

Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2025

Stichting Synthese

Algemene informatie over klachtencommissie en klachtafhandeling

In het geval dat cliënten of klanten van *Synthese* een klacht hebben over de dienstverlening door medewerkers van *Synthese* en wanneer deze klachten niet in goed overleg tussen klant/cliënt en medewerker/leiding van *Synthese* kunnen worden afgehandeld, heeft de klant/cliënt de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Provinciale klachtencommissie. De klachtencommissie functioneert ook als Commissie van Vertrouwenslieden bij conflicten tussen bestuur en cliëntenraad.

De meeste professionele organisaties voor sociaal werk in Limburg zijn aangesloten, alsmede organisaties op het terrein van sport en bewegen en overige maatschappelijke diensten. Er is een klachtenreglement en klachtenformulier, dat beschikbaar is via de websites van de aangesloten instellingen.

Synthese is aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie. De commissie bestaat uit leden die omwille van de onafhankelijkheid geen binding hebben met de aangesloten organisaties. In 2025 bestond de klachtencommissie uit de volgende personen:

- de heer Ir. G. Spanjers
- mevrouw Mr. N.H.J. van der Pluijm
- de heer S.E. der Meer
- de heer J.H.G. Bertrams, MMI
- de heer J.S. Rongen
- de heer mr. W.M. Callemeijn

De laatste drie personen zijn medio 2024 toegetreden als lid van de klachtencommissie en begin 2026 zijn de twee eerstgenoemde leden afgetreden. De leden hebben een zeer diverse achtergrond, waardoor er veel expertise aanwezig is op het gebied van juridische en maatschappelijke vraagstukken.

Het secretariaat van deze commissie is gevoerd door de stichting Unitus in Weert. De bestuurder van Unitus onderhoudt als secretaris de contacten met de commissie namens de aangesloten instellingen.

De klachtencommissie is in 2025 tweemaal bijeengewees voor een algemene vergadering om de voortgang en ontwikkelingen binnen de aangesloten instellingen te bespreken en de nieuwe leden te verwelkomen / in te werken.

De Provinciale Klachtencommissie heeft een onafhankelijke werkwijze en beoordeelt of de ingediende klacht ontvankelijk en gegrond is. Alle klanten en cliënten die gebruik maken van diensten van *Synthese* kunnen in principe hun klacht aan deze Provinciale Klachtencommissie voorleggen.

De afgesproken procedure van afhandeling van klachten is als volgt:

Interne afhandeling:

- Allereerst probeert degene die de dienst verleend heeft, zelf de klacht van de klant of cliënt op te lossen;
- Slaagt de uitvoerend medewerker daar niet in, dan wordt de klacht afgehandeld door clusterleiding en/of management;
- Als laatste stap in de interne klachtbehandeling fungeert de directie;
- Externe afhandeling door de klachtencommissie:
- Slaagt ook de directie er niet in om de klacht op een voor de klant of cliënt bevredigende wijze af te handelen, dan kan de klant of cliënt de klacht indienen bij de Provinciale Klachtencommissie. Deze Provinciale Klachtencommissie werkt volgens een vastgesteld klachtreglement.

In 2025 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie twee klachten ingediend en in behandeling genomen.

Verslag van de klachtenafhandeling van Synthese in het jaar 2025

Hierbij verklaart ondergetekende, Anke van der Heul, manager Synthese,

- dat er in het kalender jaar 2025 door de provinciale klachtencommissie geen klacht is behandeld die betrekking had op de dienstverlening door Synthese.
- dat er in 2025 bij Synthese 5 opmerkingen of klachten van klanten/cliënten afgehandeld volgens de interne procedure.

Venray, 23 maart 2025

Anke van der Heul manager Synthese