



## ***Vervoer voor iedereen met een Wmo-indicatie***

***Hoe werkt het?***

*Juli 2020*

**avan**

# Welkom bij Avan

*In deze folder zetten we voor u alle praktische informatie op een rij over vervoer voor iedereen met een Wmo-indicatie.*

*Onze chauffeurs staan voor u klaar.*

## **Uw reis eenvoudig online bestellen**

U bestelt een rit eenvoudig via [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl). Doe dat minimaal 2 uur vóór aanvang van uw reis. U kunt dan ook direct de terugrit bestellen. Vul de aanvraag volledig in. Na verzending ontvangt u van ons een bevestiging van uw reservering per e-mail.

## **Uw reis telefonisch regelen**

U kunt ook telefonisch een rit aanvragen via telefoonnummer: **0900 - 734 46 82**. Doe dat minimaal 1 uur vóór het begin van uw reis. De telefoonkosten bedragen 2,8 eurocent per minuut, plus het starttarief van 9,05 eurocent en uw gebruikelijke belkosten.

Avan is telefonisch bereikbaar op:

- maandag tot en met donderdag van 6.00 tot 1.00 uur
- vrijdag en zaterdag van 6.00 tot 2.00 uur

## **Waar en wanneer rijdt Avan?**

Uw rit moet altijd beginnen of eindigen binnen het gebied van Avan en mag per enkele reis maximaal 25 kilometer zijn.

Avan rijdt:

- zondag tot en met donderdag van 8.00 tot 0.00 uur
- vrijdag en zaterdag van 8.00 tot 2.00 uur

## ***Uw ritbijdrage***

Uw ritprijs bestaat uit 2 delen: een opstaptarief en een prijs per kilometer. Kijk voor actuele tarieven en een voorbeeldberekening op [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

Als u online reserveert, ziet u meteen de prijs van de rit. U rekent bij de chauffeur af, het liefst met PIN. U mag ook een automatische incasso afgeven. Dan worden uw reiskosten maandelijks automatisch van uw rekening afgeschreven. Aan een automatische incasso zijn geen kosten verbonden. Voor meer informatie hierover belt u met de klantenservice van Avan.

## ***Uw rit afmelden of wijzigen?***

Gaat uw rit niet door? Geef dit dan zo snel mogelijk door aan Avan. Dit kan online of via de reserveringslijn. Annuleer uw reis minimaal 60 minuten voor uw geplande vertrektijd, anders is de taxi mogelijk al onderweg.

Uw reis wijzigen of annuleren, kan niet bij de chauffeur. Dat geldt ook voor wijziging van het tijdstip, het adres of het aantal reizigers.

Als u de rit niet op tijd afmeldt of wijzigt, brengen we 10 euro in rekening voor gemaakte kosten. In het Vervoerreglement staan alle afspraken en spelregels over reizen met Avan. Het Vervoerreglement staat op de website [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

## ***Wat moet u verder weten?***

- Wilt u zeker weten dat u op tijd aankomt (aankomsttijdgarantie)? Bel dan minimaal 2 uur van tevoren of reserveer uw reis 3 uur van tevoren via de website. U betaalt extra voor uw rit met aankomsttijdgarantie.
- Uw taxi arriveert 15 minuten vóór tot uiterlijk 15 minuten na het afgesproken tijdstip.
- Als u uw telefoonnummer doorgeeft bij de ritreservering, belt de chauffeur u als hij naar u onderweg is.
- Sta op tijd klaar: de chauffeur wacht 2 minuten op u en mag daarna weggrijden.
- De chauffeur kan omrijden, bijvoorbeeld om andere mensen op te halen.
- Kinderen tot 4 jaar (maximaal 2), een blindengeleide- of SOHO-hond en kleine huisdieren in een mand, kooi of tas op schoot mogen gratis meereizen.



## Hoe bereikt u ons?

U kunt uw rit online boeken of wijzigen via onze website:  
**www.avan-vervoer.nl**

U kunt uw rit ook telefonisch boeken of wijzigen via:  
**telefoonnummer 0900 - 734 46 82** (2,8 eurocent per minuut)\*

Overige telefoonnummers

**Reserveren: 0900 - 734 46 82**

(2,8 cent per minuut + 9,5 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)

**Klantenservice: 0900 - 463 65 26**

(2,8 cent per minuut + 9,5 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)

**Klachten: 0900 - 500 50 50** (bereikbaar tijdens kantooruren).

(10 cent per minuut + 4,54 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)

**Calamiteiten: 0800 - 829 48 35** (gratis)

## 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? Dan kunt u de  
klantreactiekaart gebruiken. Die vindt u in het voertuig.

U kunt uw klacht ook indienen via het online formulier op:  
**www.avan-vervoer.nl**. Voor het indienen van een klacht heeft u  
altijd uw pasnummer en geboortedatum nodig.

\* (10 cent per minuut + 4,54 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)