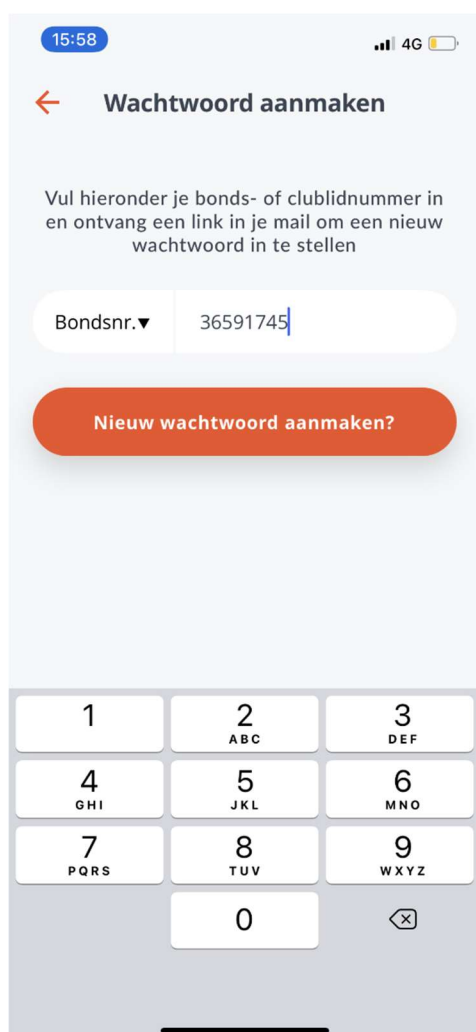


# Lukt het inloggen niet?

## Loop deze stappen na

---

Indien je jouw wachtwoord voor de mobiele ClubApp kwijt bent, of je wilt een nieuw wachtwoord aanmaken kan je kiezen voor de 'Nieuw wachtwoord aanmaken?' functie.



15:58 4G

← Wachtwoord aanmaken

Vul hieronder je bonds- of clublidnummer in en ontvang een link in je mail om een nieuw wachtwoord in te stellen

Bondsnr.▼ 36591745

Nieuw wachtwoord aanmaken?

1 2 ABC 3 DEF  
4 GHI 5 JKL 6 MNO  
7 PQRS 8 TUV 9 WXYZ  
0

## **Je zult na het uitvoeren van deze actie een e-mail ontvangen bij het e-mailadres die bekend is binnen jouw vereniging.**

### **1. Kijk het e-mailadres na**

Leden krijgen via het primaire e-mailadres dat bekend is bij de club, een uitnodiging voor het gebruik van de KNLTB ClubApp. In dit mailtje staan de gegevens die het lid kan gebruiken om een wachtwoord in te stellen in de KNLTB ClubApp. Het is dus erg belangrijk dat het juiste e-mailadres van elk lid bekend is bij de club. Indien het lid zijn/haar e-mailadres wilt wijzigen dan kan hij/zij dat doen via de ledenadministrateur van de club. Let op! Ervaring leert dat het systeem minder goed reageert op @kpn/@planet e-mailadressen. Deze e-mailadressen komen soms in de spam-, reclame of nieuwsbrieven inbox (voor spam zie het punt hieronder). Indien het lid een ander type e-mailadres heeft dan kan de ledenadministrateur deze ook wijzigen in KNLTB.Club en op deze manier het lid een nieuw wachtwoord toesturen.

### **2. Heb geduld en check je spam- en reclame inbox via je webmail (!)**

Krijg je geen mail binnen na het resetten van je wachtwoord in de KNLTB ClubApp? Heb even geduld. Het kan soms wel 5 minuten duren voordat je wachtwoord binnenkomt. Daarnaast horen we heel vaak dat het wachtwoord in jouw spam-box of reclame-box binnenkomt. Check deze twee inboxen dan ook altijd even! Let op: Veel personen gebruiken hun mailboxen via een geconfigureerde omgeving in plaats van via de webversie. De geconfigureerde omgeving van je mailbox toont meestal niet zowel de spam- als de reclame mailbox. Check je spam en reclame inbox daarom via de webversie.

Twijfel je of het e-mailadres correct is? Neem dan contact op met jouw vereniging.

## **Ik krijg de melding 'verkeerde combinatie':**

### **1. Gebruik de juiste gegevens**

In de KNLTB ClubApp kun je inloggen via je bondsnummer of clublidnummer. Jouw wachtwoord van de KNLTB ClubApp hoeft niet hetzelfde te zijn als die van jouw MijnKNLTB.

Ook belangrijk: het clublidnummer is **niet** het verenigingsnummer. Clublidnummers zijn alleen voor leden die geen bondslid zijn. De meeste leden zijn dit wel en dienen daarom in te loggen met hun bondsnummer. Je kunt je bondsnummer op je ledenpas vinden.

Niet zeker of je bondsnummer of clubnummer juist is? Neem dan contact op met jouw vereniging.

## 2. Spatie na wachtwoord

Veel telefoons zetten na een leesteken automatisch een spatie. Bijvoorbeeld bij Test123! .

Er komt dus een spatie na het invoeren van het wachtwoord, waardoor deze fout wordt gerekend in de app. Is dit bij jou het geval? Je kunt het beste het wachtwoord zichtbaar maken door op het 'oogje' te klikken. Test dit door na het invoeren van je wachtwoord de 'backspace' knop te gebruiken en dan zie je of er een spatie staat. Wat je ook kunt proberen is het intypen van je wachtwoord op een andere plek, deze te kopiëren en dan te plakken in de app. Momenteel zijn we bezig dit te verbeteren, maar voor nu is dit de tijdelijke oplossing

## 3. Zorg dat het juiste type lidnummer gebruikt wordt om in te loggen!

Indien je de 'Reset mijn wachtwoord' optie in de KNLTB ClubApp gebruikt, check dan altijd even of deze ingesteld staat op 'Clubnr.' (clublidnummer indien je geen bondslid bent) of 'Bondsnr.' (bondsnummer van je ledenpas).

