Wellamo-opiston johtokunta Päätöspäivämäärä 24.11.2026

Lahden kaupunki, Wellamo-opiston johtokunta, 24.11.2026

Vastine asiakkaan valitukseen

6269/03.01.00.01/2026

Asian valmistelija / lisätietojen antaja

Rehtori Mari Ylä-Sankola puh. 050-3985850

Päätös

Esittelijä

Wellamo-opiston rehtori Ylä-Sankola Mari

Päätösehdotus

Johtokunta merkitsee asian tiedoksi ja antaa lausuntonaan alla olevan.

Perusteluosa

Asiakas on tehnyt sähköpostitse reklamoinnin liittyen Zumba -tunnin sijaisjärjestelyihin ensin opistoon ja myöhemmin Lahden kaupungin kirjaamoon. Valituksen sisältö on kokouksen taustamateriaaleissa.

Hollolan Kankaan -koulussa pidettävälle Zumba -tunnille on tarvittu sijainen (3.11.). Sijaisuuksia koordinoiva henkilö on yrittänyt tavoittaa useita ohjaajia, joilla on Zumba -lisenssi; kukaan ei ole ollut tuolloin käytettävissä. Koordinoiva henkilö on tehnyt päätöksen, että otetaan tunnille sijainen, joka on pitkään opettanut tanssillisia tunteja ja oli myös käytettävissä tuohon aikaan. Kyseinen tuntiopettaja on opettanut tanssillisia tunteja kuten salsaa Wellamo-opistossa vuodesta 2009 alkaen.

Sama Zumba -kurssi peruttiin tuntiopettajan poissaolon takia (10.11.). Tunti päädyttiin perumaan koska ei saatu Zumba -lisenssin omaavaa sijaista. Asiaan vaikutti myös saman asiakkaan aiemmin antama palaute siitä, että sijaisella ei ollut Zumba -lisenssiä tunnilla 3.11. Säännöissämme on maininta, että opistolla on oikeus perua yksi opetuskerta koko lukuvuoden kestävällä kurssilla.

Asiakas otti yhteyttä sähköpostitse (4.11.) ja vaati sijaisen pitämän tunnin uudelleenjärjestämistä, johon ei olla suostuttu koska tunti on pidetty. Hän on myös vaatinut yksittäisen tunnin rahan palautusta, johon ei ole suostuttu. Yksittäisen tunnin hinnaksi jää opiskelijalle tällä kurssilla 2,40 €. Säännöissämme on myös maininta, että emme tee alle viiden euron palautuksia. Wellamo-opiston näkökulmasta kyseiseen kurssiin ei liity tällä hetkellä asiakkaille uudelleen korvattavia tunteja.

Usein tuntiopettajien poissaoloilmoitukset tulevat hyvin nopealla aikataululla. Yhden päivän aikana seudullisella kansalaisopistolla on seitsemässä kunnassa kymmenissä eri toimipisteissä useita kymmeniä eri teemaisia, eri-ikäisille suunnattuja liikunta- ja tanssikursseja. Mikäli ammattitaitoista sijaista ei saada tai esim. avainta sijaiselle pystytä toimittamaan, tunti joudutaan perumaan. Peruutuksesta lähtee ilmoitus tekstiviestillä kurssille ilmoittautuneille, sijaisen käyttämisestä emme erikseen ilmoita. Peruutetut tunnit pyritään korvaamaan kauden päätteeksi, lukuun ottamatta yhtä kertaa joka säännöissä mainitaan.

Erityisen haastavia ovat liikuntatilat, joita on mahdollista käyttää vain tietyn ajanjakson, kuten Hollolan Kankaan -koulun tilat, joihin ei pääse keväällä myöhempään. Joskus koulut myös hyvin nopealla aikataululla ilmoittavat ottavansa tiloja omaan käyttöön, jolloin joudumme perumaan ja siten siirtämään opetusta eteenpäin.

Zumba on lisenssoitu tavaramerkki ja sitä ohjaavan tuntiopettajan on hankittava lisenssi vuosittain. Zumban tanssiaskeleet perustuvat erilaisiin tanssimuotoihin kuten salsa ja mambo, taustamusiikkina käytetään usein latinalaisia rytmejä. Ohjaajat voivat halutessaan luoda itse tuntisisältönsä ja valita musiikin Zumba-tunneilleen, jolloin jokaisen ohjaajan tunnit poikkeavat toisistaan, tai poimia koreografiat ja musiikit suoraan Zumba Fitnessin tuottamasta materiaalista. Tällä hetkellä ohjelmassamme on 14 Zumba -kurssia, joita ohjaa viisi eri lisenssin omaavaa ohjaajaa.

Tulemme jatkossa lisäämään Zumba -kurssien esittelyteksteihin, että mahdollinen sijainen voi pitää tanssillisen tunnin, mikäli lisenssin omaavaa sijaista ei ole saatavilla. Säännöissämme on jo maininta, että opistolla on oikeus tehdä muutoksia opetusohjelmassa ilmoitettuihin kurssitietoihin.

Wellamo-opiston henkilöstölle on kunnia asia pyrkiä vastaamaan viipymättä ja asianmukaisesti kaikkeen eri kanavissa annettavaan palautteeseen. Asiakkaalle on vastattu asianmukaisesti ja viipymättä.

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimus

Toimenpiteet

ote: valituksen tekijä