



Klachten en suggesties

Klachtenregeling

KNLTB steekt veel tijd en energie in de kwaliteit van haar opleidingen en cursussen. Maar hoewel wij er steeds naar streven om jou de beste kwaliteit te leveren, kan het voorkomen dat je een klacht hebt over een door jouw gevolgde opleiding en/of cursus.

In dat geval kun je bij ons een klacht indienen. Klachten kun je per e-mail richten aan: tenniseraren@knltb.nl of per post aan:

KNLTB
Bovenkerkerweg 81
1187 XC Amstelveen

Om jouw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen, verzoeken wij jou om in ieder geval de volgende gegevens op te nemen:

- Jouw contactgegevens;
- Een duidelijke beschrijving van jouw klacht, onder vermelding van alle relevante gegevens zodat wij zo goed mogelijk in staat zijn om de klacht adequaat te beoordelen;
- Eventuele voorgaande correspondentie en kopieën van relevante documenten die jouw klacht verduidelijken.

Vanzelfsprekend wordt jouw klacht vertrouwelijk behandeld. Wij bevestigen de correcte ontvangst van jouw klacht in ieder geval binnen hoogstens vijf werkdagen.

Je kunt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, rekenen op een inhoudelijke reactie. Mocht er een langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, dan word je hiervan in ieder geval binnen diezelfde termijn van vier weken in kennis gesteld waarbij wij in dat geval de redenen nader toelichten.

Je krijgt dan tevens van ons een indicatie wanneer wij verwachten alsnog uitsluitel te kunnen geven.

De KNLTB-toetsingscommissie neemt de klacht in behandeling.

De behandeling van de klacht wordt steeds gedocumenteerd; deze documentatie wordt (digitaal en/of anderszins) door KNLTB bewaard voor de duur van tenminste 1 jaar. Ook deze documentatie wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

Centrale Commissie van Beroep voor Toetsing van NOC*NSF

KNLTB is aangesloten bij CCBT van NOC*NSF. Ben je het oneens met de beslissing op jouw klacht of een uitspraak inzake fraude die de KNLTB-toetsingscommissie heeft genomen dan kan je in beroep gaan bij de Centrale Commissie van Beroep voor Toetsing (CCBT). De Centrale Commissie van Beroep voor Toetsing (CCBT) behandelt beroepsprocedures, zoals omschreven in het Toets reglement Sport. De uitspraak van de CCBT is bindend.

Contact opnemen met de CCBT kan door een mail te sturen naar: centralecommissievanberoepvoortoetsing@nocnsf.nl.

Heb je anderszins een suggestie om onze dienstverlening verder te verbeteren? Ook in dat geval nodigen wij jou graag uit om dit aan ons te melden. Stuur een e-mail naar: tenniseraren@knlb.nl of richt je brief aan het hierboven vermelde adres.

Je bent eveneens verzekerd van vertrouwelijkheid en onze spoedige reactie. Verder kun je ons altijd telefonisch raadplegen via 088 – 130 2600

Downloads

[KNLTB Toets reglement Sport](#)

[Handleiding beroepsprocedure CCBT](#)

