen. Denk bijvoorbeeld aan geld pinnen of een recept ophalen. Ook kan de reis niet onderbroken worden om een andere persoon op te halen.

# Uitvoering van de rit

## 58. Gedrag reiziger

Van u als reiziger verwachten we dat u zich in de taxi netjes en respectvol gedraagt naar de chauffeur en medepassagiers. U zorgt ervoor dat u de orde, rust, veiligheid en bedrijfsgang niet verstoort. Als verstoring beschouwen wij onder meer:

- het hinderen van de chauffeur of medepassagiers
- zichzelf of anderen in een onveilige situatie brengen
- weigeren een pas te tonen of te betalen
- onzedelijke handelingen verrichten
- beledigende of discriminerende taal gebruiken

Aanwijzingen van de chauffeur dient u op te volgen. In het voertuig mag u niet roken, drinken of eten. Wanneer u zich hier niet aan houdt mag de chauffeur weigeren u (verder) mee te nemen.

Ook verwachten we van u als reiziger dat u zich netjes en respectvol gedraagt als u een rit reserveert bij de regiecentrale en/of als u contact opneemt met een medewerker van de klachtenlijn.

Medewerkers betrokken bij Avan en medepassagiers kunnen een klacht over uw gedrag melden bij het klachtenmeldpunt wat zou kunnen leiden tot een reisverbod met het vervoer van Avan.

## 59. Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht de veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel vast heeft gemaakt. Op verzoek helpt de chauffeur u bij het vastmaken. Ook als u zittend in de rolstoel vervoerd wordt draagt u de veiligheidsgordel. In ieder voertuig is een verlengstuk voor de veiligheidsgordel beschikbaar.

Wanneer u de gordel niet kunt dragen om medische redenen, dient u een ontheffing daarvoor bij u te dragen en aan de chauffeur te tonen. Een dergelijke ontheffing kunt u aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (0900-0210, 10 cent per minuut). Bij het toegestuurd formulier zit een medische vragenlijst. De ingevulde lijst moet worden ondertekend door een arts of huisarts. U stuurt het formulier en de lijst terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Zie [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl), ook voor een brochure over de ontheffing.

Snijdt de veiligheidsgordel in uw hals? Een aparte gordelgeleider is misschien een oplossing. De gordelgeleider (gordelclip) zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over de hals loopt. Als u deze wilt gebruiken moet u deze zelf aanschaffen en meenemen als u reist met het vervoer van Avan. Een gordelgeleider die het heupdeel met het diagonale deel verbindt mag niet. Een aparte gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door:

- kinderen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zittingverhoger (36 kilo of zwaarder);
- volwassenen die kleiner zijn dan 1,50 meter.

## 60. Vastzetten rolstoel

De chauffeur beoordeelt of de rolstoel veilig vervoerd kan worden. De chauffeur zorgt ervoor dat de rolstoel of ander hulpmiddel en de reiziger goed vastgezet worden. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. Hij zorgt er ook voor dat rolstoelvastzetmateriaal goed opgeborgen wordt zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

## 61. Inrijden scootmobiel

In alle gevallen draagt de chauffeur zorg voor de verplaatsing van de scootmobiel het voertuig in. De reiziger stapt lopend in en neemt plaats op een reguliere zitplaats. De reiziger mag niet lopend/staand op de lift het voertuig betreden

## 62. Betreden voertuig en overstap naar zitplaats

Reizigers die reizen met een scootmobiel of opvouwbaar rolstoel mogen niet in of op dit hulpmiddel vervoerd worden. Zij moeten tijdens de rit op een reguliere zitplaats plaatsnemen. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit in verband met de veiligheid altijd de voorkeur heeft. Een reiziger mag niet lopend/staand via de lift het voertuig betreden, ook niet als er gebruik wordt gemaakt van een looprek of rollator.

## 63. Combineren

Bij Avan wordt uw rit zoveel mogelijk gecombineerd met de rit van een andere reiziger. Het kan dus voorkomen dat u bij eenzelfde verplaatsing de ene week alleen zit in de taxi en de week erop met 1 of meer

medepassagiers reist. De reiziger krijgt bij Avan geen volledig voertuig aangeboden, maar huurt als het ware een plaats in het voertuig.

De vervoerder moet in ieder geval rekening houden met de geldende spelregels rondom het ophalen of afzetten en met de toegestane reistijd.

## 64. Reisverbod

In bepaalde gevallen kan aan u als reiziger een reisverbod met Avan worden opgelegd. Wanneer de regiecentrale een klacht over uw gedrag ontvangt wordt dit onderzocht en wordt ook een nadere toelichting gevraagd bij de chauffeur. De regiecentrale neemt contact met u op om uw kant van het verhaal te horen. Wanneer de regiecentrale de klacht over u terecht vindt na dit onderzoek, treedt de regiecentrale in overleg met de opdrachtgever vervoersorganisatie regio Arnhem-Nijmegen. Afhankelijk van de aard van de misdraging kan dit een officiële waarschuwing zijn, vergoeding van kosten of een tijdelijk of permanent reisverbod. Een tijdelijk reisverbod geldt voor drie tot zes maanden.

Wanneer het een Wmo-reiziger betreft wordt dit altijd gemeld aan de betreffende gemeente.

## 65. Reisverbod besmettelijke ziekte

De regiecentrale kan ook een reisverbod instellen wanneer een reiziger een besmettelijke ziekte heeft. Avan vervoert ook geen reizigers van en naar wooninstellingen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen, in het belang van alle andere reizigers. Een voorbeeld hiervan is het zeer besmettelijke NORO-virus. De regiecentrale vraagt instellingen die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij de regiecentrale te melden. Dat kan via de calamiteitenlijn van de regiecentrale op telefoonnummer 0800-829 48 35 (gratis). Bij uitbraak van het NORO-virus wordt er in overleg getreden met de GGD.

# Hulpmiddelen en bagage

## 66. Hulpmiddelen

Wanneer u een hulpmiddel altijd nodig heeft, is het verstandig om deze bij uw pasgegevens te laten vastleggen. Voor Wmo-reizigers doet de gemeente dat voor u, voor Ov-reizigers doet de regiecentrale dat. De volgende hulpmiddelen kunnen meegenomen worden:

- (duw)rolstoel
- krukken
- elektrische rolstoel
- opvouwbare rolstoel
- sport rolstoel
- rollator
- looprek
- scootmobiel
- aankoppel-handbike
- driewieler
- opvouwbare loopfiets

Deze hulpmiddelen mogen onder andere niet mee met Avan:

- fiets

- vastframe-handbike
- rolstoelmotor (speedy)

Als Ov-reiziger mogen de volgende hulpmiddelen niet mee met Avan:

- scootmobiel

## 67. Liggend vervoer

Een speciale vorm van vervoer is het liggend vervoer. U kunt als Wmo-reiziger alleen gebruik maken van het liggend vervoer als u hiervoor een indicatie van de gemeente heeft gekregen. Ov-reizigers kunnen alleen zittend vervoerd worden. Indien u geen indicatie heeft gekregen van de gemeente, kunt u niet mee met Avan. Indien u niet mee kunt, neem contact op met uw gemeente om te bespreken welke alternatieven er voor u zijn.

## 68. Eisen aan hulpmiddelen

Het maximumformaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan met Avan is: 1,30 meter lang, 85 cm breed, 1,35 meter hoog. Als uw hulpmiddel groter is, moet u de afmetingen en/of bijzonderheden bij uw pas laten noteren. Dit is van belang omdat de regiecentrale dan kan bekijken of uw hulpmiddel mee kan en in welk voertuig. De regiecentrale kan dan ook rekening houden met het aantal hulpmiddelen en passagiers dat verder nog in het voertuig mee kan.

Het hulpmiddel moet voorzieningen hebben zodat het veilig vastgezet en vervoerd kan worden, eventueel als bagage (opvouwbare rolstoel, sport rolstoel, rollator, aankoppelstuk handbike, opvouwbare loopfiets, looprek, krukken). Wanneer u in het hulpmiddel vervoerd wordt, dient u zelf veilig de driepuntsgordel te kunnen dragen. Kan dat niet, dan kunt u niet reizen met Avan. Voor richtlijnen hierover verwijzen wij u naar de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden van Vilans.

## 69. Hoeveel bagage

U mag maximaal 1 groot stuk bagage meenemen naast eventuele hulpmiddelen. Dit kan gaan om een koffer, opklapbare kinderwagen, opklapbare rollator, afkoppelbare handbike etc. Dit moet u dan wel aanmelden bij de ritbestelling. Ook als u een extra rolstoel wilt meenemen om bijvoorbeeld te sporten moet u dit aangeven bij de ritbestelling. De chauffeur beoordeelt of de bagage inderdaad mee kan en veilig vervoerd kan worden, mits het niet door zijn aard lastig, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel aanleiding kan geven tot beschadiging of verontreiniging.

# Bijzonderheden voor Wmo-reizigers

## 70. Extra rechten

De gemeente kan aan de Wmo-reiziger extra rechten geven voor wat betreft het vervoer(middel). De gemeente bepaalt welke extra rechten in de eigen gemeente verstrekt mogen worden. Dat kan dus verschillend zijn per gemeente. De extra rechten die bij Avan bestaan zijn:

- Altijd vervoer per taxipersonenwagen
- Altijd vervoer per taxibus
- Altijd individueel vervoer
- Altijd voorin zitten
- Kamer-tot-kamer vervoer

## 71. Restricties

Een gemeente kan een bestemmingsadres bestemmen als geblokkeerd adres voor Wmo-passen. Een adres wordt dan op basis van huisnummer en postcode geblokkeerd voor ritbestellingen voor een gedefinieerde pashouder(groep).

## 72. Individueel vervoer

Bij de indicatie individueel vervoer mag de Wmo-reiziger niet met andere reizigers gecombineerd worden. De reiziger mag op deze rit zelf wel medepassagiers bijboeken. De rit wordt rechtstreeks uitgevoerd zonder omrijden.

## 73. Kamer-tot-kamer vervoer

Bij de indicatie kamer-tot-kamer vervoer wordt de Wmo-reiziger opgehaald en teruggebracht in de woning of kamer in plaats van bij de voordeur. De chauffeur helpt indien gewenst bij het aantrekken van jas en helpt om de woning veilig achter te laten. U mag de chauffeur niet vragen om te helpen bij andere dingen (denk bijvoorbeeld aan hulp bij toiletbezoek, medische hulp, steunkousen aantrekken etc.). De chauffeur begeleidt de Wmo-reiziger naar het voertuig en omgekeerd.

## 74. Kilometerbudget Wmo-reizigers

Gemeenten mogen het aantal kilometers dat een Wmo-reiziger jaarlijks tegen het Wmo tarief kan reizen, beperken. Dit noemen we een kilometerbudget. De hoogte van dit jaarlijkse budget kan per gemeente verschillen.

Heeft u een beperkt kilometerbudget, dan geldt de korting tot het budget op is. Wanneer u reist, worden de gereden kilometers afgetrokken van uw kilometerbudget. Als uw budget op is, kunt u hierna gewoon blijven reizen met Avan, maar dan zonder de korting.

Als u vragen heeft over de toekenning of hoogte van het kilometerbudget dan kunt u daarvoor contact opnemen met uw gemeente. De regiecentrale waar u uw ritten reserveert informeert de Wmo-reiziger op verschillende manieren en momenten over het resterende budget.

## 75. Nuttige informatie over de reiziger

De gemeente kan informatie over de beperking van een Wmo-reiziger registreren bij de vervoerspas als deze van belang is voor het goed uitvoeren van de rit. Denk bijvoorbeeld aan informatie dat de reiziger slecht ziet, doof is of een verstandelijke beperking heeft. Een Ov-reiziger kan dit soort informatie zelf via de regiecentrale laten registreren bij de pas of bij de ritaanvraag als hij dit wenst.

# Kwaliteit

## 76. Calamiteiten/slecht weer

Vervoer met het vervoer van Avan moet verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering van Avan last heeft van een calamiteit of weersomstandigheid, dan overleggen de regiecentrale en vervoerder met elkaar. Zij nemen daarna contact op met de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen. De regiecentrale beslist of Avan nog rijdt of op welke wijze de dienstverlening wordt aangepast. De regiecentrale verspreidt deze informatie zo breed mogelijk. Als dan besloten wordt dat reizigers ondanks slechte weersomstandigheden als service toch nog vervoerd worden, dan gelden de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet. Als besloten wordt dat



(bepaalde) ritten niet meer uitgevoerd worden, belt de regiecentrale de betreffende reizigers om te vertellen dat zij niet meer kunnen worden opgehaald. Dit geldt alleen als er een telefoonnummer van de reiziger beschikbaar is.

Als er in dit verband bijzonderheden te melden zijn kunt u deze vinden op de website Avan.

## 77. Kwaliteit en tevredenheid

De regiecentrale houdt in de gaten wat de kwaliteit is van de dienstverlening en wat de tevredenheid is van de reizigers. Hier gebruikt de regiecentrale een aantal verschillende manieren en instrumenten voor. De kwaliteit wordt onder andere gemonitord door:

- Uitgebreide data-analyse
- Analyse klachten
- Analyse ritgegevens
- Praktijkcontroles ritten

## 78. Praktijkcontroles ritten

Medewerkers van de regiecentrale voeren regelmatig controles uit op het moment dat een rit uitgevoerd wordt. Dit noemen we een praktijkcontrole. Deze medewerker kan anoniem controleren, maar kan zich ook kenbaar als een medewerker van de regiecentrale. U kunt deze medewerker dus bij het begin of einde van de rit tegenkomen. Hij controleert bijvoorbeeld of de chauffeur juist handelt en of het voertuig in orde is. Daarnaast mag deze medewerker ook aan de reiziger vragen om de vervoerspas te tonen.

## 79. Regionale adviesraad doelgroepenvervoer

De Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) bestaat uit een afvaardiging van ervaringsdeskundigen. De RAD geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de bestuurders van Avan, die zijn verenigd in de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen.

Leden van de RAD zijn bij voorkeur afkomstig uit lokale belangenorganisaties of adviesraden binnen het sociaal domein. Van hen wordt verwacht dat zij weten wat er in de achterban leeft. Binnen de RAD wordt gestreefd naar een spreiding van kennis uit de diverse doelgroepen: Wmo-vervoer, leerlingenvervoer en mensen die worden vervoerd naar dagbesteding of in het kader van de Participatiewet.

## 80. Voertuig

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten voertuigen en de opdrachtgever controleert hierop. Voor u als reiziger zijn vooral de volgende eisen aan de voertuigen van belang:

- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn.
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: blusapparaat, blusdeken, EHBO-koffer, noodhamer, gordelsnijder en minimaal één gordelverlenger.
- Tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden zijn voorzien.
- Ze zijn voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatieapparatuur.
- Er moet voldoende ruimte zijn voor rolstoelen en bagage en deze moeten veilig vervoerd kunnen worden.

Bij vervoer met een personenauto mogen maximaal twee passagiers vervoerd worden op de achterbank.

## 81. Herkenbaarheid voertuig

De voertuigen hebben het Avan logo aan de buitenkant. Als er een voertuig ingezet wordt zonder bestickering dan moet er een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit geplaatst zijn met logo en aanduiding van Avan. De voertuigen zijn schoon en schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd). De naam van de vervoerder mag op het voertuig staan.

## 82. Toegankelijkheid

De vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten voertuigen. Uiteraard moet het voertuig wel toegankelijk zijn voor u als reiziger en voldoen aan specifieke vervoerbehoefden en extra rechten. In de rolstoelbussen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij “nagelvast” verbonden aan het voertuig.

## 83. Eisen chauffeur

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten chauffeurs, de opdrachtgever controleert hierop. Voor u als reiziger zijn vooral de volgende eisen aan de chauffeurs zichtbaar en van belang. De chauffeur:

- Kent de spelregels van Avan.
- Is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig.
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door badge of uniform.
- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen.
- Heeft een certificaat levensreddend handelen en reanimatie.
- Heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen.
- Beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking.
- Spreekt goed Nederlands.

## 84. Dienstverlening chauffeur

In de voorgaande onderwerpen is vaak al aangegeven wat u van de chauffeur mag verwachten. In het kort verwachten we van de chauffeur dat hij:

- Aanbelt bij aankomst ophaaladres, op verzoek ook bij het bestemmingsadres.
- De reiziger begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij in- en uitstappen.
- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig - zoveel als redelijkerwijs mogelijk.
- Ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school/behandelcentrum.
- Zorgt in geval van routevervoer voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
- Activeert de terugbelservice, zodat de reiziger tijdig weet dat het voertuig spoedig komt.
- Helpt met bagage.
- Controleert of de juiste persoon instapt.
- De reiziger vraagt om de vervoerspas te laten zien.
- Erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol of andere dranken worden genuttigd en niet gegeten wordt.

- Zorgt voor orde en rust in het voertuig.
- Zorgt dat er (op verzoek van een reiziger) geen muziek afgespeeld wordt.
- Zorgt voor veilig en comfortabel vervoer.
- Parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat reizigers toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- Verkeersdrempels rustig en beheerst passeert.
- Toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels.
- Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel scootmobiel, rollator en kinderzitjes.
- Rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

Ten slotte mag de chauffeur de reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs vragen ter controle op het gebruik van de Wmo-vervoerspas. De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij de opdrachtgever.

## Informatie en klachten

### 85. Informatie over mogelijkheden

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met Avan kunt u bellen met de klantenservice van Avan. U kunt dit ook nalezen op de website van Avan of in de brochure. Wanneer u wilt weten of een bepaalde bestemming voor u bereikbaar is, of wat een bepaalde reis kost, belt u naar de klantenservice van de regiecentrale.

### 86. Informatie over geboekte ritten

Voor informatie of wijziging van door u geboekte ritten kunt u bellen met het reserveringsnummer van de regiecentrale. U kunt hiervoor ook kijken op uw Persoonlijke internetpagina van Avan.

### 87. Informatie over persoonlijke kilometerbudget Wmo-reiziger

De regiecentrale registreert wat het persoonlijke kilometerbudget is en werkt dit bij als er ritten gereden zijn. De regiecentrale informeert de Wmo-reiziger over het resterende kilometerbudget bij ieder gesprek en op verzoek. De Wmo-reiziger kan dit ook zelf nakijken op zijn Persoonlijke internetpagina. Als het budget bijna op is, krijgt u daarvan een melding vanuit het ritboekingsportal of van een medewerker van het contactcenter.

### 88. Verlies of diefstal van de vervoerspas

Verlies of diefstal van de vervoerspas moet gemeld worden. Indien u een Wmo pas heeft meldt u het verlies of diefstal van uw pas bij uw gemeente. Als u een Ov-pas heeft kunt u dit melden bij de klantenservice van Avan. Indien u niet weet of u een Wmo of Ov-pas heeft kunt u contact opnemen met de klantenservice van Avan. Het pasnummer van uw verloren of gestolen pas vervalt en de pas wordt geblokkeerd. Na aanmelding en betaling (indien van toepassing) ontvangt de reiziger een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. Let op, bij verlies of diefstal van de pas worden alle geboekte ritten en vaste ritten verwijderd. Zodra u uw nieuwe pas heeft ontvangen moet u uw ritten opnieuw bestellen. In de tussentijd kunt u als Ov-reiziger zonder pas ritten bestellen en reizen met Avan. U betaalt dan wel het Ov-tarief.

## 89. Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar de centrale. Als u iets bent verloren of vergeten in het voertuig, belt u dan de regiecentrale. De telefonist vraagt u naar uw pasnummer, de datum en tijd van de rit en eventueel de herkomst- of het bestemmingsadres. Uiteraard wordt ook genoteerd wat u kwijt bent met eventueel bijzondere kenmerken daarvan. De telefonist mailt deze gegevens naar de centrale van het taxibedrijf. Deze doet zo nodig navraag bij de betreffende chauffeur. De centrale van het taxibedrijf neemt contact op met regiecentrale of het voorwerp wel of niet gevonden is. De regiecentrale benadert u als reiziger of het voorwerp wel of niet is gevonden.

Er zijn dan 2 mogelijkheden om het voorwerp bij u terug te krijgen:

- U haalt het verloren voorwerp zelf op bij het betreffende taxibedrijf.
- U bestelt "een gevonden voorwerpenrit". Uw gevonden voorwerp wordt naar u toe wordt gebracht. De kosten voor deze gevonden voorwerpenrit betaalt u zelf. De kosten verschillen per geval en zijn afhankelijk van de afstand van het taxibedrijf en het adres waar u uw voorwerp naar toe wilt laten brengen.

## 90. Persoonlijke internetpagina

Als u een vervoerspas heeft kunt u op het internet uw ritten nakijken. Hier worden alle ritten weergegeven die u al gereden heeft en ook de ritten die u gereserveerd heeft. Alle reizigers met een pas kunnen een inlogcode krijgen voor dit portaal zodat zij de gegevens van hun eigen ritten kunnen inzien. U kunt hier ook uw resterende kilometerbudget zien en een ritoverzicht. Hoe u kunt inloggen staat vermeld op de website van Avan.

## 91. Ritoverzicht

Een ritoverzicht met gereisde ritten en kilometers kan belangrijk zijn voor bijvoorbeeld de jaaropgave belastingen. Als u een vervoerspas heeft kunt u dit ritoverzicht zelf bekijken en printen vanaf uw Persoonlijke internetpagina. Bij de klantenservice van de regiecentrale kunt u een papieren versie van het ritoverzicht bestellen.

Deze wordt u per post toegestuurd. De kosten voor het papieroverzicht van Avan zijn 8 euro.

LET OP! De regiecentrale Avan kan u alleen een ritoverzicht verschaffen voor de ritten uitgevoerd met Avan vanaf 1 september 2016.

Voor ritten die uitgevoerd zijn door de Stadsregiotaxi (tot en met 31 augustus 2016) kunt u contact opnemen met PZN op telefoonnummer: 088-076 19 99.

## 92. Klacht melden

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening kunt u uw klacht melden bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt. Dit kan op de volgende manieren:

- Telefonisch tussen 09.00 en 17.00 uur, telefoonnummer 0900 500 50 50
- Digitaal via de website van Avan: <https://www.avan-vervoer.nl/contact/>
- Middels de Klantreactiekaart. Deze is te vinden in ieder voertuig van Avan
- Schriftelijk per brief aan: Klachtenmeldpunt Avan, Postbus 6, 7570 AA Oldenzaal

Voor het melden van een klacht, heeft u het pasnummer en de geboortedatum van de reiziger nodig.

Het is niet de bedoeling dat u uw klacht over Avan rechtstreeks laat weten bij de regiecentrale of de chauffeur! De Vervoersorganisatie Arnhem Nijmegen weet dan namelijk niet van uw klacht.

In geval van letsel of schade dient de betroffene rechtstreeks de vervoerder aansprakelijk te stellen. Bij de klantenservice van Avan kunt u de contactgegevens opvragen.

Het is belangrijk dat u de klacht binnen vier weken (28 dagen) na de bestelde en/of verreden rit doorgeeft. Het onafhankelijke klachtenmeldpunt stuurt u binnen drie werkdagen na ontvangst van uw schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging per post. Meld u uw klacht per e-mail dan ontvangt u een bevestiging per e-mail.

Het onafhankelijk klachtenmeldpunt stuurt de klacht door naar de regiecentrale. De regiecentrale is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten. De regiecentrale draagt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht zorg voor een schriftelijke afhandeling van uw klacht. Bij klachten over de uitvoering van een rit, wordt de vervoerder bij de klachtafhandeling betrokken.

De regiecentrale kan uw klacht gegrond of ongegrond verklaren met de verklaring waarom zij tot dit besluit zijn gekomen.

Mocht u het niet eens zijn met de klachtafhandeling dan kunt u bezwaar maken bij de Geschillencommissie Avan. Dit moet u doen binnen vier weken na dagtekening van de schriftelijke afhandeling van de regiecentrale. In de afhandelingsbrief van de regiecentrale leest u terug hoe u bezwaar kunt maken als u het niet eens bent met de afhandeling.

Voor meer informatie zie de Klachtenprocedure Avan. Deze vindt u op de website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

### **93. Communicatie over Avan**

De Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen informeert de reiziger op verschillende manieren over Avan. Er is een website en er zijn brochures. Voor meer informatie zie [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

### **94. Maatregelen voor optimale dienstverlening**

Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, worden telefoongesprekken opgenomen. Inkomende gesprekken de regiecentrale worden twaalf maanden bewaard.

### **95. Websites**

Hieronder zijn websites opgesomd die, naast de website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl), mogelijk interessant zijn voor u als Avan gebruiker:

[www.rechttopveiligvervoer.nl](http://www.rechttopveiligvervoer.nl)

[www.valys.nl](http://www.valys.nl)

[www.cbr.nl](http://www.cbr.nl)