



## Socialforvaltningen

Sendt dags dato via e-post til:  
SOF juridisk enhed:  
Adm. Direktør Nina Eg Hansen:  
Digitaliseringschef Ina Corydon (til orientering)

**30. marts 2020**

Sagsnummer  
2018-0219676

Dokumentnummer  
2018-0219676-8

### **Borgerrådgiveren afslutter undersøgelse af automatiseret aktindsigt i Borgercenter Børn og Unge, Socialforvaltningen**

Borgerrådgiverudvalget drøftede på møder den 20. april og den 19. juni 2018 proces og plan for Borgerrådgiverens undersøgelser og inspektioner af egen drift. Af planen fremgik blandt andet, at Borgerrådgiveren skulle foretage en undersøgelse af automatiseret aktindsigt. Som det fremgik af bemærkningerne, var baggrunden den, at man ønskede at se på erfaringerne med brug af software-robotter til understøttelse af sagsbehandling i sager om aktindsigt, og at dette skulle ske via "dialog med forvaltningerne om at identificere såvel muligheder som barrierer". Formålet var at opsamle erfaringer og formidle disse.

Medarbejdere fra Socialforvaltningen og Borgerrådgiveren drøftede derefter temaet i forbindelse med den almindelige dialog om relevante emner og temaer. Med afsæt i kendskabet til undersøgelsens baggrund og forventede forløb kontaktede Socialforvaltningen Borgerrådgiveren og aftalte et møde i februar 2019, hvor forvaltningen præsenterede software-modulet Albert Aktindsigt (i andre sammenhænge beskrevet som en robot). På mødet redegjorde nøglemedarbejdere fra Socialforvaltningen for projektet, herunder for baggrunden og for de udfordringer, som forsøges løst samt for softwaremodulets funktioner og virkemåde.

Overordnet set fremgik det af præsentationen, at Albert Aktindsigt er en software-applikation, der er specifikt udviklet til at løse en bestemt opgave i Borgercenter Børn og Unge, hvor sagsbehandlingssystemet CSC Social opererer med adskilte moduler, der hver især rummer

Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

EAN-nummer  
5798009800053

<http://www.kk.dk/da/borger/borger>

blandt andet dokumenter som dele af den samlede sag. Softwaremodulet Albert Aktindsigts primære funktion er på den baggrund at håndtere de konkrete udfordringer. som det anvendte ESDH-system har ift. aktindsigt. Albert Aktindsigt automatiserer udarbejdelsen af en samlet bruttoliste over en sags dokumenter, og listen svarer dermed grundlæggende til den dokumentoversigt, der ses i andre elektroniske journalsystemer.

Dokumentoversigten danner udgangspunkt for den egentlige sagsbehandling i forhold til en anmodning om aktindsigt og sparer således sagsbehandleren for at lave opslag i de forskellige delmoduler og samle dette i én dokumentliste for en given sag.<sup>1</sup>

Den retlige vurdering af sagens dokumenter sker fortsat via manuel sagsbehandling, men altså her på baggrund af den udarbejdede bruttoliste.

Det er på kommunens intranet beskrevet således:

”Albert Aktindsigt: Den nyeste robot i BBU

Den første Digitale Assistent, som KIT og SOF IT har givet sig i kast med at udvikle for BBU, skal hjælpe med den daglige behandling af aktindsigter i centrets Børnefamilieenheder. Processen består primært i at indhente, udskrive og gennemlæse alle journalnotater og dokumenter, der er knyttet til den pågældende borgers sag, inden et endeligt dokument kan afsendes til borgeren.

Den digitale assistent (nu kaldet Albert) som blev idriftsat i august, vil fremover via indtastning af få borgeroplysninger i en selvbetjeningsformular selv kunne generere aktindsigtsrapporten som en samlet PDF-fil, der tilknyttes borgerens sag. Når den samlede rapport ligger klar til gennemlæsning af sagsbehandleren, vil vedkommende blive adviseret med en mail.”

Der er med andre ord ikke tale om, at afgørelse om aktindsigt som sådan er automatiseret. Det, ”robotten”<sup>2</sup> udfører, er et indledende, men nødvendigt og tidskrævende sagsbehandlingsskridt. Det fremgik under demonstrationen af software-applikationen, at den konkrete virkemåde

---

<sup>1</sup>En dokumentoversigt er en almindeligt forekommende delfunktionalitet i mange andre ESDH-systemer, men optræder efter det oplyste ikke på tilsvarende vis i den anvendte model af CSC Social. Dette sagsbehandlingssystem står over for udskiftning, og løsningen har derfor kunne håndtere en konkret udfordring, indtil udskiftningen er gennemført.

<sup>2</sup>Ordet ”robot” giver indtrykket af noget mere komplekst, end det konkret er tilfældet. Løsningen sparer ressourcer, men udfører ikke egentlig vurdering og afgørelse.

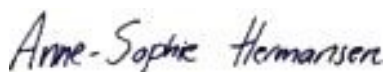
overordnet set er den, at softwaren automatisk slår op i sagsbehandlingssystemets enkeltmoduler og derefter laver en samlet liste. Listen er dog ikke kronologisk ift. den samlede sag, men alene ift. dokumenterne i de enkelte del-moduler.

Fordelen ved at bruge denne løsning er, at en sagsbehandler slipper for det tidskrævende arbejde med at klikke sig igennem hvert enkelt modul og kopiere hvert dokumentets beskrivelse over i en samlet oversigt. Det er dermed et betydeligt praktisk problem, som Albert Aktindsigt tilbyder sagsbehandlerne en delvis løsning på. Medarbejderne spares for det ressourcekrævende manuelle arbejde med at udarbejde den bruttoliste, som forefindes i de fleste andre systemer, og kan fokusere deres ressourcer på at vurdere materialet og træffe afgørelse.

På baggrund af demonstrationen af Albert Aktindsigt, sammenholdt med det materiale og den information Borgerrådgiveren har modtaget efterfølgende, er det vurderingen, at sagen kan afsluttes på det foreliggende grundlag. Det lægges i den forbindelse til grund, at Albert Aktindsigt ikke er en integreret del af afgørelsesprocessen vedrørende aktindsigt, men må betragtes som en målrettet teknisk overgangsløsning på et konkret praktisk problem, der efter det oplyste udspringer af opbygningen af det anvendte IT-system.

Hvis det ønskes, står Borgerrådgiveren til rådighed for opfølgende dialog og møde. Borgerrådgiveren takker samtidig for godt samarbejde og en god dialog med forvaltningen, herunder i forhold til de præsentationer og demonstrationer, der har dannet grundlag for undersøgelsens afvikling.

Venlig hilsen



Anne-Sophie Hermansen  
Kst. borgerrådgiver



/Paul C. Vang  
Jurist