

# Klachtenbeleid

Green Levee Healthcare & Lifestyle Consultancy

BLCN-geregistreerde leefstijlcoach

Versie 1.0 – januari 2026

---

## 1. Doel van het klachtenbeleid

Green Levee streeft naar hoogwaardige, professionele en cliëntgerichte leefstijlcoaching. Ondanks zorgvuldigheid kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is. Dit klachtenbeleid beschrijft hoe klachten zorgvuldig, transparant en conform de geldende wet- en regelgeving worden behandeld.

Dit beleid voldoet aan:

- De eisen van de BLCN
  - De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- 

## 2. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede over:

- De inhoud of uitvoering van de leefstijl coaching
  - De bejegening door de coach
  - Organisatorische of administratieve aspecten
  - Schending van afspraken of beroepsnormen
- 

## 3. Interne klachtenprocedure

### Stap 1 – Bespreek de klacht

De cliënt wordt verzocht de klacht eerst rechtstreeks te bespreken met Green Levee. Vaak kan in een persoonlijk gesprek of telefonisch overleg al tot een passende oplossing worden gekomen.

### Stap 2 – Schriftelijke indiening

Indien het gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de cliënt de klacht schriftelijk indienen via:

E-mail: [greenlevee@icloud.com](mailto:greenlevee@icloud.com)

De klacht bevat minimaal:

- Naam en contactgegevens
- Datum
- Duidelijke omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante bijlagen

### Stap 3 – Behandeling

Binnen 5 werkdagen ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging.

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht.

Binnen 4 weken volgt een inhoudelijke reactie.

Indien meer tijd nodig is, wordt de cliënt hierover gemotiveerd geïnformeerd.

**Doel is altijd een oplossing in onderling overleg.**

---

## 4. Onafhankelijke klachtenfunctionaris (Wkkgz)

Indien de cliënt er met Green Levee niet uitkomt, kan hij/zij zich wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris zoals vereist door de Wkkgz.

Green Levee is hiervoor aangesloten bij een erkende klachtenregeling conform de eisen van de BLCN.

De klachtenfunctionaris:

Is onafhankelijk

Ondersteunt bij het formuleren van de klacht

Bemiddelt tussen cliënt en coach

Werkt vertrouwelijk

---

## 5. Geschilleninstantie

Indien bemiddeling niet leidt tot een oplossing, kan de cliënt het geschil voorleggen aan een erkende geschilleninstantie conform de Wkkgz.

Green Levee is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie via de BLCN-registratie.

De geschilleninstantie:

Doet een bindende uitspraak

Kan een schadevergoeding toekennen tot het wettelijk maximum (zoals bepaald in de Wkkgz)

---

## 6. Termijnen

Een klacht dient bij voorkeur binnen 1 jaar na het voorval te worden ingediend.

De geschilleninstantie kan worden ingeschakeld indien binnen 6 weken geen bevredigende oplossing is bereikt.

---

## 7. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

---

## 8. Registratie en kwaliteitsverbetering

Klachten worden geanonimiseerd geregistreerd en periodiek geëvalueerd met als doel:

- Verbetering van dienstverlening
- Borging van professionele standaarden
- Naleving van BLCN-kwaliteitsnormen

---

## 9. Publicatie

Dit klachtenbeleid is:

- Beschikbaar via de website van Green Levee
- Op verzoek kosteloos verkrijgbaar
- Onderdeel van de informatievoorziening voorafgaand aan het coachingstraject

---

## 10. Contactgegevens

Green Levee Healthcare & Lifestyle Consultancy

BLCN-geregistreerde leefstijlcoach

E-mail: [greenleee@icloud.com](mailto:greenleee@icloud.com)

KvK: 97475076

Website: [www.greenleee.com](http://www.greenleee.com)

---

### Professionele positionering

Green Levee werkt volgens de beroepscode en kwaliteitsstandaarden van de BLCN en conformeert zich aan de Wkkgz. Transparantie, veiligheid en professionele integriteit staan centraal.

---