



Leerlingenvervoer

Hoe werkt het?

Juli 2020

avan

Welkom bij Avan

Avan brengt uw kind naar school

Onze chauffeurs brengen uw kind veilig naar school en weer thuis. In deze folder zetten we alle praktische informatie op een rij.

Samen met uw gemeente heeft u afspraken gemaakt over het vervoer van uw kind. Gaat het alleen om het ophalen of ook om het vervoer terug naar huis? Avan voert deze afspraken uit. Verandert er iets voor u? Regel dat dan met uw gemeente.

Halen en brengen: de tijden

We gaan uit van de schooltijden van uw kind. We zetten uw kind 5 tot 15 minuten voor het begin van de les af bij school. Maximaal 15 minuten na het einde van de les halen we uw kind weer bij school op. Als er lessen uitvallen, is de school verantwoordelijk voor de opvang van uw kind.

We halen uw kind op bij een vooraf afgesproken adres of opstapplaats.

Wie is uw Avan-vervoerder?

In de welkomstbrief bij deze folder staat wie uw Avan-vervoerder is.

Daar staat ook het telefoonnummer.

Vaste 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. Uw vervoerder moet zo veel mogelijk een vaste chauffeur inzetten, maar dat betekent niet dat uw kind altijd dezelfde chauffeur heeft. Soms rijdt er 's morgens een andere chauffeur dan 's middags. Of rijden bepaalde chauffeurs een vaste dag in de week. We willen graag op zo veel mogelijk momenten dezelfde chauffeur inzetten. 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.

Uw kind ziek of beter melden

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

Als uw kind ziek wordt tijdens een schooldag, 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 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?

Als uw kind (vanaf 4 jaar) in de bus gebruik maakt van een speciaal (op maat gemaakt) zitje of van een bijzondere gordel, dan vragen we u om dat mee te geven aan de chauffeur. 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 ouderportaal van uw Avan-vervoerder

Uw vervoerder heeft een eigen ouderportaal.

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 ouderportaal voor bedoeld?

Als er dingen zijn die we moeten weten zodat we uw kind en andere kinderen veilig kunnen vervoeren, geeft u dit door aan uw Avan-vervoerder via het ouderportaal.

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

Spelregels

De vervoerders van Avan brengen uw kind veilig en met plezier naar school. Er gelden 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.





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 Avan- 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 het pasnummer en de geboortedatum van uw kind nodig. Het pasnummer vindt u in de brief bij deze folder en in het ouderportaal van uw Avan-vervoerder.

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