

09.12.2021

Loviisan kaupungin koulutus- ja sivistyslautakunnalle

OIKAISUVAATIMUS

Päätös, josta oikaisuvaatimus tehdään:

Loviisan kaupunki – Viranhaltijapäätös
Kansalaisopiston rehtori 26.11.2021 / 3§

Oikaisuvaatimuksen tekijät:

TAUSTAA

Saimme maaliskuussa 2021 kansalaisopistolta sähköpostiviestin jossa opiskelijoita ohjeistettiin, miten toimia kurssimaksujen palauttamiseksi pitkien kurssien koronakeskeytysten osalta (viesti 29.3.). Meille vuosikortin haltijoille ohje ei soveltunut ja siksi kysyimme, miten oma koronakorvauksemme muodostuu ja miten meidän pitäisi menetellä.

Me vuosikorttilaiset saimme sitten opistolta 17.5.2021 sähköpostiviestin asiasta. Tiedotteen mukaan *lukuvuoden 2020-2021 vuosikorttien käyttöikää pidennetään siten, että niillä voi osallistua myös syyslukukauden 2021 kursseille*. Vaihtoehtona oli rahallinen kompensatio niille, joilla ei ollut mahdollisuutta osallistua opetukseen syksyllä. Mutta oma aikomuksemme oli jatkaa opiskelua, joka on ollut meille monella tavoin tärkeää.

Elokuussa ilmoittauduimme haluamillemme kursseille heti ensimmäisinä mahdollisina päivinä, 18.8. alkaen. Ilmoittauduimme opiston nettisivuilla osoitteessa *opistopalvelut.fi/loviisa*. Osoite kerrotaan esimerkiksi opinto-oppaassa.

Odotimme saavamme tarkempaa tietoa kevään kurssien maksamisesta myöhemmin, sillä olihan aikaisempi vuosikorttimme voimassa vielä syksyn ajan. Ohjeistavan sähköpostin sijasta saimme 22.9. ensimmäiset kurssilaskukirjeet uudelta lukuvuodelta.

Ajattelimme että kohdallamme on tapahtunut erehdys. Otimme välittömästi yhteyttä ensin Lovinfoon ja sieltä asiakaspalveluhenkilön neuvosta eteenpäin asiassa päätösvaltaiseen rehtoriin.

Vasta nyt kuulimme ohjeiden elokuisista tarkennuksista. Vuosikorteillamme pystyikin osallistumaan ainoastaan lyhyemmille, syksyn aikana alkaville ja päättyville kursseille. Harva kurssi kuuluu tähän ryhmään. Kakkosvaihtoehto, jossa vanhan vuosikortin haltija olisi voinut hankkia uuden puoleen hintaan, oli sulkeutunut 17.9.2021. Myöhästyimme tietämättämme kolmen arkipäivän verran. Pyynnöistämme huolimatta aikarajasta ei suostuttu joustamaan.

Mitään sähköpostia meille ei ollutkaan lähetetty. Elokuun alussa joka kotiin jaetussa opinto-oppaassa muutoksista ei mainittu. Ei myöskään kurssien ilmoittautumissivuilla netissä.

Meille kerrottiin nyt tiedotuskanavista, joista meitä koskeva tieto olisi tullut löytää: Kansalaisopiston kotisivujen etusivu ja FB-sivu – tosin vasta 1.9. alkaen, suomenkielisen ja

ruotsinkielisen paikallislehden maksumuurin takana oleva tiedoteutinen (joka muun ohella sisälsi tämän tiedon), Loviisan toritapahtuman opistohenkilöstöltä.

Keskusteltuamme asiasta Lovinfossa sekä rehtorin kanssa sähköpostitse (esitämme dokumentoinnin tarvittaessa) saimme 30.9. rehtorilta seuraavan sähköpostin: *Ehdit ilmoittautua kursseille ajatellen, että vuosikortti 2020-2021 oikeuttaisi opiskelemaan koko lukuvuoden 2021-2022, vaikka kortilla voi opiskella vain syksyn. Laskujen yhteissumma voi koitua huomattavaksi. Loviisan kansalaisopisto tulee tilanteessa vastaan, koska emme halua, että asiakas joutuu kohtuuttomaan tilanteeseen laskujemme vuoksi. Tästä syystä, sinulla on oikeus perua kurssisi tässä vaiheessa ja maksut perutaan. Muista myös tarkistaa, oletko oikeutettu opintoselvitukseen.*

Olimme varautuneet kevään sähköpostiviestin perusteella saamaan hyvityksen koskien syksyn opiskelua, emme tietenkään koko lukuvuoden. Koemme Loviisan kansalaisopiston esittämän vastaan tulemisen voimakkaasti epäoikeudenmukaiseksi. Siinä tilanteessa koimme sen pakottavaksi menettelyksi, johon pidimme parempana suostua välttyäksemme isommilta ongelmilta. Toinen meistä perui kaikki neljä kurssiaan, toinen valitsi kahdeksasta välttämättömimmät neljä.

Saimme vasta 29.11.2021 tietoomme rehtorin asiaamme koskevan viranhaltijapäätöksen. Ajankohta on reklamointia ja menettelyn tasapuolista korjaamista ajatellen kovin myöhäinen.

PERUSTELUT OIKAISUVAATIMUKSELLEMME

1. Opiskelijoiden oikeudenmukainen ja yhdenvertainen kohtelu

Yhdenvertaisuus opiston opiskelijoiden kesken ei koronakorvausten osalta toteutunut. Jakolinja opiskelijoiden kohtelussa ei voi mennä siinä, millä tavoin nämä maksavat kursseista, erillisinä vaiko vuosikortilla. Kurssimaksujen osapalautukseen oikeutettuja opiskelijoita lähestyttiin hyvissä ajoin maaliskuussa ja heille annettiin selkeä toimintaohje palautuksen saamiseksi.

Me vuosikortin haltijat saimme vasta toukokuussa viestin, jossa tarjottiin kaksi vaihtoehtoa koronakorvaukseksi. Näistä syyslukukaudella opintoja jatkaville ei annettu erillistä toimintaohjetta. Sen sijaan elokuussa opisto muotoili lupaamansa syyslukukauden pidennyksen kahdeksi vaihtoehdoksi. Vanhalla vuosikortilla ei voinutkaan valita kuin syksyn lyhytkursseja. Uuden, koronakorvauksen sisältävän vuosikortin lunastaminen tulkittiin lisäeduksi, josta meille ei henkilökohtaisesti voinut lähettää tietoa. Kummastakaan muutoksesta meille ei tiedotettu sähköpostitse.

2. Asiakkuus, tiedotelupa ja markkinointilupa

Viranhaltijapäätöksen mukaan emme olleet enää elokuun alusta lähtien asiakkaita eikä meille siksi voinut lähettää henkilökohtaista viestiä (tietosuoja-asetuksen vaatimus). Asiakkuutemme oli katkolla vain 1.-17.8.2021 välisen ajan, sillä ilmoitauduimme ensimmäisille kursseille 18.8. Asiakassuhdehan alkaa silloin, kun ilmoitaudumme kursseille. Samalla annamme välttämättömät yhteystiedot ja voimme valita oman suostumuksemme opiston tiedotteita varten.

Päätöksessä todetaan, että *vuosikorttilaiset eivät pääsääntöisesti olleet antaneet markkinointilupaa*. Emme ole voineet antaa markkinointilupaa, koska opisto ei sitä lainkaan kysy (Liite: sähköposti 7.10.2021/Kai Nyssönen). Nyssönen käsittelee henkilön antaman tiedoteluvan sisältöä ja eroa markkinointilupa, esimerkiksi: *Opistona emme tällä hetkellä markkinoi kurssejamme esim. sähköpostilla tai tekstiviestillä, joten markkinointiluvallekaan ei ole juuri nyt tarvetta.*

Meidän kohdalla ei ollut kyse opiston tarjoamasta markkinoinniksi katsottavasta lisäedusta tai uudesta palvelutuotteesta, vaan opiskelijoiden yhtäläisestä oikeudesta koronakorvaukseen. Korvaus vain siirtyi meillä syksyyn.

3. Viestinnän kohdentaminen, johdonmukaisuus ja oikea-aikaisuus

Kuntalain mukaan *viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.* (Kuntalaki 2015/410/29§). Viestintä osoittautui ongelmalliseksi. Mielestämme kohdennetun viestinnän vaihtamiselle yleiseksi ei tässä ollut perustetta. Selvitimme syyt edellä. Toiseksi opiston yleinen tiedotus ei ollut riittävän oikea-aikaista eikä suunnitelmallista. Tavoitettavimmat tiedotuskanavat, kuten opinto-opas ja sähköiset ilmoittautumissivut, sivuutettiin. Kevään henkilökohtainen viestintä johti harhaan, sillä opiston elokuussa laatimat uudet tulkinnat ja muutokset kompensaation sisällössä eivät olleet johdonmukaisia kevätviestin kanssa.

4. Kaupungin strategia, hyvinvointisuunnitelma ja kuntalaki

Loviisan kaupungin kuntastrategia 2017-22 toteaa, että *päätöksenteko on ihmisläheistä, yritystävällistä, osallistavaa, joustavaa ja nopeaa. Edistämme hyvinvointia ja viihtyvyyttä monipuolista kulttuuri- ja vapaa-aikatarjontaa yhteisöllisyyttä painottaen.*

Loviisan kaupungin arvot ovat avoimuus ja yhdessä tekeminen, luovuus, rohkeus ja joustavuus. Kunnan tulee edistää kuntalaisten hyvinvointia ja kestävästä kehitystä. Terveystiedon edistäminen on kunnan perustehtävä, joka kuuluu kaikille toimialoille.”

Loviisan ja Lapinjärven hyvinvointisuunnitelma 2017-20 tarkentaa: *Tuetaan kuntalaisten omaehtoista harrastamista ja yhdessä tekemistä, tuetaan yhdistyksiä ja yhteisöjä kuntalaisten hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistämiseksi.*

Kuntalaki edellyttää, että *kunta edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkailleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla.*

Koemme, että rehtorin esittämä kompensaatio on täysin ristiriidassa strategialupausten kanssa. Kansalaisopisto on olemassa opiskelijoita varten. Strategiansa mukaan kansalaisopiston tarkoitus on turvata opiskelijoiden ja opiston etu. Ristiriitatilanteissa, aiheellisiksi todetuilla perusteilla, asia pitäisi aina ratkaista opiskelijan kannalta myönteisesti.

OIKAISUVAATIMUKSEMME

Pyydämme kunnioittavasti lautakuntaa oikaisemaan kansalaisopiston rehtorin tekemän viranhaltijapäätöksen 26.11.2021/ 3§.

Koska olemme jo menettäneet syyslukukauden opinnot kokonaan tai osittain tämän prosessin takia, ehdotamme, että voimme palata kevätlukukaudeksi 2022 korvauksetta kursseille, joille alun perinkin ilmoittauduimme.

Loviisassa 8.12.2021

Liite Kai Nyysösen sähköposti 7.10.2021, vastausviestin aihe *Luvista kursseille ilmoittautumisen yhteydessä*



Luvista kursseille ilmoittautumisen yhteydessä

Kai Nyyssönen <kai.nyyssonen@loviisa.fi>

7. lokakuuta 2021 klo 12.29

Vast. ott.: @gmail.com>

Kopio: Merja Sillanpää <merja.sillanpaa@loviisa.fi>

Hei,

tällä hetkellä meillä on käytössä tuo tiedoteluvan kysyminen. Muita lupia ei siis kysytä. Vertailuna vaikkapa Porvoon kansalaisopisto, jossa ei kysytä mitään lupia ilmoittautumisen yhteydessä.

Jos henkilö antaa tiedottamiselle luvan, niin voimme tiedottaa häntä opiston toimintaan liittyvissä asioissa myös sen kurssin ulkopuolelta missä on itse on. Tiedottaminen ei kuitenkaan saa tällöin sisältää mitään myytävistä asioista kertomista. Se ei siis anna meille lupaa markkinoida. Ja markkinointilupaa ei tällä hetkellä kysytä, kuten ei kuvalupaakaan.

Kuvalupaa olemme käyttäneet lähinnä lasten kursseilla. Eli olemme erikseen kysyneet vanhemmilta voiko lasta tai vaikkapa hänen töitään kuvata ja voiko niitä käyttää esim. meidän sosiaalisen median kanavissamme. Täysi-ikäisiltä voikin sitten kysyä kuvauslupa aina tilannekohtaisesti. En itse näe tärkeänä kysyä sitä ilmoittautumisen yhteydessä. Voihan kurssin sisälläkin olla erilaisia tilanteita, joissa henkilö suostuu kuvattavaksi ja joissa ei.

Opistona emme tällä hetkellä markkinoi kurssejamme esim. sähköpostilla tai tekstiviesteillä, joten markkinointilupallekaan ei ole juuri nyt tarvetta. Jos haluan jonkin kurssin aikana markkinoida jotain toista kurssia, niin olen kysynyt luvan silloin ensin kurssilaisilta. Toki opetustilassahan voi pitää kurssimainoksia seinällä, jos siihen on tilan omistajan lupa.

Asia on nyt joka tapauksessa nostettu työstettäväksi ja tulemme täsmentämään ohjeistusta ja ehtoja, joihin myös nämä erilaiset lupa-asiat liittyvät.

Kun muutoksia tulee, niin tiedotamme niistä sitten erikseen.

Ystävällisin terveisin - Med vänliga hälsningar,

Kai Nyyssönen

Opettaja, tiedotusvastaava

Loviisan kansalaisopisto - Lovisa medborgarinstitut

Sivistys- ja hyvinvointikeskus - Centralen för bildning och välfärd

Loviisan kaupunki - Lovisa stad

tel | 0440 555 276

e-mail | kai.nyyssonen@loviisa.fi

Lähetetty: @gmail.com>

Lähetetty: torstai 7. lokakuuta 2021 8.56

Vastaanottaja: Kai Nyyssönen <kai.nyyssonen@loviisa.fi>

Aihe: Luvista kursseille ilmoittautumisen yhteydessä