

Klachtenprocedure

SOMT heeft de intentie de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Binnen tien werkdagen ontvangt u een reactie, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Is er meer verwerkingstijd nodig, dan sturen wij u per omgaande een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten. Dien uw klacht tijdig, volledig en duidelijk omschreven in. Klachten die niet binnen twee maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk.

Afhankelijk van de soort klacht vindt u hieronder de verschillende opties hoe u uw klacht kenbaar kunt maken aan SOMT:

1. Voor de behandeling van vragen of klachten van (financiële) administratieve aard is SOMT [telefonisch en per e-mail bereikbaar](#).
2. Voor de behandeling van een klacht over een les door een docent kan de klacht kenbaar worden gemaakt aan de betreffende docent. Komen u en de docent hier binnen een redelijk termijn niet uit, dan kunt u de klacht indienen bij het betreffende opleidingshoofd.
3. Klachten over toets- en examenbeoordelingen en overige aangelegenheden met betrekking tot onderwijs en toetsing kunnen worden voorgelegd aan de examencommissie (examencommissie@somt.nl) volgens de procedure zoals vermeld in de Onderwijs- en Examenregeling (OER).
4. Voor de behandeling van een klacht over een cursus die betrekking heeft op bij- en nascholing kunt u terecht bij het afdelingshoofd (klachten@somt.nl).
5. Heeft u een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een [separate klachtenregeling](#) via de vertrouwenspersoon.
6. Heeft uw klacht geen betrekking op bovenstaande opties, dan kunt u mailen naar klachten@somt.nl. De ontvanger zal zorgdragen dat de klachten terechtkomen bij de juiste persoon/afdeling.
7. Indien u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u een mail sturen naar klachten@somt.nl. Uw mail wordt voorgelegd aan het bestuur van SOMT. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst stelt het bestuur u in de gelegenheid om uw klacht toe te lichten. Van deze toelichting ontvangt u een verslag. Binnen zes weken na het horen neemt het bestuur een beslissing naar aanleiding van uw klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan u meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
8. Indien u het niet eens bent met de beslissing van het bestuur kunt u [Geschillencommissie Particulier Onderwijs](#) inschakelen.