

TILGÆNGELIGHED PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE

OPFØLGNINGSRAPPORT



TILGÆNGELIGHED PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE OPFØLGNINGSRAPPORT

KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

I. INDLEDNING	7
AD 5. UNDERSØGELSEN	9
5.1 INDLEDNING	9
5.2 GENNEMGANG OG BEMÆRKNINGER	9
AD 5.3 MODTAGET MATERIALE FRA FORVALTNINGEN	19
KK.DK TILGÆNGELIGHEDSVURDERINGER	19
KONTRAST I FARVER	20
SPROGET PÅ SIDEN	20
HTML OG VALIDERINGSKRAV	20
AD 5.5 SAMLET VURDERING AF TILGÆNGELIGHEDEN	21
BILAG	25
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	25

I. INDLEDNING

Den 12. juli 2011 afgav jeg min endelige rapport i anledning af Borgerrådgiverens undersøgelse af tilgængelighed på kommunens hjemmeside, www.kk.dk og subsites, som vedrørte alle kommunens syv forvaltninger.

I rapporten bad jeg i flere tilfælde forvaltningerne om at oplyse, hvad mine bemærkninger og anbefalinger vedr. forskellige problemstillinger gav anledning til.

Jeg modtog ved e-mail af 23. januar 2012 forvaltningernes koordinerede besvarelse.

Denne opfølgingsrapport indeholder de nævnte oplysninger fra forvaltningerne samt mine bemærkninger hertil. Rapporten skal læses i sammenhæng med den endelige rapport.

Jeg betragter undersøgelsen som afsluttet med denne rapport.

Borgerrådgiveren den 12. juni 2012



Johan Busse
Borgerrådgiver

AD 5. UNDERSØGELSEN

5.1 INDLEDNING

Ved iværksættelsen af undersøgelsen af tilgængelighed på kommunens hjemmeside stillede jeg forvaltningerne en række spørgsmål. Forvaltningerne svarede ved den koordinerede besvarelse af 21. februar 2011. Nedenfor følger henholdsvis Borgerrådgiverens spørgsmål til forvaltningerne og forvaltningernes besvarelse af de enkelte spørgsmål, som også indgik i den endelige rapport af 12. juli 2011. Her er alene gengivet de af Borgerrådgiverens spørgsmål samt forvaltningernes besvarelser, som gav anledning til bemærkninger.

Idet svarene i flere tilfælde gav anledning til bemærkninger og anbefalinger, bad jeg i min endelige rapport forvaltningerne oplyse, hvad anbefalingerne gav anledning til.

Forvaltningerne afgav den 23. januar 2012, med henvisning til, at Økonomiudvalget havde godkendt en politisk indstilling udarbejdet som opfølgning på Borgerrådgiverens undersøgelse (ØU, 6. december 2011), et svar indeholdende aktiviteter og status for opfølgningen på Borgerrådgiverens anbefalinger.

5.2 GENNEMGANG OG BEMÆRKNINGER

I mit høringsbrev af 20. december 2010 stillede jeg forvaltningerne følgende spørgsmål:

“Har tilgængelighed været inddraget i forbindelse med relancering af kk.dk i 2008 og etablering af ny forside i 2010?”

Forvaltningerne svarede ved den koordinerede besvarelse af 21. februar 2011 følgende:

- a. ”I forbindelse med relanceringen af kk.dk i 2008 blev spørgsmålet om tilgængelighed inddraget i begrænset omfang. Relanceringen indebar et nyt design og en delvis opgradering af hjemmesidens cms-system. Både design og cms-system overholder kun delvist tilgængelighedskravene. Et generelt problem i forbindelse med relanceringen af kk.dk er kontrastfarver på hjemmesiden og subsites. En fuldstændig overholdelse af tilgængelighedskravene på kk.dk kræver en opgradering af cms-systemet.
- b. I forbindelse med etableringen af den nye forside i 2010 blev tilgængelighed inddraget i designet. Derved blev der delvist rettet op på nogle af de tilgængelighedsproblemer, som var kendte fra relanceringen i 2008.”

Jeg udtalte i forhold til denne besvarelse følgende i den endelige rapport:

”Jeg finder det beklageligt, at kommunen ikke tidligere og ved etableringen af nyt kk.dk har haft tilstrækkeligt fokus på at indskrive tilgængelighedskrav ved udarbejdelse af kravspecifikationer og sikre overholdelse af tilgængelighedskrav i henhold til de gældende standarder for offentlige hjemmesider.

Jeg anbefaler på den baggrund, at den nødvendige opdatering af CMS’et iværksettes snarest, således at arbejdet med en fremadrettet sikring af standarderne er mulig.

Jeg er dog opmærksom på, at der kan være forhold, som gør, at en myndighed kan undtages fra reglerne om at anvende obligatoriske åbne standarder på et konkret område – herunder

økonomiske merudgifter, jf. IT- og Telestyrelsens: ”Standarder for offentlige netsteder og tilgængelighed”.

Jeg bemærker desuden, at tilgængelighedsproblemer, der har at gøre med hjemmesidens design – som f.eks. det generelle problem med kontrastfarver – bør prioriteres og løses, da det typisk vil være tilgængelighedsproblemer, der gentages på hele sitet.

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.”

Følgende fremgår af forvaltningernes besvarelse af 23. januar 2012:

”Københavns Borgerservice, der er ansvarlig for den overordnede drift af kk.dk, har i samarbejde med forvaltningerne udarbejdet en aktivitetsplan til forbedring af tilgængeligheden på kk.dk. Den imødekommer Borgerrådgiverens rapport og anbefalinger.”

Forvaltningernes aktivitetsplan i forhold til nævnte anbefalinger er:

Borgerrådgiverens anbefalinger	Aktivitet	Status
- at den nødvendige opdatering af CMSet iværksættes snarest	Udvikling af nye indholdsskabeloner i CMSet, som overholder WCAG-kravene. Forvaltningerne overfører i første halvår af 2012 indhold til de nye skabeloner.	Igangsat oktober 2011
- at hjemmesidens design – som fx kontrastfarver – prioriteres og løses	Tilgængelighed tænkes fremover ind i designet.	Implementeres december 2011

Jeg har noteret mig det oplyste og går ud fra, at jeg vil blive orienteret, såfremt der sker ændringer i de planlagte aktiviteter, eller såfremt iværksættelses- eller afslutningsdatoer ændrer sig. Jeg foretager derfor ikke yderligere i denne anledning.

I mit høringsbrev af 20. december 2010 stillede jeg forvaltningerne følgende spørgsmål:

“Er der konstateret eller oplevet manglende tilgængelighed på enkelte sider og giver dette anledning til overvejelser om andre tiltag end de, som allerede måtte være taget?”

Forvaltningerne svarede ved den koordinerede besvarelse af 21. februar 2011 følgende:

”Kommunikation og Web planlægger følgende aktiviteter i samarbejde med forvaltningerne i 2011:

- c. Gennemgang af webstedets tilgængelighed af ekstern leverandør.
- d. Det eksisterende tilgængelighedsværktøj Netpublikationer, der bl.a. gør det muligt for svagtseende at læse tekster i filformater som fx pdf og word, lever ikke op til tilgængelighedskravene. Styregruppen vil blive forelagt sagen og drøfte mulighederne for udskiftning af systemet.

- e. Der indføres et internt servicetjek i den enkelte forvaltning, hvor den koordinerende webredaktør gennemgår forvaltningens sider med særligt fokus på tilgængelighed og sprog.
- f. Grafiske kortløsninger: Ikke alle grafiske kortløsninger lever op til tilgængelighedskravene, det drejer sig om både GIS kort. og Google-kort. BUF implementerer en ny løsning af GIS-kort til visning af institutioner i foråret 2011.
- g. I løbet af foråret 2011 opgraderes cms-systemet som benyttes af bl.a. institutioner, BR-medlemmer og lokaludvalg, da den nuværende version ikke opfylder tilgængelighedskravene.

Mangler på hjemmesiden og subsites:

- h. **www.kk.dk/integrationsbarometer** overholder ikke alle tilgængelighedskrav. Siden er oprettet i 2007 og tilhører BIF, som vil undersøge løsningsmuligheder.
- i. **www.blanddigibyen.dk** (subsite) overholder ikke alle tilgængelighedskrav. Siden videreudvikles pt. og der vil blive taget højde for tilgængelighedskravene. Siden tilhører BIF.
- j. På **www.bibliotek.kk.dk** (subsite) er der konstateret problemer med kontrastfarverne. Siden tilhører KFF, som vil undersøge løsningsmuligheder.
- k. Der er konstateret mange tilgængelighedsproblemer på **www.kubik.kk.dk** (subsite). Siden overgår i løbet af 2011 til samme cms-system som benyttes af bibliotekerne. I den forbindelse bliver tilgængelighed tænkt ind i både udvikling af systemet og uddannelse af redaktører. Siden tilhører KFF.
- l. Institutioner på det sociale område har oprettet hjemmesider i flere forskellige systemer, som ikke alle overholder tilgængelighedskravene. Siderne tilhører SOF, vil undersøge løsningsmuligheder.
- m. Hjemmesiden **www.kk.dk/boligkatalog** (subsite) overholder ikke alle tilgængelighedskravene. I løbet af det første halvår af 2011 vil SUF i samarbejde med teknisk leverandør rette op på fejlene.
- n. Hjemmesiden **www.kk.dk/bdv** (subsite) indeholder et flashelement, som ikke lever op til tilgængelighedskravene. TMF vil i samarbejde med ØKF løse problemet.
- o. På hjemmesiden **www.kk.dk/givetpraj** (subsite) kan borgere gøre kommunen opmærksom på mangler i byen bl.a. ved at indsende et billede. Billeder indsendt af borgerne får ikke tilknyttet en alternativ tekst. Siden tilhører TMF, som vil undersøge løsningsmuligheder.
- p. Hjemmesiden **www.friforgraffiti.dk** (subsite) lever ikke op til tilgængelighedskravene. Det er planlagt at TMF i samarbejde med leverandøren skal følge op i problemerne i 2011.
- q. Anden fase af udviklingen af **www.kk.dk/EtbedreKbh** (subsite), som publiceres 21. feb. 2011, sørger for at hjemmesiden overholder tilgængelighedskravene. Siden tilhører ØKF.
- r. Hjemmesiden **www.kk.dk/erhverv** overholder ikke alle tilgængelighedskrav. Kommunikation og Web vil i løbet af første halvår af 2011 klarlægge omfanget af fejl og planlægge rettelser.
- s. Institutionerne på børneområdet benytter et cms-system, som opfylder tilgængelighedskravene WCAG 1.0 AA. I løbet

- af 2011 implementerer BUF en nyere version af systemet, som opfylder tilgængelighedskravene i WCAG 2.0 AA.
- t. **www.kk.dk/eat** (subsite) indeholder et flashelement. Flashelementet har udelukkende et dekorativt formål.
 - u. Skolerne i BUF benytter SkoleIntras hjemmesidesystem, **Skoleporten**. Skoleporten er en del af det større SkoleIntra-system, som har en række administrative og dialogmæssige muligheder, og SkoleIntra benyttes af langt de fleste danske skoler. Skoleporten lever ikke op tilgængelighedskravene.
 - v. Det generelle problem med kontrastfarverne på hjemmesiden vil blive indarbejdet i handlingsplanen vedr. tilgængelighed i webstrategien. Kommunikation og Web er ansvarlig for det.”

I min endelige rapport listede jeg følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til de konstaterede mangler.

”Jeg anbefaler, at der snarest findes en løsning i forhold til NetPub, således at tilgængeligheden i de mange dokumenter, der uploades på kommunens hjemmeside, gøres tilgængelige – også for synshandicappede.

Det er endvidere min anbefaling, at forvaltningerne, indtil denne løsning foreligger, bestræber sig på at lave tilgængelige PDF-dokumenter.

Der ligger et omfattende arbejde i bagudrettet at skulle gøre PDF-dokumenter tilgængelige. Jeg henstiller derfor til, at der i de tilfælde, hvor denne opgave vurderes at være uforholdsmæssig stor, formuleres og indsættes en tekst med tydelig oplysning om hvem, borgerne kan kontakte, hvis de oplever problemer med at tilgå konkrete PDF-dokumenter. Denne tekst bør placeres i umiddelbar nærhed af de ikke-tilgængelige dokumenter. En anden løsning kunne være, at der centralt på kk.dk oprettes en side med information om tilgængelighed, hvor disse oplysninger indgår.

Jeg bemærker, at tilgængelighedsproblemer, der har at gøre med hjemmesidens design – som f.eks. det generelle problem med kontrastfarver – bør prioriteres og løses, da det typisk vil være tilgængelighedsproblemer, der gentages på hele sitet.

Jeg har ingen øvrige bemærkninger.

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

Af forvaltningernes koordinerede besvarelse af 23. januar 2012 fremgår følgende aktivitetsplan vedr. de listede anbefalinger:

Borgerrådsgiverens anbefalinger	Aktivitet	Status
<i>- at der snarest findes en løsning i forhold til at tilgængeligheden i dokumenter, der lægges på kommunens hjemmeside, gøres tilgængelige</i>	Ved upload af dokumenter indføres brug af et valideringsværktøj. Der etableres en info-side på kk.dk, som informeres om hjemmesidens tilgængelighed.	Forventes implementeret februar 2012
<i>- at hjemmesidens design – som fx kontrastfarver – prioriteres og løses</i>	Tilgængelighed tænkes fremover ind i designet.	Implementeres december 2011

Jeg bemærker hertil, at en informationsside med oplysninger om tilgængeligheden på www.kk.dk ikke ses at være etableret. Jeg går ud fra, at Kommunikation og Web snarest vil foranledige, at en sådan side oprettes. Informationssiden bør være permanent, men har, indtil en løsning – som sikrer, at uploadede dokumenter er tilgængelige – er implementeret, ligeledes den væsentlige funktion at informere borgerne om, hvem de kan rette henvendelse til, hvis de har problemer med at tilgå f.eks. PDF-dokumenter.

Idet jeg går ud fra, at jeg vil blive orienteret, såfremt der sker ændringer i de planlagte aktiviteter, eller såfremt iværksættelses- eller afslutningsdatoer ændrer sig, foretager jeg mig ikke yderligere

Ved nyhed på kommunens intranet af 15. december 2011, fremgår det, at problemet med hjemmesidens kontrastfarver er løst. Her fremgår følgende:

”Københavns Kommunes hjemmeside, www.kk.dk, har fået nye klare farver. Den nye palet gør hjemmesiden mere tilgængelig for bl.a. synshandicappede.

De nye dybe og klare farver på kommunens hjemmeside skaber kontrast, og det gør dem lettere at afkode for de skærmlæsere, som svagtseende og andre mennesker med handicap bruger. Dermed er kommunen kommet et skridt nærmere i indsatsen for at sikre alle, uanset handicap, adgang til de mange informationer på kk.dk. I løbet af det kommende halve år vil webteamet i Borgerservice arbejde for at gøre kk.dk endnu mere tilgængelig for dermed at leve op til kravene til offentlige hjemmesider.”

Jeg har inden bemærkninger til dette punkt.

I mit høringsbrev af 20. december 2010 stillede jeg forvaltningerne følgende spørgsmål:

”Har webredaktørerne i de enkelte forvaltninger behov for oplysning om regler og anbefalinger i forhold til tilgængelighed?”

Forvaltningerne svarede ved den koordinerede besvarelse af 21. februar 2011 følgende:

”Behovet for en fælles forståelse og vejledning i tilgængelighed er baggrunden for at tilgængelighed er gjort til en del af det kursus, som webredaktørerne skal gennemføre, inden de modtager adgangskode til hjemmesidens cms-system. Undervisningen i tilgængelighedskravene foretages af samme eksterne leverandør, som TMF har benyttet til forvaltningens egne tilgængelighedskurser siden 2009. TMF har siden primo 2009 arbejdet målrettet med tilgængelighed i form af samarbejde med en ekstern tilgængelighedsekspert.

Endvidere får samtlige webredaktører tilbud om kursus i god formidling og sprog på nettet. Uddannelsen i tilgængelighed understøtter endvidere webstrategiens målsætninger vedr. tilgængelighed og kravet om obligatoriske review af kravspecifikationen ved nye udviklingsprojekter.

Den nye handicappolitik og de konkrete handlingsplaner for tilgængelighed vil ligeledes blive formidlet til webredaktørerne.”

Jeg udtalte i forhold til denne besvarelse følgende i den endelige rapport:

”Jeg henleder opmærksomheden på, at der i Københavns Kommune er et stort antal webredaktører, der i det daglige publicerer materiale på hjemmesiden, som allerede har

adgangskode mv., og at der ikke umiddelbart i svaret ses at være taget højde for en efteruddannelse af disse medarbejdere. Følgende ses dog at være anbefalet lokalt på Københavns Borgerservices intranet ved nyhed af 30. marts 2011:

'Tilgængelighed er (...) blevet et prioriteret indsatsområde, og alle nye redaktører skal ikke alene på grundkursus i Sitecore, men også på Tilgængelighedskursus. Vi anbefaler dog, at også de erfarne lokalredaktører tilmelder sig kurset, så også de lever op til tilgængelighedskravene.'

Jeg anbefaler, at Kommunikation og Web og forvaltningerne hver især som minimum opfordrer medarbejdere med redaktionelt ansvar på kk.dk til at deltage i kurset om tilgængelighed.

Teknik- og Miljøforvaltningen har, som det også fremgår af besvarelsen, fortløbende haft fokus på at sikre tilgængeligheden, og har også inden denne undersøgelse blev iværksat, haft materiale mv. tilgængeligt på intranettet, hvor det har været muligt for forvaltningens webredaktører at orientere sig om praksis på området. Desuden har Teknik- og Miljøforvaltningen som den eneste forvaltning haft specialister i tilgængelighed til at undervise sine webredaktører i arbejdet med tilgængelighed, ligesom der har været tilbagevendende tjek af tilgængelighed på forvaltningens sider.

Teknik- og Miljøforvaltningen har pr. 1. januar 2009 ansat en projektleder, der er ansvarlig for, at forvaltningens sider lever op til lovgivningens tilgængelighedskrav. Forvaltningens projektleder/tilgængelighedsekspert videreuddannes løbende i tilgængelighed gennem kurser hos Sensus. Desuden har alle webredaktører i Teknik- og Miljøforvaltningen i foråret 2011 gennemgået 1-dages-kurser i henholdsvis kk.dk's designpolitik (forestået af Teknik- og Miljøforvaltningens webteam), i tilgængelighed for handicappede (forestået af Sensus), og i godt netsprog (forestået af en konsulent fra Dansk Sprognævn).

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til."

Af forvaltningernes korrigerede besvarelse af 23. januar 2012 fremgår følgende:

Borgerrådgiverens anbefalinger	Aktivitet	Status
- at Kommunikation og Web og forvaltningerne hver især som minimum opfordrer medarbejdere med redaktionelt ansvar på kk.dk til at deltage i kurset om tilgængelighed.	Der indføres obligatorisk kursus til nye webredaktører, som sikrer at webredaktørerne lærer betydningen af tilgængelighed, og hvordan de praktisk sikrer tilgængelighed i deres daglige webarbejde. Webredaktører, som ikke har været på tilgængelighedskursus, sendes på efteruddannelseskursus i første halvår af 2012.	Implementeres januar 2012

Jeg har ingen bemærkninger til ovenstående.

I mit høringsbrev af 20. december 2010 stillede jeg forvaltningerne følgende spørgsmål:

"Anser forvaltningen/kommunen kk.dk som omfattet af WCAG-standarden?"

Forvaltningerne svarede ved den koordinerede besvarelse af 21. februar 2011 følgende:

"Københavns Kommunes hjemmeside og subsites er omfattet af WCAG 2.0 AA standarden. Hjemmesiden og dets subsites har dog en række mangler i forhold til at leve op til standarden. Den netop afsluttede analyse af hjemmesidens tilgængelighed peger på nogle af disse mangler og indeholder forslag til løsninger. Styregruppen for kk.dk skal drøfte analysen og andre aktiviteter i relation til tilgængelighed i løbet af foråret 2011.

Det er vigtigt at påpege, at hjemmesiden ikke i tilstrækkelig omfang lever op til alle tilgængelighedskravene, med de rettelser som den netop afsluttede analyse peger på. For at leve op til alle tilgængelighedskrav bør cms-systemet opgraderes. En opgradering vil evt. skulle opfatte kommunens intranet og er derfor et større udviklingsprojekt, som styregruppen for kk.dk vil skulle forelægge BR."

Jeg udtalte i forhold til denne besvarelse følgende i den endelige rapport:

"Jeg anbefaler, at den nødvendige opdatering af CMS'et iværksættes snarest, således at kommunens hjemmeside, kk.dk, kan leve op til de gældende offentlige standarder og at arbejdet med en fremadrettet sikring af standarderne er mulig. Jeg henviser i den forbindelse til, at det er afgørende for den generelle tilgængelighed til hjemmesiden, at CMS'et understøtter sikring af tilgængelighedskravene.

Jeg er dog opmærksom på, at der kan være forhold, som gør, at en myndighed kan undtages fra reglerne om at anvende obligatoriske åbne standarder på et konkret område – herunder økonomiske merudgifter, jf. IT- og Telestyrelsens: "Standarder for offentlige netsteder og tilgængelighed".

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til."

Af forvaltningernes koordinerede besvarelse af 23. januar 2012 fremgår som også citeret ovenfor følgende:

Borgerrådgiverens anbefalinger	Aktivitet	Status
- at den nødvendige opdatering af CMS'et iværksættes snarest	Udvikling af nye indholds-skabeloner i CMS'et, som overholder WCAG-kravene. Forvaltningerne overfører i første halvår af 2012 indhold til de nye skabeloner.	I gangsat oktober 2011

Jeg har noteret mig det oplyste og går ud fra, at jeg vil blive orienteret, såfremt der sker ændringer i de planlagte aktiviteter, eller såfremt iværksættelses- eller afslutningsdatoer ændrer sig. Jeg foretager derfor ikke yderligere i denne anledning.

I mit høringsbrev af 20. december 2010 stillede jeg forvaltningerne følgende spørgsmål:

"Hvilke eventuelle initiativer har forvaltningen iværksat for at sikre, at indholdet på forvaltningens dele af hjemmesiden er tilgængeligt for alle, herunder hvorledes det løbende sikres/kontrolleres, at nye eller ændrede sites lever op til tilgængelighedskravene (eventuelle initiativer bedes beskrevet nærmere eller dokumenteres gennem vedlagt materiale)"

Forvaltningerne svarede ved den koordinerede besvarelse af 21. februar 2011 følgende:

”Alle redaktører vil fra marts 2011 deltage i undervisning i tilgængelighedskravene. Webredaktører som leverer tekst til hjemmesiden, tilbydes kursus i god formidling og sprog på nettet.

Det er aftalt med cms-systemets leverandør, at al ny udvikling sker i forhold til WCAG 2.0 AA. “

Jeg udtalte i forhold til denne besvarelse følgende i den endelige rapport:

”Jeg finder det beklageligt, at der ikke tidligere har været tilstrækkeligt fokus på at undervise relevante medarbejdere, samt at der ikke tidligere – efter WCAG 2.0 blev obligatorisk standard i 2008 – har været en klar aftale om, at al udvikling skulle ske i henhold hertil.

Jeg har noteret, at der nu er taget initiativer og er indgået aftaler til en fremadrettet sikring af tilgængelighed.

Jeg har desuden noteret, at der ikke er etableret nogen kontrolforanstaltninger til konstatering af, om nye eller ændrede sites overholder standarderne. Jeg anbefaler, at der etableres sådanne kontrolforanstaltninger.

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.”

Af forvaltningernes koordinerede besvarelse af 23. januar 2012 fremgår følgende:

Borgerrådsgiverens anbefalinger	Aktivitet	Status
<i>- at der etableres kontrolforanstaltninger til konstatering af, om nye eller ændrede sites overholder standarderne</i>	Etablering af overordnet kontrolinstans som sikrer tilgængelighed på kk.dk og subsites.	Igangsættes første halvår 2012

Det er uklart for mig, præcis hvad denne kontrolinstans dækker over – hvor den er placeret, hvordan den rent teknisk/praktisk virker, samt hvorvidt der er tale om en teknisk løsning indarbejdet i Sitecore eller tilgængelighedstjek af hjemmesiden udført intern eller eksternt? I det jeg går ud fra, at forvaltningerne sikrer, at kontrolinstansen som minimum afdækker, hvorvidt nye eller ændrede sites overholder standarderne, samt at der sikres opfølgning i forhold til eventuelle problemfelter, foretager jeg ikke yderligere.

Jeg beder dog om at blive underrettet, når rammerne og opgavebeskrivelsen for kontrolinstansen ligger fast og beder om at få oplyst, hvad der ligger heri.

I mit høringsbrev af 20. december 2010 stillede jeg forvaltningerne følgende spørgsmål:

”Hvilket kendskab har forvaltningerne til eventuelle problemer med tilgængelighed på hjemmesiden?”

Forvaltningerne svarede ved den koordinerede besvarelse af 21. februar 2011 følgende:

”Foruden de mangler på hjemmesiden og forvaltningernes subsites, der er beskrevet på side 3-4, er der endvidere problemer med tilgængeligheden på følgende områder:

- Brug af video: Københavns Kommune bruger i begrænset omfang videofilm på områder, som ikke er omfattet af myndighedsansvar. Det er en kendt og generel problematik, at afspilning af videofilm på hjemmesider er forbundet med tilgængelighedsproblemer. Video anvendes ikke på områder der er omfattet af myndighedsansvar.
- Københavns Kommune bruger i begrænset omfang flashfiler fx på et grafisk overblik over byggeprojekter på skoleområdet. Ikke alle flashformater på hjemmesiden overholder kravene og/eller tilbyder en tekstversion af indholdet.”

Jeg udtalte i min endelige rapport følgende i forhold til forvaltningernes kendskab til problem med tilgængelighed på hjemmesiden og deres svar herpå:

“Det fremgår af Pentias analyse af tilgængeligheden på kk.dk (bilag I i forvaltningernes besvarelse), at der er problemer med video uden undertekster på hjemmesiden. Det fremgår videre af Pentias analyse, at:

‘Indholdsleverandøren af videoer skal levere indhold som er undertekstet (...)
Indholdsleverandøren af videoer skal levere samme video med indlejret synstolkning’

Jeg anbefaler, at der sker en generel stillingtagen til kravene til videoer på hjemmesiden.

Jeg anbefaler, at forvaltningerne så vidt muligt – indtil der er taget stilling til ovenstående – tilbyder en tekstversion af en utilgængelig videos indhold, således at der findes en alternativ tilgang til samme information.

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

Af forvaltningernes koordinerede besvarelse af 23. januar 2012 fremgår følgende:

Borgerrådsgiverens anbefalinger	Aktivitet	Status
- at der tages stilling til kravene til videoer. - at forvaltningerne så vidt muligt tilbyder en tekstversion af en utilgængelig videos indhold	Redaktører producerer en tekstversion af videofilm.	Igangsættes januar 2012
Borgerrådsgiveren beder om underretning om manglende tilgængelig på kort.	Tilgængeligheden i Københavns Kommunes eget kortmodul på hjemmesiden optimeres. Brugere kan manøvrere via tastatur i kortet, øge kontrastfarverne i kortet, og få en listevisning af kortdata på de sider, hvor kort bruges som primær kilde til information. Udviklingen sker i samarbejde med	Igangsæt oktober 2011

	tilgængelighedsekspert*	
--	-------------------------	--

Jeg går ud fra, at forvaltningerne, Kommunikation og Web samt styregruppen, når der ikke foretages en generel stillingtagen til krav til videoer på hjemmesiden som anbefalet, er opmærksomme på problematikken omkring tilgængelighed til videoer, og at forvaltningerne – og ikke mindst de enkelte webredaktører – er opmærksomme på at kompensere for den manglende tilgængelighed.

Jeg går desuden ud fra, at forvaltningernes svar af 21. februar 2011 (citeret nedenfor) fortsat er gældende, og at der fortsat er opmærksomhed på problemstillingen, således at en løsning etableres, når det er teknisk muligt, samt at videoer fortsat ikke anvendes på områder med myndighedsansvar.

”Brug af video: Københavns Kommune bruger i begrænset omfang videofilm på områder, som ikke er omfattet af myndighedsansvar. Det er en kendt og generel problematik, at afspilning af videofilm på hjemmesider er forbundet med tilgængelighedsproblemer. Video anvendes ikke på områder der er omfattet af myndighedsansvar.”

Jeg foretager således ikke yderligere vedrørende dette punkt end at notere mig, at problemet med tilgængeligheden i kommunens eget kortmodul på hjemmesiden optimeres.

I mit høringsbrev af 20. december 2010 stillede jeg forvaltningerne følgende spørgsmål:

“Hvilke enheder i forvaltningerne/kommunen håndterer eventuelle problemer med tilgængelighed på hjemmesiden, og hvorledes er enhedens gennemslagskraft sikret?”

Forvaltningerne svarede ved den koordinerede besvarelse af 21. februar 2011 følgende:

”Ansvar for tilgængelighed på Københavns Kommunes websted er todelt: Koncernservice er som systemejer ansvarlig for, at hjemmesidens cms-system lever op til tilgængelighedskravene. Ny funktionalitet og indhold initieres i den enkelte forvaltning og kravsificeres i samarbejde med Koncernservice. Kommunikation og Web koordinerer udviklingsprojekterne i samarbejde med Koncernservice.

Ny funktionalitet kan ikke sættes i drift uden, at Koncernservice er involveret. Evt. link eller billeder, der bliver lagt på hjemmesiden, og som ikke lever op til tilgængelighedskravene, kan Kommunikation og Web bede forvaltningerne om at fjerne.

Bliver den enkelte forvaltning opmærksom på problemer med tilgængeligheden på forvaltningens sider, er det den enkelte forvaltnings eget ansvar at sikre at løsningen overholder tilgængelighedskravene. Dette sker i samarbejde med webredaktøren og hvis nødvendigt Koncernservice og teknisk leverandør.

Den enkelte enheds gennemslagskraft sikres ved opbakning fra styregruppen for kk.dk, som repræsenteres af ledere fra hver forvaltning, Koncernservice, Københavns Erhvervscenter og Københavns Borgerservice.”

Jeg udtalte i min endelige rapport følgende:

“Jeg må forstå det oplyste således, at ansvaret for tilgængeligheden ligger hos den enkelte forvaltning (for egne sites) dog således, at det redaktionelle ansvar ligger hos Kommunikation og

Web under Økonomiforvaltningen, og at Koncernservice har ansvar for at sikre, at hjemmesidens CMS-system understøtter tilgængelighedsstandarderne (altså at opfyldelse af standarderne er mulig for de ansvarlige forvaltninger).

Derudover forstår jeg det oplyste sådan, at der ikke er etableret et egentligt håndhævelsessystem for tilgængelighed, men at dette overlades til hver enkelt forvaltning dog således, at forvaltningernes dertil udpegede enheder har opbakning fra styregruppen for kk.dk.

Reelt hviler håndhævelsen af standarderne i denne organisering, som jeg forstår den, på forvaltningernes gode vilje og styregruppens saglige overbevisningsevne.

Det er uklart for mig, hvorledes Økonomiudvalget og Økonomiforvaltningens forpligtelse (og ret) efter kommunestyrelsesloven til at have indseende med de almindelige administrative forhold i kommunen kan løftes og rent faktisk bliver løftet i denne organisatoriske ansvarsstruktur. Jeg går imidlertid ud fra, at Økonomiforvaltningen er enig i, at Økonomiforvaltningen har en forpligtelse til – eventuelt som en stikprøvekontrol – at påse, at tilgængelighedsstandarderne overholdes, og at eventuelle uenigheder om tilgængeligheden kan forelægges Økonomiudvalget til endelig afgørelse.”

Forvaltningerne har ikke i den koordinerede besvarelse af 23. januar 2012 forholdt sig til spørgsmålet om ansvarsstrukturen.

Af beslutningsprotokollen for Økonomiudvalgets møde den 6. december 2011, hvor opfølgningen på Borgerrådgiverens undersøgelse af tilgængeligheden var på dagsordenen, fremgår følgende omkring Borgerrådgiverens bemærkning om ansvarsstrukturen:

”Borgerrådgiverens påtale om svagheden ved ansvarsstrukturen omkring kk.dk vil i forbindelse med et kommende platformskift bliver undersøgt nærmere. Tilgængelighed vil fremover være i fokus på kk.dk, også i forbindelse med det kommende platformskifte.”

Jeg har noteret mig, at ansvarsstrukturen vil blive undersøgt nærmere, samt at tilgængelighed fremover vil være i fokus på kommunens hjemmeside. Jeg foretager ikke yderligere på nuværende tidspunkt.

Jeg beder dog – som tidligere nævnt – om at blive underrettet, når rammerne og opgavebeskrivelsen for kontrolinstansen ligger fast og beder om at få oplyst, hvad der ligger heri.

AD 5.3 MODTAGET MATERIALE FRA FORVALTNINGEN

I den endelige rapport af 12. juli 2011 skrev jeg følgende som konklusion på min gennemgang af Pentias analyse af tilgængeligheden på kommunens hjemmeside, som forvaltningerne havde medsendt som bilag i deres svar til mig af 21. februar 2011.

“Borgerrådgiveren har, som beskrevet i kapitel 2, ud over den koordinerede besvarelse modtaget materiale fra forvaltningerne i form af to bilag: Analyse af tilgængelighed på kk.dk, udarbejdet af Pentia (kommunens leverandør af CMS-systemet), samt Københavns Kommunes webstrategi, handlingsplan vedr. tilgængelighed.

kk.dk tilgængelighedsvurderinger

kk.dk tilgængelighedsvurderinger – Løsningsforslag af 31. januar 2011 er en analyse af tilgængelighed på kk.dk udarbejdet af Pentia, som er leverandør af det CMS-system, der understøtter kommunens hjemmeside.

Jeg anbefaler generelt, at de påpegede fejl og problemer udbedres – herunder at de listede redaktøropgaver prioriteres, og at man ved undervisningen i tilgængelighedskravene er opmærksom på de problemstillinger, som Pentias rapport synliggør.

Jeg har – ud over de allerede angivne bemærkninger i dette afsnit og ovenfor – følgende kommentarer, der knytter sig til de listede tilgængelighedsproblemer i Pentias analyse af kk.dk.

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.

Kontrast i farver

Den visuelle præsentation af tekst skal have et farvekontrastforhold på mindst 4.5:1 for at overholde WCAG 2.0 på niveau AA, medmindre der er tale om et logo eller en ikke betydningsbærende tekst. Desuden gælder det i tilfælde, hvor man anvender en stor skrift, at kontrasten skal være mindst 3:1.

Pentia skriver:

“Hele websitet bør gennemgås for kontrastforhold, og CSS bør tilrettes således at kontrastfarverne overholdes. “

Jeg anbefaler, at tilgængelighed fremover tænkes ind i designet, således at lignende tilgængelighedsproblemer, som går igen på hele kk.dk, undgås.

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.

Sproget på siden

Det fremgår af Pentias rapport, at alle sider på kk.dk programmeringsmæssigt er opmærket med engelsk som standardsprog. Det vil sige, at den tekniske betegnelse, der angiver hvilket sprog, borgeren vil møde på siden, angiver, at der er tale om en engelsk tekst, mens der reelt er tale om, at langt den overvejende del er dansk.

Det er en meget problematisk fejl for en borger, der anvender skærmlæser, da der er risiko for, at skærmlæseren vil forsøge at læse den danske tekst op på engelsk.

Jeg anbefaler derfor, at denne gennemgribende fejl så vidt muligt snarest rettes.

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.

HTML og valideringskrav

Det er et krav, at alle HTML-sider (Hyper Text Markup Language) skal validere i forhold til W3C's valideringskrav, som er en del af WCAG 2.0.

En borger uden funktionsnedsættelse vil ikke umiddelbart kunne se, om en side validerer, men det har betydning for de borgere, som benytter skærmlæsere. Korrekt validerede sider er bedre kompatible med skærmlæsere og med forskellige browsere.

Følgende fremgår af Pentias rapport:

“Pentia A/S bør gennemgå den statiske HTML og sikre sig at denne overholder W3C valideringskravene”

Og videre:

”Alle redaktører bør deltage i et lynkursus i korrekt HTML formatering,

herunder hvorledes HTML struktureres, og hvorledes man tilføjer ALT tekster på alle billeder.”

Jeg anbefaler, at disse løsningsforslag indarbejdes.

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.”

Af forvaltningernes koordinerede besvarelse af 23. januar 2012 fremgår følgende:

Borgerrådsgiverens anbefalinger	Aktivitet	Status
- at hjemmesidens design – som fx kontrastfarver – prioriteres og løses	Tilgængelighed tænkes fremover ind i designet.	Implementeres december 2011
- at fejl vedr. standardsprog rettes	Korrekt opmærkning af sidernes standardsprog	Implementeret oktober 2011

Jeg har ingen bemærkninger til ovenstående, men har noteret mig, at forvaltningerne ikke har svaret på, hvad min anbefaling om at indarbejde Pentias løsningsforslag vedr. HTML og validering har givet anledning til. Pentia foreslog en gennemgang af den statiske HTML for at sikre, at denne overholder valideringskravene, og foreslog at alle redaktører skal deltage i et lynkursus i korrekt HTML-formatering, herunder hvorledes HTML struktureres, og hvorledes man tilføjer ALT-tekster på alle billeder, begge forslag som jeg anbefalede forvaltningerne at indarbejde samt udbad mig underretning om, hvad gav anledning til.

Idet jeg går ud fra, at en gennemgang af den statiske HTML er – eller vil være – et naturligt led i den generelle forbedring af tilgængelighed på hjemmesiden, som forvaltningerne i deres koordinerede besvarelse af 23. januar 2012 beskriver, og som er godkendt af Økonomiudvalget, foretager jeg mig ikke yderligere vedrørende dette punkt.

Idet jeg ligeledes forudsætter, at de webredaktør-kurser, Kommunikation og Web udbyder, som en del af undervisningen i tilgængelighed inddrager information om, hvordan HTML struktureres, og hvordan ALT-tekster tilføjes, foretager jeg mig ikke yderligere.

AD 5.5 SAMLET VURDERING AF TILGÆNGELIGHEDEN

I min endelige rapport af 12. juli 2012 skrev jeg bl.a. følgende vedr. den samlede vurdering af tilgængeligheden:

”(...) Generelt må det konstateres, at kommunens hjemmeside i en vis udstrækning diskriminerer handicappede brugere, uden at det derved er sagt, at der er tale om ulovlige forhold.

Alle forvaltningerne har i et eller flere tilfælde undladt at opfylde kravene om tilgængelighed i henhold til WCAG 2.0 AA.

I en række tilfælde skyldes den manglende overholdelse tekniske omstændigheder, som at det tekniske styresystem, CMS'et, ikke understøtter de handlinger, der skulle sikre tilgængelighed. Jeg finder det uheldigt, at kommunen ikke tidligere og ved etableringen af

nyt kk.dk var opmærksom på at indskrive og sikre overholdelse af tilgængelighedskrav i henhold til de gældende standarder for offentlige hjemmesider.

Jeg anbefaler på den baggrund, at den nødvendige opdatering af CMS'et iværksættes snarest, således at arbejdet med en fremadrettet sikring af standarderne er mulig.

Man kunne overveje, om det underliggende styresystem (CMS) i denne forbindelse skulle have indlagt kriterier, således at der eksempelvis kun kan uploades billeder, hvis der samtidig angives en alternativ tekst, og at sider pr. default oprettes med dansk som skriftsprog mv., således at cms'et i højere grad automatisk stiller krav i forhold til det redaktionelle arbejde og herved er med til at sikre et vist niveau af tilgængelighed.

En anden del af tilgængelighedsproblemerne skyldes redaktørernes arbejde, der ikke i tilstrækkelig grad tager højde for tilgængelighedskravene. I forhold til at sikre tilstrækkelig viden og praktiske færdigheder er det afgørende med undervisning – særligt når antallet af webredaktører er så stort, som det er tilfældet i Københavns Kommune. Jeg har noteret mig, at webredaktørerne fra marts 2011 også undervises i tilgængelighedsprincipperne, ligesom hver af de syv forvaltninger har vejledninger og information om tilgængelighed på deres intranet.

Jeg anbefaler, at der snarest findes en løsning i forhold til NetPub, således at de mange dokumenter, der uploades på kommunens hjemmeside, gøres tilgængelige – også for synshandicappede. Det er endvidere min anbefaling, at forvaltningerne, indtil denne løsning foreligger, bestræber sig på at lave tilgængelige PDF-dokumenter.

Der ligger et omfattende arbejde i bagudrettet at skulle gøre PDF-dokumenter tilgængelige. Jeg opfordrer derfor til, at der i de tilfælde, hvor denne opgave vurderes at være uforholdsmæssig stor, formuleres og indsættes en tekst med tydelig oplysning om hvem, borgerne kan kontakte, hvis de oplever problemer med at tilgå konkrete PDF-dokumenter. Denne tekst bør placeres i umiddelbar nærhed af de ikke-tilgængelige dokumenter. En anden løsning kunne være, at der centralt på kk.dk oprettes en side med information om tilgængelighed, hvor disse oplysninger indgår.

Samlet set er det meget beklageligt, at forvaltningerne i så mange tilfælde ikke har sikret, at tilgængeligheden på Københavns Kommunes hjemmeside er i overensstemmelse med de lovpligtige standarder, samt at kommunen ikke tidligere har haft tilstrækkeligt fokus på at indskrive tilgængelighedskrav ved udarbejdelse af kravspecifikationer. Det er endvidere beklageligt, at ikke alle forvaltninger tidligere har uddannet relevante medarbejdere i at efterleve standarderne på området.

Sikring af tilgængelighed er en vedblivende proces – alene af den grund at en hjemmeside er dynamisk og udvikler sig, og at man derfor fortløbende må forholde sig til tilgængelighedskravene og sikringen af dem. Processen stiller krav hele vejen fra forberedelsen til udbud og indkøb over implementering og overdragelse til den daglige drift. En hjemmeside kan være tilgængelig fra starten, hvis der stilles krav om tilgængelige løsninger fra leverandøren. Men den bliver kun ved med at være tilgængelig, hvis det indhold, som løbende lægges på siden, også er tilgængeligt.

Jeg anbefaler, at alle forvaltninger med Styregruppen, Kommunikation og Web samt Koncernservice i spidsen prioriterer opgaven med tilgængelighed.

Jeg har endvidere noteret mig, at Kommunikation og Web/styregruppen har vedtaget, at kommunens hjemmeside årligt skal testes for tilgængelighed af en ekstern specialist. Jeg anbefaler styregruppen at overveje, om det ville være hensigtsmæssigt at anvende en uvildig part i forhold til test af tilgængelighed.

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

(...)"

Forvaltningerne svarede ved den koordinerede besvarelse af 23. januar 2012 følgende (her citeres den samlede besvarelse):

"Aktivitetsplan for forbedret tilgængelighed på kk.dk

Københavns Borgerservice, der er ansvarlig for den overordnede drift af kk.dk, har i samarbejde med forvaltningerne udarbejdet en aktivitetsplan til forbedring af tilgængeligheden på kk.dk. Den imødekommer Borgerråd giverens rapport og anbefalinger.

Borgerråd giverens har bedt om underretning om, hvad hans anbefalinger giver anledning til. Nedenstående skema giver overblik over aktiviteter i den forbindelse:

Borgerråd giverens anbefalinger	Aktivitet	Status
<i>- at den nødvendige opdatering af CMSet iværksættes snarest</i>	Udvikling af nye indholds-skabeloner i CMSet, som overholder WCAG-kravene. Forvaltningerne overfører i første halvår af 2012 indhold til de nye skabeloner.	Igangsatt oktober 2011
<i>- at der snarest findes en løsning i forhold til at tilgængeligheden i dokumenter, der lægges på kommunens hjemmeside, gøres tilgængelige</i>	Ved upload af dokumenter indføres brug af et valideringsværktøj. Der etableres en info-side på kk.dk, som informeres om hjemmesidens tilgængelighed.	Forventes implementeret februar 2012
<i>- at fejl vedr. standardsprog rettes</i>	Korrekt opmærkning af sidernes standardsprog	Implementeret oktober 2011
<i>- at hjemmesidens design – som fx kontrastfarver – prioriteres og løses</i>	Tilgængelighed tænkes fremover ind i designet.	Implementeres december 2011
<i>- at Kommunikation og Web og forvaltningerne hver især som minimum opfordrer medarbejdere med redaktionelt ansvar på kk.dk til at deltage i kurset om tilgængelighed.</i>	Der indføres obligatorisk kursus til nye webredaktører, som sikrer at webredaktørerne lærer betydningen af tilgængelighed, og hvordan de praktisk sikrer tilgængelighed i deres daglige webarbejde. Webredaktører, som ikke har været på tilgængelighedskursus, sendes på efteruddannelseskursus i første halvår af 2012.	Implementeres januar 2012
<i>- at der tages stilling til kravene til videoer. - at forvaltningerne så vidt muligt tilbyder en tekstversion af en utilgængelig videos indhold</i>	Redaktører producerer en tekstversion af videofilm.	Igangsattes januar 2012
<i>- at der etableres kontrolforanstaltninger til konstatering af, om nye eller ændrede sites overholder standarderne</i>	Etablering af overordnet kontrolinstans som sikrer tilgængelighed på kk.dk og subsites.	Igangsattes første halvår 2012
<i>Borgerråd giveren beder om underretning om manglende tilgængelig på kort.</i>	Tilgængeligheden i Københavns Kommunes eget kortmodul på hjemmesiden optimeres. Brugere kan manøvrere via tastatur i kortet, øge kontrastfarverne i kortet, og få en listevision af kortdata på de sider, hvor	Igangsatt oktober 2011

	kort bruges som primær kilde til information. Udviklingen sker i samarbejde med tilgængelighedsekspertes*	
--	---	--

*Teknik- og Miljøforvaltningen har efter Borgerrådgiverens afsluttende rapport taget initiativ til at optimere tilgængeligheden på kommunens eget kortmodul, Københavnerkortet. Optimeringen sker koordineret af TMF på tværs af kommunen.

Opgradering og forbedring af tilgængeligheden på kk.dk, jf. Københavns Kommunes nye handicappolitik (BR d. 27. januar 2011 (2010-139743), er således i overensstemmelse med de anbefalinger, som Borgerrådgiveren har opstillet i sin rapport.

Økonomiforvaltningen / Københavns Borgerservice er samtidig ansvarlig for at indfri målsætningerne for tilgængelighed i kommunes handlingsplan for 2011-13, jf. den nye handicappolitik. Der er i den forbindelse iværksat 2 initiativer, hvoraf det ene er en opgradering af kommunens hjemmeside og subsites til den nye offentlige standard, WCAG 2.0 AA, der lever op til samtlige tilgængelighedskrav og hermed handicapbegrebet i kommunens nye handicappolitik.

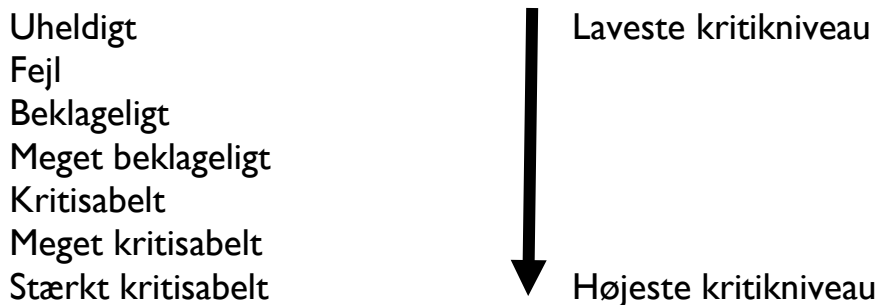
Borgerrepræsentationen besluttede den 22. september 2011 (2011-89124) en anlægsbevilling på 1.230 t. kr. til finansiering af de 2 initiativer, deraf 600.000 kr. til forbedring af tilgængeligheden på kk.dk.”

Jeg har noteret mig det oplyste og foretager ikke yderligere i denne anledning ud over at henvise til mine bemærkninger i gennemgangen ovenfor.

BILAG

BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

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.

TILGÆNDELIGHED PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE

OPFØLGNINGSRAPPORT

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.borgerraadgiver.kk.dk