



Aanvullend vervoer voor iedereen met een Wmo-indicatie
Hoe werkt het?

Avan bestellen via internet

U bestelt een rit eenvoudig via www.avan-vervoer.nl. Doe dat minimaal 2 uur voor uw reis. U kunt direct de retourrit meebestellen. Vul het formulier volledig in en klik op 'verzenden'. U krijgt dan een bevestiging van uw reservering per e-mail.

Avan bestellen via de telefoon

Telefonisch een rit aanvragen kan ook. Bel met 0900 - 734 46 82. Dat kost 2,8 cent per minuut, uw gebruikelijke belkosten en een starttarief van 9,05 cent. We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 6.00 tot 1.00 uur, op vrijdag van 6.00 tot 2.00 uur, zaterdag van 7.00 tot 2.00 uur en zondag van 7.00 tot 1.00 uur.

De tarieven

Tarieven	Opstap-tarief	Km-tarief	Ritprijzen				
Km			5	10	15	20	25
Wmo met korting	€ 0,95	€ 0,17	€ 1,80	€ 2,56	€ 3,50	€ 4,35	€ 5,20
Wmo zonder korting	€ 3,15	€ 0,49	€ 5,60	€ 8,05	€ 10,50	€ 12,95	€ 15,40

Uw gemeente bepaalt of u met of zonder korting reist

Tarieven: Prijspeil 2019.

Kijk voor actuele tarieven op www.avan-vervoer.nl.

Medereizigers

Kinderen tot 4 jaar (maximaal 2), een blindengeleide- of SOHO-hond en kleine huisdieren in een mand, kooi of tas op schoot mogen gratis mee. Reizen er andere mensen met u mee? Dan gelden voor hen de tarieven en spelregels voor een OV-reiziger. Meer informatie hierover vindt u op www.avan-vervoer.nl/ov-vervoer. Indien u van uw gemeente een indicatie heeft voor het reizen met begeleiding, gelden er aparte regels. Neem hiervoor contact op met uw gemeente.

Uw ritbijdrage

Als u reserveert, weet u meteen wat de rit kost. U rekt bij de chauffeur af, het liefst met gepast geld of met PIN. U mag ook een automatische incasso afgeven. Dan worden uw reiskosten maandelijks automatisch van uw rekening afgeschreven. Dat kost € 3,- per maand, maar alleen in de maanden dat u daadwerkelijk reist met Avan.

Rit afmelden of wijzigen?

Gaat uw rit niet door? Geef dit dan zo snel mogelijk door aan de regiecentrale. Dit kan online of via de reserveringslijn. Doe dit minimaal 60 minuten voor uw geplande vertrektijd, anders maakt de vervoerder de rit voor niets. In dat geval kunnen er kosten aan verbonden zijn. Wijzigen of annuleren kan niet bij de chauffeur! Hetzelfde geldt voor wijzigingen in het tijdstip, het adres of het aantal reizigers. Indien u de rit niet op tijd afmeldt of wijzigt, hebben wij het recht om € 10,- in rekening te brengen.

Op de website www.avan-vervoer.nl staan andere tips en afspraken. U kunt daar ook het vervoerreglement vinden waar uitgebreide informatie in staat.

Wat u verder moet weten

- Rit bestellen? Via de telefoon minimaal 1 uur van tevoren en via de website 2 uur.
- Wilt u aankomsttijdgarantie? Bel dan minimaal 2 uur van tevoren of reserveer via de website 3 uur van tevoren. Aan aankomsttijdgarantie zijn kosten verbonden.
- Uw vervoer arriveert tussen 15 minuten vóór en 15 minuten na het afgesproken tijdstip.
- Sta op tijd klaar, de chauffeur wacht 2 minuten op u en mag daarna wegrijden.
- De chauffeur kan omrijden, bijvoorbeeld om andere mensen op te halen.
- Een rit tot 8 kilometer heeft een maximale rijtijd van 15 tot 30 minuten.
- Een rit langer dan 8 kilometer heeft een maximale omrijtijd van 30 minuten.
- Uw rit moet altijd beginnen of eindigen binnen het gebied van Avan.
- U mag per enkele reis maximaal 25 kilometer reizen met Avan.



Waar wilt u heen?

Avan brengt u waar u zijn wilt. Onze chauffeurs staan voor u klaar. Met uw Wmo-indicatie voor vervoer reist u met korting, totdat uw eventuele kilometerbudget op is. U mag per enkele reis maximaal 25 kilometer reizen met Avan. Voor langere ritten is Valys uw vervoerder.

Wanneer rijdt Avan

Zondag tot en met donderdag van 8.00 tot 0.00 uur.
Vrijdag en zaterdag van 8.00 tot 2.00 uur.





Hoe bereikt u ons?

Aan- en afmelden:	www.avan-vervoer.nl of 0900 - 734 46 82 (2,8 cent per minuut)*
Klantenservice :	0900 - 463 65 26 (2,8 cent per minuut)*
Klachten:	0900 - 500 50 50 (10 cent per minuut)*
Calamiteiten:	0800 - 829 48 35 (gratis)
Geen vervoer na 30 minuten?	0800 - 829 48 35 (gratis) of via www.avan-vervoer.nl

* Voor deze telefoonnummers geldt daarnaast een starttarief van 10 cent per minuut + 4,54 cent starttarief + gebruikelijke belkosten.

Klachten?

Het klachtenmeldpunt is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur bereikbaar via 0900 - 500 50 50. Wilt u liever schriftelijk een klacht indienen? Gebruik dan de Klantreactiekaart. Die vindt u in het voertuig. Of dien uw klacht in via het online formulier op www.avan-vervoer.nl. Voor het indienen van een klacht heeft u altijd uw pasnummer en geboortedatum nodig.