skills HEROES

WEDSTRIJDREGLEMENT 2026-2027

REGLEMENT VAN SKILLS HEROES VAKWEDSTRIJDEN

worldskills Netherlands

Aansprakelijkheid

Dit Wedstrijdreglement is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. WorldSkills Netherlands sluit iedere aansprakelijkheid uit voor welke vorm van schade dan ook, die verband houdt met het gebruik van deze informatie.

Intellectuele eigendomsrechten

© WorldSkills Netherlands behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten en andere rechten m.b.t. de informatie in de Algemene voorwaarden en het Wedstrijdreglement. Het is niet toegestaan de informatie te bewerken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van WorldSkills Netherlands. Commercieel gebruik is niet toegestaan.

Inhoudsopgave

	Inleiding	**5**
1.	**Gedragsregels algemeen**	**6**
1.1	Gedragsreglement	6
2.	**Skills Management**	**7**
2.1.	In aanloop naar de wedstrijd	7
2.2.	Gedurende de wedstrijddagen	9
2.3.	Tijdens de wedstrijd	11
2.4.	Na de wedstrijd	12
3.	**Beoordelen**	**13**
3.1.	Algemeen	13
3.2.	Beoordelingsaspecten	14
3.3.	Jurytraining	16
3.4.	Afronding beoordeling	16
3.5.	Publiceren van de resultaten	17
3.6.	Medailles	17
4.	**Kwesties en geschillen**	**18**
4.1.	Definities	18
4.2.	Procedure	18
4.3.	Sancties	19
5. Klachten		**19**
5.1	Klachten tijdens Skills The Finals	20
5.2	Klachten na Skills The Finals	21
6. Toegang en accreditatie tijdens Skills The Finals		**22**

Inleiding

Om het verloop van de wedstrijden van Skills Heroes goed te begeleiden en om alle betrokkenen helderheid te verschaffen over de processen, zijn regels en procedures opgesteld. Deze regels en procedures gelden voor alle wedstrijden die onder de noemer Skills Heroes georganiseerd worden. Dit reglement omvat regels en voorwaarden die voorafgaand, tijdens en na afloop van vakwedstrijden zorgen voor een goed verloop en een juiste afronding. Tezamen met de Algemene voorwaarden vormt dit het kader van de organisatie en uitvoering van Skills Heroes. In uitzonderlijke gevallen waarin de Algemene voorwaarden of het reglement niet voorzien in een oplossing, kan worden verwezen naar de internationale reglementen van WorldSkills International. De enige bindende uitspraak wordt gedaan door de WorldSkills Netherlands wedstrijdleiding. Deze uitspraak is direct effectief en bindend.

1. Gedragsregels algemeen

WorldSkills Netherlands hanteert de volgende gedragsregels:

- Er wordt geen onderscheid gemaakt op basis van geslacht, geaardheid, geloof of afkomst.
- Intermenselijk contact is integer en respectvol ook voor afwijkende meningen of gedrag.
- Ethisch en in het algemeen- wangedrag wordt niet getolereerd: diefstal, fraude, pesten, discriminatie, verlies of schade aan eigendommen veroorzaken, etc.
- Er wordt duurzaam en met respect omgegaan met het milieu.
- Het meenemen, in bezit hebben of nuttigen van alcoholhoudende dranken is niet toegestaan tenzij dit passend is voor het uitvoeren van de wedstrijd (horeca).
- Het in bezit hebben of gebruiken van hard- en soft drugs op en rond de wedstrijdlocatie is verboden voor, tijdens en na afloop van de wedstrijd.

1.1 Gedragsreglement

Alle betrokkenen dienen zich te houden aan het gedragsreglement. Dit gedragsreglement is bedoeld, zodat in het Skills Heroes project er in een veilige en prettige omgeving wordt samengewerkt. Het is belangrijk dat iedereen binnen de organisatie zichzelf kan zijn en zich met respect behandeld voelt. Het gedragsreglement is opgenomen in bijlage I, downloadbaar in het CRS Downloadcentrum.

2. Skills Management

2.1. In aanloop naar de wedstrijd

Iedere Skills Heroes deelnemer wordt voorzien van het volgende:

Actie	Verantwoordelijke
» Registratie via de CRS wedstrijdtool en ontvangst van het Wedstrijdreglement en de Algemene voorwaarden.	Skills coördinator
» Vooraf-informatie over de wedstrijdopdracht; » Informatie over de beoordelingscriteria; » Een beknopt puntenoverzicht (geen definitieve of gedetailleerde beoordelingsformulieren); » Gedetailleerde informatie over materialen en hulpmiddelen die zijn toegestaan (bijvoorbeeld sjablonen, tekeningen, machines, patronen, meters). » Eventuele trainingsactiviteiten bij partners/ sponsoren georganiseerd in samenwerking met WorldSkills Netherlands	WorldSkills Netherlands
» Factsheet met daarin informatie over o.a: › Het programma, tijd en locatie; › Wedstrijdschema met pauzes en werktijden; › Instructie van gereedschappen en apparatuur.	WorldSkills Netherlands
» Veiligheidsvoorschriften met overeenkomst.	Wedstrijd-organisator

2.1.1. Eerlijkheid, gelijke kansen en transparantie

Deelnemers hebben het recht op een eerlijk en transparant verloop van de wedstrijd. Dit betekent:

- Er worden eenduidige instructies en informatie verstrekt, zowel mondeling als schriftelijk, over de wedstrijdopdracht, wedstrijdverloop en gebeurtenissen op de wedstrijdvloer;
- n de wedstrijdopdracht en inventarislijst staat beschreven welke apparatuur en materialen aanwezig zijn op de wedstrijdvloer hierin staat ook aangegeven welke apparatuur en materialen je zelf mee moet nemen. Meegenomen apparatuur die niet op de inventarislijst staan is niet toegestaan.
- Voor alle deelnemers wordt een gelijk speelveld gecreëerd, met gelijke kansen, dit betekent:
  - Dezelfde informatie over de wedstrijd wordt tegelijkertijd gedeeld met alle deelnemers van één wedstrijd. Hierbij geldt de uitzondering dat bij uitval vóór de wedstrijd een vervangende deelnemer deze informatie op het moment van deelnamebevestiging ontvangt;
  - Het beoordelingsformulier is hetzelfde voor alle deelnemers en wordt eenduidig ingezet;
  - Assistentie door juryleden en/of wedstrijdorganisator om ervoor te zorgen dat deelnemers (een onderdeel van) de opdracht kunnen voltooien is uniform voor alle deelnemers;
  - Er treedt geen tussenkomst door juryleden, workshopmanagers, toeschouwers, media op die deelnemers kan hinderen of helpen.
- Geaccrediteerd wedstrijdpersoneel zorgt ervoor dat de bovenstaande principes van eerlijkheid en transparantie te allen tijde worden nagekomen.

2.2. Gedurende de wedstrijddagen

2.2.1. Informatie

Deelnemers ontvangen bij de start van de wedstrijd de benodigde informatie over de wedstrijdopdracht en de bijbehorende documentatie om de opdracht uit te voeren, inclusief een samenvattend overzicht van de beoordelingscriteria. Ze ontvangen echter niet het gedetailleerde beoordelingsformulier.

2.2.2. Aandachtspunten

Deelnemers worden erop gewezen dat:

- Zij verantwoordelijk zijn voor veilig gebruik van alle gereedschappen, machines, instrumenten en hulpmaterialen die ze zelf hebben meegenomen of worden verstrekt in overeenstemming met de in de sector bekende veiligheidsvoorschriften, zoals die gelden in hun vakgebied of ter plaatse gelden;
- Juryleden vóór aanvang van de wedstrijd controle zullen uitvoeren op uitgesloten materialen, gereedschap of apparatuur in overeenstemming met de wedstrijdinformatie en wedstrijdopdracht;
- Er een dagelijkse controle van de gereedschapskisten en gereedschappen welke plaats zal vinden bij alle wedstrijden;
- Zij tijdens en na de wedstrijd niets van de wedstrijdopdracht meenemen zonder uitdrukkelijke toestemming van de juryvoorzitter;
- Zij de wedstrijdopdracht geheel zelfstandig, zonder hulp van derden en naar eigen inzicht uit dienen te voeren. De deelnemer mag voor en tijdens de wedstrijd geen resultaten van anderen gebruiken, foto's of video's maken, of op enige andere elektronische of schriftelijke wijze informatie vastleggen of laten vastleggen;
- Zij niet mogen meeluisteren bij het uitspelen van casussen van andere deelnemers binnen dezelfde wedstrijd, behalve als

anders gemeld door de wedstrijdorganisator.
- Het gebruik van AI-tools zoals bijvoorveeld Chat-GPT, Copilot of Claude tijdens de wedstrijd is niet toegestaan tenzij anders vermeld in de opdracht. Bij constatering van een overtreding kan de wedstrijdleiding een sanctie opleggen.
- Zij de wedstrijdruimte niet mogen verlaten zonder toestemming van de juryvoorzitter;
- Zij zich ervan overtuigen dat de (deel) opdracht bij inleveren, definitief en dus voor hen afgerond is;
- Als zij de wedstrijdopdracht inleveren en/of de wedstrijdvloer verlaten, zij niet opnieuw aan de (deel) opdracht mogen werken of deze mogen aanvullen.
- Zij bij incidenten en kwesties direct (en uiterlijk vóór de wedstrijdtijd is verstreken) het hoofdjurylid, wedstrijdorganisator of auditor dienen te informeren. Zie 4.1. Kwesties en Geschillen

2.2.3. Loting werkplekken

Werkplekken worden aan de deelnemers toegewezen door middel van loting door het wedstrijdmanagement. De werkplekken worden voorzien van de naam van de deelnemer, zodat de juryleden weten wie zij beoordelen.

2.2.4. Familiarisation

Voordat de wedstrijd begint, hebben deelnemers de tijd hun werkplekken, hulpmiddelen en materialen te controleren en zich voor te bereiden binnen de daarvoor beschikbare tijd.
Onder begeleiding van juryleden en de wedstrijdorganisator krijgen deelnemers tijdens de ‘familiarisation periode’, de tijd en ondersteuning om vertrouwd te raken met apparatuur, gereedschappen, materialen en (veiligheids-)processen. Ook kunnen zij eventueel oefenen met het gebruik van apparatuur en materialen. Deelnemers hebben het recht vragen te stellen tijdens de familiarisation. Zie ook 6.2 Algemene voorwaarden.

2.2.5. Controle materiaal en gereedschappen
Om fouten uit te sluiten, moeten de meetinstrumenten van de deelnemers voor de beoordeling worden vergeleken met die van de juryleden, waarbij de meetinstrumenten van de deelnemers leidend zijn. Het gebruik van eigen meegebrachte materiaal en gereedschap, moet vooraf zijn goedgekeurd en geschiedt geheel op eigen verantwoordelijkheid en risico van de deelnemer.

2.2.6. Persoonlijke gegevens
Deelnemers moeten hun paspoorten of ID-kaart overleggen om hun identiteit en geboortedatum te laten valideren.

2.3. Tijdens de wedstrijd

2.3.1. Start en eind wedstrijdtijd
Deelnemers wachten tot de wedstrijdorganisator of juryvoorzitter de opdracht geeft voordat zij beginnen met werken. Na oplevering van wedstrijdproducten mag de deelnemer daar niet meer aan werken.

2.3.2. Te laat komen deelnemer
Indien de deelnemer minder dan 60 minuten na de start van de wedstrijd te laat is, kan de deelnemer alsnog starten aan de wedstrijd. De verloren tijd mag niet worden ingehaald. In het geval dat de deelnemer meer dan 60 minuten na de start van de wedstrijd te laat is, wordt de deelnemer uitgesloten van deelname. Zie ook 5.6.1 Algemene voorwaarden.

2.3.3. Additionele wedstrijdtijd
Additionele wedstrijdtijd is extra tijd die wordt toegekend om de wedstrijdopdracht of een wedstrijdonderdeel te voltooien, bijvoorbeeld als de juryleden overeenkomen dat deelnemers 13 uur nodig hebben in plaats van 12 uur. De verlenging van de wedstrijdtijd geldt voor alle deelnemers van de wedstrijd.

Additionele tijd dient door het wedstrijdmanagement aangevraagd te worden bij de wedstrijdleiding voordat 50 procent van de wedstrijdtijd is verstreken.

2.3.4. Uitval door ziekte of ongeval

De juryvoorzitter, wedstrijdleiding en teamleider en/of begeleider van de deelnemer moeten onmiddellijk op de hoogte worden gebracht als een deelnemer onwel/ziek wordt of er een ongeval heeft plaatsgevonden. De juryvoorzitter beslist samen met de wedstrijdleiding of verloren tijd kan worden ingehaald. Als een deelnemer zich vanwege ziekte of ongeval moet terugtrekken, geldt dat de resultaten tot het moment van uitval met het beoordelingsformulier zullen worden verstrekt aan de deelnemer na afloop van de wedstrijd. Het deelresultaat wordt niet meegenomen in de berekening van de gemiddelde score van alle deelnemers.

2.3.5. Veiligheidsvoorschriften

Iedere betrokkene dient zich te houden aan de geldende veiligheidsnormen. Een deelnemer die niet werkt volgens de veiligheidsinstructies kan hierdoor tijdelijk of permanent uit de wedstrijd verwijderd word. De deelnemer mag zonder toezicht van de Wedstrijdorganisator of een jurylid geen elektriciteit testen.

2.4. Na de wedstrijd

2.4.1. Werkplek

De wedstrijdorganisator of juryvoorzitter geeft na afloop van de wedstrijd instructies voor het inpakken van gereedschap en apparatuur, zodat de werkplek gereed is voor afbouw.

3. Beoordelen

3.1. Algemeen

Het beoordelingsproces wordt gefaciliteerd door het Competitie Registratie Systeem (CRS) waarin alle beoordelingen worden vastgelegd en verwerkt.

3.1.1. Juryleden en de beoordeling van 'eigen' deelnemers

Juryleden mogen geen deelnemers beoordelen waarmee zij enige relatie hebben (school, werk of persoonlijke relatie). Bij de samenstelling van het juryteam wordt hier rekening mee gehouden. Indien blijkt dat er een relatie is wordt dit op de volgende manier opgelost:

» Een ander jurylid uit het juryteam neemt plaats in een beoordelingsteam waarbij het jurylid met enige relatie tot de deelnemer tijdelijk wordt vervangen.

Indien bovenstaande scenario geen passende oplossing biedt, kan er een alternatief scenario voorgesteld worden door het juryteam aan de auditor en/of wedstrijdleiding.

Wanneer er wordt gekozen voor één van bovenstaande scenario's moet dit worden goedgekeurd door de auditor en/of wedstrijdleiding.

3.1.2. Puntentoekenning in aanwezigheid deelnemer

Beoordeling en puntenwaardering of discussie hierover worden nooit gevoerd in aanwezigheid van een deelnemer of in de nabijheid van deelnemers. Dit o.a. i.v.m. privacy en de zorgplicht voor deelnemers. Hiervoor dient en veilige en afgezonderde plek gezocht te worden. En indien nodig[SK4.1] de auditor te verwittigen.

3.2. Beoordelingsaspecten

De beoordeling van de wedstrijdresultaten vindt plaats op basis van vooraf bepaalde normen zoals maatvoering, meetbare eisen of beroepsstandaarden. Deze normen zijn vastgelegd in zogenoemde beoordelingsaspecten. Aan ieder beoordelingsaspect is, eveneens vooraf, een maximaal te behalen score toegekend. Daarbij krijgen aspecten die voor het beroep van groot belang zijn een in verhouding hogere maximum score ten opzichte van aspecten die van minder belang zijn.
De beoordelingen hebben expliciete prestatie-indicatoren die zijn afgeleid van de beroepsstandaarden. Deze zijn als waarneembare en zoveel mogelijke objectieve kenmerken beschreven in het beoordelingsmodel. Alle deelnemers worden getoetst aan de hand van deze indicatoren. Rangschikking van deelnemers, anders dan rangschikking in tijd, is in geen enkele situatie toegestaan.

Er worden drie typen aspecten gehanteerd:
- objectief nominaal;
- objectief ja/nee;
- jurybeoordeling: judgement.

Een wedstrijd heeft een beoordelingsmodel met een schaal van 100 punten. Aantal aspecten:
- voorronde: 15 tot 30 aspecten;
- kwalificatie: 20 tot 35 aspecten;
- finale: 35 tot 150 aspecten.

3.2.1. Definitie jurybeoordeling (judgement)

Voor de jurybeoordeling zijn ten minste twee en bij voorkeur drie juryleden aangesteld.
Met een op beroepsstandaarden gebaseerde beoordeling (judgement) geeft de jury een professioneel oordeel over een prestatie/product die niet ‘hard meetbaar’ is. Ter ondersteuning zijn

er afgesproken prestatie-indicatoren (waarneembare kenmerken van het resultaat), die helpen het resultaat geobjectiveerd te beoordelen.

3.2.2. Specifieke procedures voor de jurybeoordeling op de 0 t/m 3-schaal

- Ieder jurylid beoordeelt elk juryaspect van een bepaald werkproces, individueel en onafhankelijk van de andere juryleden, op basis van de gegeven standaard en kent daarbij een score toe van 0 t/m 3. Dit wordt gedaan met de scorekaarten en onafhankelijk van elkaar geeft elk jurylid zijn/haar score. Deze worden vervolgens genoteerd. De beoordelingsgradaties 0 t/m 3 zijn als volgt gerelateerd aan de beroepsstandaarden:
- 0: het resultaat voldoet niet aan de beroepsstandaard of de opdracht is niet uitgevoerd;
- 1: het resultaat voldoet aan de minimale beroepsstandaard;
- 2: het resultaat voldoet aan de beroepsstandaard en heeft enkele kenmerken die daar bovenuit steken;
- 3: het resultaat is te betitelen als excellent en ligt beduidend boven de beroepsstandaard.

Bij iedere gradatie zijn specifieke en waarneembare kenmerken beschreven. Het onderlinge verschil tussen juryleden mag maximaal 1 gradatie zijn, bij een grotere afwijking vindt een juryberaad plaats. Er wordt met de flash card (scorekaarten met nummering 0 t/m 3) gekeken of er tot consensus gekomen kan worden. Wanneer er een 0 wordt toegekend in combinatie met enige andere score, moeten de juryleden tot een vergelijk komen, ofwel scores van 1 of hoger ofwel een 0. Dit omdat een observatie van[SK5.1] 1 en hetzelfde werkstuk niet tegelijk wel en niet aan de beroepsstandaard kan voldoen.

3.2.3. Definitie objectieve beoordeling
Objectieve beoordeling wordt toegepast bij meetbare resultaten. Door de jury of meetassistenten wordt de gemeten waarde genoteerd.

3.3. Jurytraining
De beoordelingen moeten professioneel en conform protocollen en procedures worden uitgevoerd. Juryleden krijgen daarvoor voorafgaand aan de wedstrijd een training/instructie.

3.4. Afronding beoordeling
Als alle gegevens in het CRS zijn opgenomen en de jury akkoord is, wordt het formulier met de eindresultaten ondertekend en de wedstrijd afgesloten. De uitslag staat hiermee definitief vast en is onomkeerbaar. De jury wordt ontheven van haar taken als de wedstrijdleiding hen officieel vrijwaart.
De werkstukken mogen worden vrijgegeven voor afvoer nadat de wedstrijdleiding de wedstrijd officieel heeft afgesloten. De werkstukken zijn eigendom van WorldSkills Netherlands, in overleg kunnen deze worden overgedragen.

3.4.1. Achteraf geconstateerde foutieve uitslag als gevolg van administratieve fouten
Indien een deelnemer achteraf door een administratieve fout, ondanks de door de jury uitgevoerde eindcontrole, lager is geklasseerd dan op basis van de feitelijke prestatie zou moeten, kan een correctie plaatsvinden. Correcties worden alleen doorgevoerd als de fout aantoonbaar kan worden bewezen middels een vergelijking tussen het originele beoordelingsformulier en de in CRS ingevoerde resultaten. Als de deelnemer vervolgens recht heeft op een medaille dan wordt deze alsnog toegekend. Een eerder aan een andere deelnemer uitgereikte medaille wordt niet teruggenomen. Indien een achteraf geconstateerde fout geen effect heeft op de medailleverdeling, wordt de onderlinge ranking

van de deelnemers aangepast en opgenomen in het officiële resultaat.
De wedstrijdleiding dient binnen twee weken na het plaatsvinden van de wedstrijd hierover schriftelijk geïnformeerd te worden.

3.4.2. Competitie Registratie Systeem: 100-puntenschaal

De wedstrijdresultaten worden weergegeven op een 100-puntenschaal.

3.5. Publiceren van de resultaten

De deelnemende mbo-instellingen worden voorzien van de officiële resultaten per wedstrijd. Dat wil zeggen: de scores en de behaalde medailles van alle deelnemers. De overzichten worden in het CRS beschikbaar gesteld aan de Skills coördinatoren van iedere mbo-instelling. Om privacy redenen worden alleen de resultaten van de deelnemers van de eigen mbo-school vrijgegeven.
Deelnemers en hun begeleiders ontvangen na de wedstrijd hun persoonlijke en gedetailleerde beoordelingsoverzicht per e-mail. Er kan niet worden gecorrespondeerd over de uitslag die door de jury is vastgesteld en die in het CRS is vergrendeld.

3.6. Medailles

Op basis van de input van de jury genereert het CRS de uitslag en kent de medailles toe: goud, zilver en brons. Voor ex aequo (gelijkspel) wordt een dubbele medaille uitgereikt.

4. Kwesties en geschillen

4.1. Definities

'Kwesties' zijn onderwerpen of problemen met betrekking tot het beheren en uitvoeren van een wedstrijd, waarover discussie ontstaat. Alle kwesties moeten binnen de wedstrijd door de jury en/of auditor worden opgelost. Kwesties kunnen alleen worden aangekaart door geaccrediteerde personen binnen de competitie op het moment dat deze zich voordoet en voordat de uitslagbepaling heeft plaatsgevonden.

'Geschillen' zijn meningsverschillen of argumenten die ontstaan als gevolg van escalatie van een onopgeloste kwestie door de jury en/of auditor. Deze worden tijdens de wedstrijd in behandeling genomen door de adviescommissie waaruit een advies naar de wedstrijdleiding voortvloeit. De wedstrijdleiding neemt op basis hiervan een besluit.

4.2. Procedure

De volgende procedure voor kwesties en geschillen geldt vanaf het moment dat de kandidaten aanwezig zijn op de wedstrijdvloer tot het moment dat de wedstrijduitslagen definitief zijn vastgesteld:

- De juryvoorzitter brengt in kaart (hoor en wederhoor) wat de situatie, klacht of het bezwaar is;
- De juryvoorzitter bespreekt dit (met bewijs) met de auditor ter plaatse. Indien het voorval niet door de jury met de auditor kan worden opgelost en niet valt binnen het Wedstrijdreglement, wordt de adviescommissie op de hoogte gesteld door de auditor;
- De auditor stelt de adviescommissie z.s.m. op de hoogte en draagt bewijs over.
- Adviescommissie stelt, indien nodig, extra onderzoek in (hoor en wederhoor);
- Adviescommissie stelt op basis van feiten en bewijzen een

adviesbeslissing op voor de wedstrijdleiding;
- De wedstrijdleiding neemt bij elk voorval de beslissing;
- Alleen de wedstrijdleiding kan een bindend besluit nemen en communiceert dit naar alle betrokkenen. [Av6.1]Het besluit is definitief en niet herroepbaar.

4.3. Sancties

Indien er duidelijke aanwijzingen zijn dat de beschuldigde een overtreding begaan heeft, zijn de volgende sancties van toepassing:

- Als een deelnemer handelt in strijd met het Wedstrijdreglement of de beroep specifieke regels, is de sanctie dat de scores van de betreffende onderdelen waarbij voordeel is behaald door handelen in strijd met de Wedstrijdreglementen worden geschrapt of er kan worden overgegaan tot het diskwalificeren van de deelnemer;
- Als een jurylid handelt in strijd met het Wedstrijdreglement of de beroep specifieke regels, is de sanctie dat het jurylid wordt verwijderd van de competitie. In dit geval heeft hij verder geen contact meer met juryleden, deelnemers en organisatie;
- Als een ander geaccrediteerd persoon in strijd handelt met het Wedstrijdreglement of de beroep specifieke regels, is de sanctie dat hij geen toegang meer heeft tot de gehele competitie en geen contact meer heeft met deelnemers en organisatie.

5. Klachten

WorldSkills Netherlands vindt het belangrijk dat klachten zorgvuldig, onafhankelijk en transparant worden behandeld. Iedere klacht wordt serieus genomen en volgens een vaste procedure beoordeeld.
Bij de behandeling van klachten hanteert WorldSkills Netherlands de volgende uitgangspunten:

- klachten worden zorgvuldig geregistreerd;

» betrokken partijen krijgen de mogelijkheid hun standpunt toe te lichten (hoor en wederhoor);
» besluiten worden genomen op basis van beschikbare feiten en bewijs;
» betrokkenen worden transparant geïnformeerd over het verloop en de uitkomst;
» alle partijen worden respectvol behandeld;
» klachten worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Klachten kunnen betrekking hebben op:

1. Wedstrijdgerelateerde incidenten, kwesties of geschillen
2. Organisatorische of operationele zaken
3. Gedrag van betrokken personen

5.1. Klachten tijdens Skills The Finals

Tijdens Skills The Finals kunnen klachten die betrekking hebben op de competitie uitsluitend worden ingediend door geaccrediteerde personen binnen de wedstrijdorganisatie. Klachten dienen in eerste instantie te worden gemeld bij de auditor. De afhandeling van wedstrijdgerelateerde klachten verloopt volgens de procedure beschreven in hoofdstuk 4.2 ‘Procedure’.

1. Melding en eerste beoordeling

Klachten worden gemeld bij de auditor. De auditor legt deze voor aan de adviescommissie. De adviescommissie bepaalt vervolgens om welk type klacht het gaat:

» een wedstrijdgerelateerde kwestie of geschil die volgens het wedstrijdreglement moet worden behandeld; of
» een klacht over gedrag, organisatie of een ander aspect buiten het wedstrijdreglement

2. Registratie

Alle ontvangen klachten worden door de adviescommissie administratief vastgelegd.

3. Behandeling van wedstrijdgerelateerde klachten
Klachten die betrekking hebben op de wedstrijd zelf worden behandeld volgens de procedure uit het wedstrijdreglement (zie hoofdstuk 4.2).

4. Informeren van betrokkenen
Nadat een besluit is genomen, worden de direct betrokken personen geïnformeerd. Afhankelijk van de situatie kunnen dit onder andere zijn:
» de auditor;
» betrokken juryleden;
» de deelnemer;
» de begeleidend docent, teamleider en Skills-coördinator.

5. Communicatie van het besluit
De wedstrijdleiding communiceert het definitieve besluit aan de betrokkenen.

5.2. Klachten na Skills The Finals

Klachten die na afloop van Skills the Finals worden ingediend, kunnen worden gemeld via info@skills-heroes.nl.
Na ontvangst bevestigt WorldSkills Netherlands de ontvangst van de klacht. De klacht wordt vervolgens doorgestuurd naar de adviescommissie voor behandeling. De indiener wordt geïnformeerd over de verdere afhandeling.

6. Toegang en accreditatie tijdens Skills The Finals

Er gelden de volgende regels rondom toegang en accreditatie:

- WorldSkills Netherlands stelt voor Skills The Finals een toegangsbeleid vast en geeft accreditaties uit;
- Er is geen toegang tot de evenementlocatie voor gasten, media en publiek verboden vóór de start van de wedstrijd en na afloop van de wedstrijd. Uitzonderingen hierop worden in speciale gevallen uitsluitend verleend door de wedstrijdleiding;
- Toegang tot de wedstrijdruimtes is voorbehouden aan personen met een daartoe verstrekte accreditatie. Accreditaties zijn specifiek alleen geldig voor het 'eigen beroep'. In het algemeen zijn dat alleen de direct betrokkenen binnen de specifieke wedstrijd zoals wedstrijdorganisatoren, deelnemers, juryleden;
- Vrije toegang tot alle wedstrijdruimtes en kantoren is verleend aan:
  - Wedstrijdleiding;
  - Adviescommissie;
  - Eventmanagement;
  - CRS-medewerkers;
  - Medewerkers WorldSkills Netherlands wedstrijdsecretariaat;
  - Auditor.
- Toegang op aanvraag wordt in specifieke gevallen na goedkeuring door de juryvoorzitter in overleg met de auditor verleend aan:
- Teamleider in geval van een dringend noodzakelijk contact met de deelnemer;
- Mediateams ingehuurd door WorldSkills Netherlands;
- Communicatiemedewerkers van WorldSkills Netherlands.