



***Vervoer voor uw
groepsbegeleiding***
Hoe werkt het?

Juli 2020

avan

Welkom bij Avan

Avan brengt u comfortabel naar uw groepsbegeleiding

In overleg met uw gemeente brengt Avan u comfortabel naar uw groepsbegeleiding. Onze chauffeurs staan voor u klaar. In deze folder zetten we voor u alle praktische informatie op een rij.

Uw gemeente regelt de ritten

Voor het regelen van vervoer naar uw vaste wekelijkse bestemming, neemt u contact op met uw gemeente. Uw gemeente maakt hierover vervolgens afspraken met Avan.

Ook als er iets verandert, dan regelt u dat met uw gemeente. U geeft door dat u bijvoorbeeld met een hulpmiddel gaat reizen, meerdere keren per week of op andere dagen of tijden.

Wie is uw Avan-vervoerder?

In de welkomstbrief bij deze folder staat wie uw Avan-vervoerder is. Daar staat ook het telefoonnummer. Deze contactgegevens vindt u ook op onze website: www.avan-vervoer.nl.



Ziek of beter melden

Als u ziek of afwezig bent, dan meldt u dat tijdig bij uw Avan-vervoerder. Dit kan telefonisch rechtstreeks met uw Avan-vervoerder of online via het reizigersportaal. Als u zich vóór 17.00 uur weer aanmeldt, dan haalt uw Avan-vervoerder u de volgende dag weer op.

Reizigersportaal

Avan-vervoerders maken gebruik van een reizigersportaal. Vraag ernaar bij uw Avan-vervoerder. Hier kunt u online uw rit aan- of afmelden. Ook kunt u er zien op welk tijdstip de chauffeur u ophaalt. Uw Avan-vervoerder geeft u graag meer informatie.

Bent u niet opgehaald?

Bent u niet opgehaald? Neem dan direct telefonisch contact op met uw Avan-vervoerder. Het telefoonnummer staat in de welkomstbrief. Uw Avan-vervoerder zorgt zo snel mogelijk voor een oplossing.

Belservice

Avan heeft een belservice. Voordat we u ophalen, bellen we u ruim van tevoren. Zo heeft u de tijd om rustig uw jas aan te trekken. Wij zorgen ervoor dat u ruim op tijd op uw bestemming aankomt. Dat kan soms een kwartier of (maximaal) een half uur te vroeg zijn.





Wilt u meer informatie over Avan of over uw vervoerder?

Kijk op: www.avan-vervoer.nl

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 van uw vervoerder.

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. Uw pasnummer vindt u in het reizigersportaal.

Voor afspraken over uw reizen neemt u contact op met uw gemeente!