

## Nieuw klachtenregistratiesysteem

Vanaf 1 maart jl. maakt Avan gebruik van een nieuw klachtenregistratiesysteem, waarmee u eenvoudig online uw klacht kunt indienen. Hierover heeft u eind februari een mail ontvangen van [avanmail@smartwheels.nl](mailto:avanmail@smartwheels.nl), met daarin de inloggegevens die u nodig heeft om in te loggen in het klachtenregistratiesysteem. Helaas heeft de begeleidende nieuwsbrief over dit nieuwe systeem niet alle reizigers bereikt. We willen u daarvoor alsnog verwijzen naar onze website Nieuwsbrief Nieuw klachtenregistratiesysteem. Mocht u reageren op een mail van [avanmail@smartwheels.nl](mailto:avanmail@smartwheels.nl) weet dat deze niet gelezen wordt, ook kunt u dit mailadres niet gebruiken om wijzigingen door te geven, klachten en/of opmerkingen in te dienen.



## Vaste ritten

Omdat vaste ritten rond feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, worden door het callcenter alle vaste ritten verwijderd als die betreffende dag op een officiële nationale feestdag valt. Afgelopen jaren is gebleken dat ook op 24 en 31 december vaste ritten zelden noodzakelijk zijn. Deze data zijn daarom toegevoegd aan de lijst. De betreffende dagen waarop de vaste ritten komen te vervallen zijn:

- **1e en 2e paasdag** (voor 2025 is dat 20 en 21 april)
- **Koningsdag** (voor 2025 is dat 26 april)
- **Bevrijdingsdag** (5 mei, één keer per 5 jaar)
- **Hemelvaartsdag** (voor 2025 is dat 29 mei)
- **1e en 2e Pinksterdag** (voor 2025 is dat 8 en 9 juni)
- **Dag voor Kerst** 24 december
- **1e en 2e Kerstdag** (25 en 26 december)
- **Oudejaarsdag** (31 december)
- **Nieuwjaarsdag** (1 januari)



Moet uw vaste rit op zo'n (feest)dag toch plaatsvinden, dan moet u dit apart doorgeven! Dit kan telefonisch via 088-2004100 (gebruikelijke belkosten).

De komende tijd hebben veel mensen weer een vakantie gepland staan. Heeft u vaste ritten staan, bijvoorbeeld voor een wekelijkse activiteit? Dan verzoeken wij u deze tijdelijk stop te zetten. Dit kan telefonisch, maar ook online via de website of via de app.

## Annuleringen

Het is altijd heel belangrijk dat u een annulering van uw rit tijdig aan ons doorgeeft. U kunt een rit annuleren, maar dan wel minimaal 45 minuten voor het afgesproken tijdstip. Als de rit niet nodig is, dan kunt u de rit afmelden via de app, het online boekingsportaal of door te bellen naar 088-2004100 (gebruikelijke belkosten). Door tijdig te annuleren voorkomt u dat onze chauffeur al onderweg is en voor niets komt voorrijden. Daarmee helpt u ons het vervoer netjes op tijd te laten verlopen.

## Houd rekening met spitsdrukte

De spits is de drukste tijd van de dag in het verkeer. Hierdoor is de kans op vertraging groter. De spits tijden op doordeweekse dagen zijn maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 10:00 uur en tussen 15:00 uur en 17:00 uur. Wij adviseren u om uw ritten buiten de spits tijden te reserveren. Zo is de kans groter dat u op tijd op uw bestemming aankomt.



**Avan wenst u fijne Paasdagen!**