

Klagesagsbehandling, koordinering og læring (folkeskoleområdet) ENDELIG RAPPORT



INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	3
2. SAMMENFATNING	4
3. KONKLUSION	6
4. KONSEKVENSER	11
5. HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER	12
6. UDDYBNING, BISTAND MV.	13
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	14
BILAG – SE SÆRSKILT RAPPORT	15

I. INDLEDNING

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen til at iværksætte undersøgelser fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren, § 12, og lyder således:

”Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 27. marts 2015 en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2015. Planen var holdt i overskrifter, da valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesens genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget. Undersøgelserne planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Denne rapport – som indeholder mine endelige vurderinger vedrørende forvaltningens behandling og koordinering samt læring i forhold til klagesager på folkeskoleområdet – er en udmøntning af drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Borgerrådgiveren den 5. april 2016



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. SAMMENFATNING

Det er min vurdering, at der fra Børne- og Ungdomsforvaltningens side er fokus på behandlingen af klager på folkeskoleområdet. Samtidig er det min vurdering, at det er muligt at forbedre elever og forældres m.fl., retssikkerhed, ved at sikre et fortsat og yderligere fokus på vidensdeling og læring inden for folkeskoleområdet.

Sammenfattende er det min vurdering, at der på folkeskoleområdet er behov for et vidensløft i forhold til de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler. Jeg anbefaler derfor, at forvaltningen skærper arbejdet med at sikre, at skoleledere og andre relevante medarbejdere har den fornødne viden til bl.a. at kunne vejlede borgerne og behandle klager i overensstemmelse med de nævnte regler. Herudover anbefaler jeg, at forvaltningen sikrer, at den viden, der indsamles via behandlingen af klager på området, i højere grad kommer til skoleledere og andre relevante medarbejders kendskab med henblik på at sikre kontinuerlig læring i forhold til behandling af klager.

Samtidig anbefaler jeg, at forvaltningen sikrer, at skoleledere og andre relevante medarbejdere har tilstrækkelig viden om adgangen til og om selve indholdet af de sagsbehandlingsværktøjer, som forvaltningen stiller til rådighed for medarbejderne på eksempelvis forvaltningens intranet.

3. KONKLUSION

I mit brev af 14. september 2015, hvormed jeg iværksatte denne undersøgelse, bad jeg forvaltningen om en udtalelse samt om at modtage kopi af de første 5 sager vedrørende klager på folkeskoleområdet afsluttet efter den 1. januar 2015 fra to af forvaltningens fem områder. Min undersøgelse af de i alt ti modtagne sager viser, at forvaltningen fortsat har behov for vidensdeling og læring i forhold til klagesagsbehandling på folkeskoleområdet. Undersøgelsen viser således fejl og mangler inden for følgende forvaltningsretlige emner:

Bisiddere og partsrepræsentanter: I en af de fem sager fra område Brønshøj-Vanløse blev et møde mellem en skoleleder og en forælder afsluttet pludseligt på grund af bl.a. skolelederens tvivl om reglerne for en borgers brug af en bisidder eller partsrepræsentant. Det fremgår dog ikke af sagen, om man i sagen fik afdækket tvivlen om hvorvidt, der var tale om en bisidder eller partsrepræsentant. Det fremgår alene af områdets svar, at skolelederen efterfølgende blev gjort bekendt med de gældende regler.

En borgers ret til at benytte en partsrepræsentant eller bisidder er reguleret i forvaltningslovens § 8 (lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014) og i særregler på nogle specifikke sagsområder. Borgeren kan under hele sagsforløbet frit vælge enten at lade sig repræsentere af en partsrepræsentant eller bistå af en bisidder.

Hvis der i en sag opstår tvivl om, hvorvidt en person, der hjælper borgeren, er partsrepræsentant eller bisidder, skal forvaltningen afklare spørgsmålet. Det skyldes, at en partsrepræsentant i større eller mindre omfang vil kunne handle på vegne af borgeren i forhold til partsbeføjelserne i forvaltningsloven og i særlovgivningen.

Forvaltningen skal derfor være sikker på, at der faktisk er tale om en partsrepræsentant, når der for eksempel sendes en partshøring eller et klagesvar, som det var tilfældet i den ovenfor nævnte sag fra område Brønshøj-Vanløse. Ellers risikerer forvaltningen uberettiget at sende personlige oplysninger om borgeren til den formodede partsrepræsentant og vil dermed overtræde tavshedspligten.

Forvaltningen kan sikre sig ved at anmode om en skriftlig fuldmagt fra borgeren. Når partsrepræsentanten er en professionel, f.eks. en advokat, en revisor eller en socialrådgiver, der repræsenterer borgeren som led i sit erhverv, er det som udgangspunkt tilstrækkeligt, at borgeren eller partsrepræsentanten informerer kommunen.

Hvis der allerede er en fuldmagt i sagen, men der er tvivl om omfanget af fuldmagten, skal forvaltningen bede borgeren om at præcisere fuldmagten. Forvaltningen skal vejlede borgeren om, hvad det vil sige at underskrive en fuldmagt, og hvilken betydning det har for det videre forløb i sagen, såfremt det vurderes at være nødvendigt. For eksempel kan det være relevant at fortælle borgeren, at kommunikation mellem borgeren og kommunen som udgangspunkt vil gå via partsrepræsentanten.

Se i øvrigt KlarRet 08:

<http://www.kk.dk/sites/default/files/Endelig%20KlarRet%2008%20%28revideret%20august%202015%29.pdf>

Brug af ukrypterede e-mails til borgerne: I tre sager fra område Amager er svarene på klagerne sendt via ukrypterede e-mails til de pågældende borgere, og i de to øvrige sager er der blevet sendt kvitteringer til borgerne via ukrypterede e-mails. Oplysningerne i både svar og kvitteringer gør det muligt at identificere borgerne samtidig med, at svarene såvel som kvitteringerne indeholder oplysninger om rent private forhold, eksempelvis et barns manglende trivsel.

I en sag fra område Brønshøj-Vanløse er svaret sendt til borgeren via ukrypteret e-mail, og i tred ud af de fire øvrige sager er kvitteringer sendt via ukrypterede e-mails. Som beskrevet ovenfor gør oplysningerne også i disse sager det muligt at identificere borgerne, og også her er der tale om oplysninger om rent private forhold samt i en sag et barns cpr.nr.

Kommunens behandling af personoplysninger skal bl.a. leve op til sikkerhedsforanstaltningerne i persondatalovens § 41, stk. 3 (lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger). Bestemmelsen fastsætter, at den dataansvarlige, dvs. kommunen, skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven.

Datatilsynet har i en afgørelse af 6. juli 2015, der omhandlede Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fremsendelse af fortrolige og følsomme oplysninger via ukrypterede e-mails til borgerne, udtalt, at:

”Sagen giver Datatilsynet anledning til at indskærpe, at Københavns Kommune har ansvaret for, at persondatalovens krav om god databehandlingsskik og behandlingssikkerhed iagttages. Dette indebærer bl.a., at kommunen skal give den fornødne instruktion til medarbejdere, der behandler personoplysninger, og at kommunen skal sikre sig, at de anvendte sagsbehandlingsprocedurer – her i forbindelse med ekstern e-post – lever op til persondatalovens krav.”

Inhabilitet: I en af de fem sager fra område Brønshøj-Vanløse fremgår det af skolelederens svar til borgeren, at en lærers inhabilitet forudsætter, at den pågældende lærer er part i sagen. Jeg har forstået svaret således, at skolelederen hermed henviser til det forvaltningsretlige partsbegreb, der er en forudsætning for anvendelsen af en stor del af de forvaltningsretlige regler, herunder reglerne i forvaltningsloven om bl.a. aktindsigt og partshøring.

Forvaltningslovens § 3, stk. 1, nr. 1, fastsætter, at ”den, der virker inden for den offentlige forvaltning, er inhabil i forhold til en bestemt sag, hvis vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse.” En part eller den, der i øvrigt har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald kan efter bestemmelsen vurderes som inhabil (se Hans Gammeltoft-Hansen m.fl., Forvaltningsret, 2. Udgave (2002) s. 255f). Bestemmelsen berør dog også muligheden for, at repræsentanter vurderes som inhabile samtidig med, at § 3, stk. 1, nr. 2 – 5 oplister en række andre inhabilitetsgrunde. Disse kræver ikke, at der er tale om en part, og i forhold til den pågældende sag kunne f.eks. § 3, stk. 1, nr. 5, tænkes at være relevant, da det i bestemmelsen fastsættes, at ”den, der virker inden for den offentlige forvaltning, er inhabil i forhold til en bestemt sag, hvis *der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.*” På den baggrund fremstår skolelederens svar til borgeren om lærerens inhabilitet som ufuldstændig og egnet til at virke vildledende.

Sprogbrug: Udover de ovenfor anførte vurderinger vil jeg gerne knytte nogle bemærkninger til sprogbruget i svarene til borgerne. Bruget af udtrykket ”beklage” og ”oplevet” har jeg set mange eksempler på i forbindelse med mine undersøgelser af klagesager i kommunen. Fra sagerne i denne undersøgelse kan nævnes:

”Din oplevelse af, at gymnastiklæreren ikke håndterede situationen på en pædagogisk hensigtsmæssig måde, skal naturligvis beklages.”

”At du og din søn oplever skolelederen som verbalt truende beklages af såvel skolelederen som området.”

I et sagsresume fra Borgerrådgiverens Beretning 2005 fremgår det bl.a., at:

”... Borgerrådgiveren bemærkede, at lokalcentrets besvarelse ikke indeholdt nogen klar indikation af, om lokalcentret gav borgeren helt eller delvist medhold i sine klagepunkter.

Borgerrådgiveren bemærkede hertil, at den *blotte beklagelse* af, at borgeren *mente*, at der var grund til utilfredshed, ikke indeholdt en stillingtagen til, dels om lokalcentret var enig i borgerens udlægning af hændelsesforløbet, dels om lokalcentret i givet fald mente at have handlet forkert.

Borgerrådgiveren forstod efter en nærmere sproglig analyse lokalcentrets anvendelse af ordet ”*beklage*” således, at centret beklagede mandens *personlige (subjektive) opfattelse* af, at der havde været grund til utilfredshed.

Borgerrådgiveren fandt lokalcentrets anvendelse af ordet ”*beklage*” uklar og vanskelig at forstå. Borgerrådgiveren henviste til, at offentlige myndigheder skal skrive i et sprog, der er til at forstå, idet en klar og hensynsfuld kommunikation vil modvirke mistillid og utilfredshed. ...”

Det bør derfor fremgå tydeligt af forvaltningens svar til borgerne, om borgerne *faktisk* har ret i deres klager eller ej samt hvorfor. En beklagelse af borgerens *oplevelse* af sagsbehandlingen, borgerbetjeningen, eller forvaltningens udførelse af faktisk forvaltningsvirksomhed vil ikke ændre på, at borgerne i sidste ende har fundet sagens forløb forkert og derfor har klaget. Fokus for svar på borgerens klager bør derfor altid være, om borgerne har ret eller ej.

Tavhedspligt: I en af de fem sager fra område Brønshøj-Vanløse fremgår det af skolelederens svar til borgeren, at der klages over en lærers drøftelse af den pågældende sag med sine nærmeste kollegaer i klasseteamet. Skolelederen svarer, at dette er fuldstændig lovligt i og med, at skolen bliver betragtet som en forvaltning.

Offentligt ansattes tavhedspligt reguleres bl.a. af bestemmelserne i forvaltningslovens kapitel 8, hvor lovens § 27, stk. 1, nr. 1, fastslår, at ”den, der virker inden for den offentlige forvaltning, har tavhedspligt, jf. straffelovens § 152 og §§ 152 c-152 f, med hensyn til oplysninger om enkeltpersoners *private*, herunder økonomisk, forhold ...” Imens regulerer bl.a. forvaltningslovens § 28 de tilfælde, hvor oplysninger videregives fra en forvaltningsmyndighed til en anden.

Jeg har forstået skolelederens svar således, at den pågældende lærers drøftelse af sagen skulle være i overensstemmelse med tavhedspligten, fordi der er tale om videregivelse af oplysninger mellem kollegaer på skolen. Jeg skal hertil bemærke, at selvom forvaltningslovens § 28 ikke omfatter videregivelse af oplysninger inden for samme myndighed, fremgår det af pkt. 183 i vejledningen til forvaltningsloven (vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven), at:

”... Om videregivelse af fortrolige oplysninger kan finde sted i disse tilfælde beror på om videregivelsen efter reglerne om tavhedspligt må anses for BERETTIGET. Navnlig kan der være grund til at fremhæve, at videregivelsen vil være uberettiget, såfremt den, der videregiver oplysninger, ved, at oplysningen er uden betydning for modtagerens udførelse af de opgaver, der er pålagt den pågældende ...”

I skolelederens svar til borgeren fremstår det som en selvfølge, at der pr. automatik ikke tale om et brud på tavhedspligten, fordi der er tale om en drøftelse mellem kollegaer på skolen,. Som beskrevet ovenfor er denne retsopfattelse altså ikke korrekt.

Vejledning: I mit brev af 14. september 2015 til forvaltningen, hvormed jeg iværksatte denne undersøgelse, spurgte jeg, hvordan forvaltningen vejleder borgere, der har indgivet en klage, om hvad der videre sker med klagen internt i kommunen, og om hvilke muligheder borgerne har for at gå videre med klagen, hvis borgerne ikke er tilfredse med svaret. I udtalelsen af 7. oktober 2015 svarede forvaltningen bl.a., at:

”En stor del af de klager, der modtages på folkeskoleområdet omhandler skolelederens beslutninger vedrørende enkeltelever, eksempelvis vedrørende klasseplacering eller sanktioner efter bekendtgørelse om fremme af god orden i folkeskolen (BEK nr. 697 af 23/06/2014). Disse beslutninger kan ikke påklages til anden forvaltningsmyndighed, hvorfor der ikke gives selvstændig klagevejledning. I områdekontorets svar orienteres borgeren om, at afgørelsen ikke kan påklages til anden administrativ instans og samtidig indgår en beskrivelse af sagsbehandlingsforløbet med en orientering om, hvor borgeren kan henvende sig med eventuelle spørgsmål.

...

Efterspørger en borger en videre klagemulighed, fx fordi de ønsker at klage over sagsbehandlingen, bliver borgeren orienteret skriftligt eller mundtligt om de yderligere klageinstanser eksempelvis borgmester eller undervisningsministeriet.”

Min gennemgang af de ti fremsendte sager fra områderne viser, at der hverken i forhold til klager over eksempelvis en skoleleders beslutning vedrørende enkeltelever eller klager over sagsbehandlingen er sket en orientering og efterfølgende vejledning af borgerne i overensstemmelse med forvaltningens svar i udtalelsen af 7. oktober 2015. I otte ud af de ti sager fremgår det således ikke, at områdekontorerne i svarene har orienteret borgerne om enten den manglende mulighed for at påklage en beslutning, om muligheden for at henvende sig med eventuelle spørgsmål eller om yderligere klagemuligheder ved klager over f.eks. sagsbehandlingen. Hvis en borger har efterspurgt videre klagemuligheder ved en mundtlig henvendelse til forvaltningen, og den efterfølgende orientering om yderligere klageinstanser også er sket mundtligt, går jeg ud fra, at der i den enkelte sag ville være et notat herom.

Journalisering: I mit brev af 14. september 2015 til forvaltningen, hvormed jeg iværksatte denne undersøgelse, skrev jeg bl.a., at:

”Offentlighedslovens § 15, stk. 1 (lov nr. 606 af 12. juni 2003 om offentlighed i forvaltningen), stiller krav om, at dokumenter, der er modtaget eller afsendt af en forvaltningsmyndighed som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed, skal journaliseres, i det omfang dokumentet har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt. Det samme krav gælder for interne dokumenter i endelig form. Journalisering skal efter bestemmelsens stk. 2, ske snarest muligt efter dokumentet er modtaget eller afsendt. Herudover stiller stk. 3, krav til det anvendte journalsystem, som skal være indrettet således, at dato for modtagelsen eller afsendelsen af dokumentet samt en kort tematisk angivelse af dokumentets indhold fremgår.”

Undersøgelsen af de fremsendte sager fra område Brønshøj-Vanløse viser, at en kvitteringsskrivelse af 17. december 2014 for modtagelsen af borgerens klage fremstår i sagsoversigten med en dokumentdato, der hedder den 16. december 2014. I anden sag fremstår en henvendelse af 21. december 2014 fra borgeren i sagsoversigten med den 4. januar 2015 som dokumentdato. Et svar dateret den 17. juni 2015 til borgeren i en tredje sag står med dokumentdatoen 19. juni 2015 i sagsoversigten.

På baggrund af den fremsendte skriftlige dokumentation har det ikke været muligt for mig at konkludere, om disse fejl skyldes mangler ved det pågældende journalsystem, der hindrer korrekt anførelse af datoerne i sagsoversigterne for, hvornår dokumenterne er modtaget eller afsendt, eller om det skyldes en fejlagtig journaliseringspraksis inden for området.

Øvrige forhold: Udover den ovenfor anførte gennemgang af fejl og mangler indenfor en række forvaltningsretlige emner viser min undersøgelse også, at begge områder i flere sager har beklaget fejl og mangler, der ligeledes viser, at forvaltningen fortsat har et behov for vidensdeling og læring i forhold til klagesagsbehandling på folkeskoleområdet. Eksempelvis mangelfuld begrundelse (forvaltningslovens § 24), manglende klagevejledning (forvaltningslovens § 25), manglende inddragelse af borgere, aflysning af møder med kort varsel, manglende orientering af borgere om tiltag fore-

taget af en skole, lang ventetid og manglende overholdelse af reglerne om valgperioder til skolebestyrelser.

4. KONSEKVENSER

Manglende eller utilstrækkelig viden om de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler mv. har konsekvenser for borgernes retssikkerhed inden for et givent sagsområde. En korrekt vejledning af borgerne i forhold til deres rettigheder, herunder mulighederne for at klage over eksempelvis en skoleleders beslutning eller sagsbehandlingen i en sag, forudsætter – ud over viden om særlovgivningen på folkeskoleområdet – også tilstrækkelig kendskab til forvaltningsretten. Enhver medarbejder bør som minimum være i stand til at erkende manglende eller utilstrækkelig viden og opsøge vejledning og svar andetsteds, når medarbejderen konfronteres med sin egen usikkerhed om et givent spørgsmål eller en ukendt problemstilling.

En del af de nævnte basale krav til sagsbehandlingen understøtter desuden den gode borgerbetjening, og omvendt vil manglende opmærksomhed på dem kunne føre til en dårlig oplevet borger-service, f.eks. når et møde må afbrydes på grund af usikkerhed om adgangen til at lade sig repræsentere eller medbringe bisidder, hvis borgeren ikke modtager relevant information om sagsgange, klagemuligheder (eller fraværet heraf) eller hvis en konkret indsigelse besvares med tilbage-melding om, at kommunen beklager borgerens oplevelse uden udtrykkeligt at forholde sig til klagens berettigelse. Dette er egnet til at påvirke borgernes tillid til kommunen. En tillid kommunen i enhver henseende bør værne om.

5. HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER

Jeg anbefaler, at forvaltningen skærper arbejdet med at sikre, at skoleledere og andre relevante medarbejdere har den fornødne viden til bl.a. at kunne vejlede borgerne og behandle klager i overensstemmelse med bl.a. de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler. Herudover anbefaler jeg, at forvaltningen sikrer, at den viden, der indsamles via behandlingen af klager på området, i højere grad kommer til skoleledere og andre relevante medarbejders kendskab med henblik på at sikre kontinuerlig læring i forhold til behandling af borgernes henvendelser. Desuden anbefaler jeg, at forvaltningen sikrer, at skoleledere og andre relevante medarbejdere har tilstrækkelig viden om adgangen til og om selve indholdet af de sagsbehandlingsværktøjer, som forvaltningen stiller til rådighed for medarbejderne på eksempelvis forvaltningens intranet.

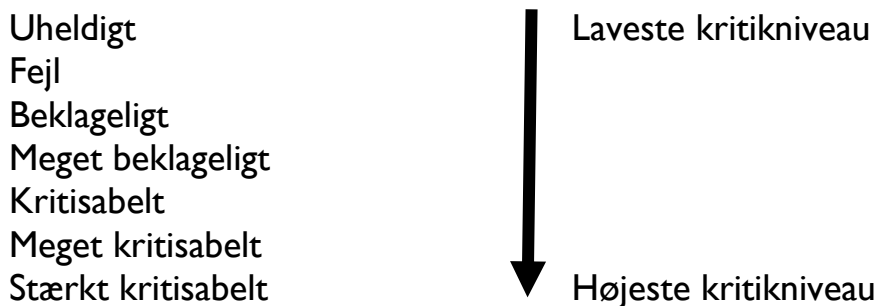
Jeg beder om underretning om, hvad mine anbefalinger giver anledning til.

6. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne undersøgelsen samt vurderinger mv. på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte jurist ved Borgerrådgiveren Andreas Alexander Reitzel for nærmere aftale herom.

Borgerrådgiveren hjælper også meget gerne til med intern opfølgning på sagen, herunder i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis mv. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte samme medarbejder herom.

BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

BILAG – SE SÆRSKILT RAPPORT

Bilag 1 – Borgerrådgiverens høringsbrev af 14. september 2015

Bilag 2 – Udtalelse af 7. oktober 2015 fra forvaltningen

Bilag 3 – Bilag fra forvaltningen

Bilag 4 – KlarRet 08 – Borgerrådgiverens guide om partsrepræsentation (december 2012)

Bilag 5 – Datatilsynets afgørelse af 6. juli 2015 (journalnummer: 2014-313-0449)

KLAGESAGSBEHANDLING, KOORDINERING OG LÆRING (FOLKESKOLEOMRÅDET)

ENDELIG RAPPORT

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto

Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren