Klachtenregeling

Rebels Recruitment B.V., handelend onder de naam Rebels Academy

Perkstraat 17, 2985 CP Ridderkerk, KvK 89776240

Versie november 2026

Klachtenregeling Rebels Academy

Rebels Academy, onderdeel van Rebels Recruitment B.V., handelend onder de naam Rebels Academy, gevestigd in Ridderkerk, doet er alles aan om jou een opleiding te bieden waar je tevreden over bent. Ben je toch ergens niet tevreden over, dan horen wij dat graag. Hieronder lees je hoe wij met klachten omgaan.

1. Bespreek het eerst met ons

Heb je een vraag, opmerking of gevoel van ontevredenheid, neem dan eerst contact op met je docent of mail naar miranda@teamrebels.nl. In de meeste gevallen lossen wij het samen snel op.

2. Een klacht indienen

Kom je er met ons niet uit, of wil je direct een formele klacht indienen, dan kan dat schriftelijk. Een klacht is een op schrift gestelde uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van Rebels Academy of van personen die aan Rebels Academy verbonden zijn. Je stuurt je klacht per e-mail naar:

Miranda Bekker, directeur Rebels Academy

E-mail: miranda@teamrebels.nl

Vermeld in je klacht je naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, de opleiding die je volgt, een duidelijke omschrijving van de klacht, de datum en je handtekening.

Gaat je klacht over Miranda Bekker zelf, of wil je je klacht liever niet bij de directie indienen, dan stuur je je klacht naar kwaliteit@teamrebels.nl. Je klacht wordt dan behandeld door onze externe kwaliteitsadviseurs, Annet Robben en Tessa Mei Duzee, beiden docent aan de Hogeschool van Amsterdam. Zij zijn niet in dienst van Rebels Academy, hebben een onafhankelijkheidsverklaring getekend en beoordelen je klacht zelfstandig.

3. Termijnen

Binnen vijf werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging met uitleg over de procedure en de verwachte doorlooptijd. Rebels Academy reageert inhoudelijk binnen veertien dagen op je klacht. Je klacht is in beginsel binnen vier weken na ontvangst afgehandeld. Is er meer tijd nodig voor onderzoek, dan laten wij je dat binnen veertien dagen weten, met een toelichting waarom en een indicatie wanneer je uitsluitsel krijgt. Je ontvangt de uitkomst schriftelijk en met redenen omkleed.

4. Vertrouwelijkheid

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De klacht en de gegevens die je daarbij verstrekt worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling en afhandeling van de klacht en worden niet met onbevoegde derden gedeeld.

5. Registratie

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en vijf jaar bewaard. Wij gebruiken deze registratie om onze opleidingen te verbeteren.

6. Beroep bij een onafhankelijke instantie

Ben je het niet eens met de uitkomst van de behandeling van je klacht, of kom je er samen met Rebels Academy niet uit, dan kun je in beroep gaan bij de Beroepsregeling van AN-i. Dit is een onafhankelijke derde die niet aan Rebels Academy verbonden is. Rebels Academy is bij deze beroepsregeling aangesloten.

De Beroepsregeling onderzoekt je klacht en geeft een bindend advies. Door gebruik te maken van de Beroepsregeling kies je ervoor om het geschil door een bindend advies te laten beslechten. Dit advies is bindend voor jou en voor Rebels Academy. Eventuele consequenties die uit het advies voortvloeien handelt Rebels Academy binnen veertien dagen na ontvangst af.

De volledige procedure, de voorwaarden en de manier waarop je je beroep indient vind je op www.beroepsregeling.nl. Je dient je beroep schriftelijk in bij het secretariaat van de Beroepsregeling via schreuder@an-i.nl.

7. Overig

Het indienen van een klacht schort je betalingsverplichting niet op. Je bent niet verplicht gebruik te maken van de Beroepsregeling en kunt het geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter.

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle deelnemers aan de opleidingstrajecten van Rebels Academy en staat ook in de studiegids van elk traject.