

Contante betalingen niet langer mogelijk

Bij het WMO- en OV-vervoer heeft u twee manieren om de bijdrage voor uw taxirit te betalen.

PIN betaling

Wilt u uw rit in de taxi zelf betalen? Dan kan dat met PIN. Het is niet meer mogelijk om uw rit met contant geld af te rekenen.

Automatische incasso

Een andere mogelijkheid is betalen per automatische incasso. U machtigt Avan dan voor het afschrijven van de ritbijdrage. Op deze manier hoeft u niet iedere rit apart af te rekenen, maar wordt dit automatisch voor u geregeld. Uiteraard betaalt u enkel de ritten waar u gebruik van heeft gemaakt.

Automatische incasso afgeven

Wij adviseren u een automatische incasso af te geven, zodat u niet iedere rit apart hoeft af te rekenen. Hier zijn geen extra kosten aan verbonden.

Op www.avan-vervoer.nl kunt u het machtigingsformulier downloaden. Kijk daarvoor op de pagina *Avan Wmo & OV - Wat kost het*.

Ook kunt u dit formulier opvragen via de klantenservice: 0900 - 463 65 26 (2,8 cent per minuut + 9,5 cent starttarief + gebruikelijke belkosten). Binnen een week na het verzenden van uw machtigingsformulier, kunt u met Avan rijden op automatische incasso.

Boek uw rit minstens één dag van tevoren



Wij verzoeken u vriendelijk indien mogelijk uw taxirit met Avan minimaal één dag van tevoren te boeken. Zo kan het taxibedrijf nog beter regelen dat uw rit op tijd wordt uitgevoerd.

Een groot gedeelte van de mensen is al gevaccineerd en daarom heeft de overheid de maatregelen sneller dan gedacht versoepeld. Er worden daarom ook meer ritten geboekt. Hierdoor neemt het aantal ritten sneller toe dan gedacht. Het kan daarom zijn dat bij plotselinge drukte uw rit niet altijd op tijd kan worden uitgevoerd. De taxibedrijven hebben de hele Coronaperiode minder mensen moeten vervoeren.

Zij werken nu extra hard om zoveel mogelijk mensen op tijd te kunnen vervoeren. Als u een dag eerder uw rit boekt, kan het taxibedrijf hier beter rekening mee houden.

Avan is blij dat de overheid de maatregelen versoepeld heeft en u weer meer kunt reizen. Samen zullen wij er alles aan doen om u goed en veilig vervoer aan te bieden. Houdt u nog wel rekening met enkele maatregelen. Bekijk de actuele maatregelen op www.avan-vervoer.nl.

Klanttevredenheidsonderzoek

Om de dienstverlening te blijven verbeteren, houdt Avan met enige regelmaat klanttevredenheidsonderzoeken.

In mei 2021 is Avan gestart met een doorlopend klanttevredenheids-onderzoek in het WMO-vervoer. Daarvoor worden dagelijks reizigers benaderd om te vragen naar hun ervaringen van de laatste boeking en rit die zij hebben gemaakt. Maakt u gebruik van het WMO-vervoer van Avan? Dan kan het zijn dat u gebeld wordt. Deelname aan het onderzoek kost ongeveer vijf minuten, is vrijwillig en anoniem. Hiermee brengt Avan de tevredenheid van de reizigers in beeld om zo de kwaliteit van het vervoer te behouden en te verbeteren.

Online boekingsportaal

Wist u dat u uw ritten in het WMO- en OV-vervoer ook online kunt boeken? Boek uw rit eenvoudig en snel via www.avan-vervoer.nl/boek-uw-rit in het online boekingsportaal.



Heeft u nog geen account? Neem dan eerst contact op met de klantenservice om uw mailadres en pasnummer door te geven. Dat kan via 0900 - 463 65 26 (2,8 cent per minuut + 9,5 cent starttarief + gebruikelijke belkosten). Zodra er een account is aangemaakt, kunt u al uw ritten boeken in het online boekingsportaal. Hier kunt u aangeven wanneer u welke rit wilt maken en of u bijvoorbeeld hulpmiddelen zoals een rollator of rolstoel meeneemt. In dit boekingsportaal ziet u ook welke ritten u het afgelopen jaar heeft gemaakt.

Een ander voordeel van online boeken, is dat u een bevestiging ontvangt van de geboekte ritten. Ook ontvangt u een herinnering op de dag van uw reis. Het online boekingsportaal willen wij blijven verbeteren, zodat u in de toekomst van nog meer voorzieningen kunt profiteren. Heeft u nog goede ideeën om het online boeken te verbeteren? Mail ons dan op onlineboekenassistent@dvg.nl.

Klachtenmeldpunt Avan

Bent u niet tevreden of heeft u een klacht over Avan? Dien dan een klacht in bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt van Avan. Zo kunnen wij onze service blijven verbeteren.

Zo dient u een klacht in

U kunt op verschillende manieren een klacht indienen:

- Telefonisch tussen 09.00 en 17.00 uur via 0900 - 500 50 50.
- Online via www.avan-vervoer.nl/contact, hier vindt u het digitale klachtenformulier onder de knop "Online een klacht indienen".
- Schriftelijk, per brief gericht aan Klachtenmeldpunt Avan, Postbus 6, 7570 AA Oldenzaal.
- Schriftelijk, door middel van een klantreactiekaart. Deze zijn verkrijgbaar in het voertuig.

Alle klachten die via bovenstaande manieren worden ingediend, worden binnen tien werkdagen schriftelijk afgehandeld (per post of per e-mail). Het is niet mogelijk om per e-mail of bij een ander telefoonnummer dan bovenstaand een klacht in te dienen bij Avan.

Houd bij het online en telefonisch indienen van uw klacht altijd uw pasnummer en geboortedatum bij de hand. Bij een schriftelijke klacht, dient de brief ook uw NAW-gegevens, dagtekening en datum van rit of telefoongesprek waarover de klacht gaat te bevatten.

