

AI-resumé af borgersamtaler i BIF

Kort resumé: BIF vil afprøve en AI-løsning, der kan transskribere borgersamtaler og lave udkast til et samtaleresumé. Løsningen har potentiale til at forbedre borgeroplevelsen og betydeligt reducere administrationstiden ifm. samtaler med borgere.

Fremstillende forvaltning: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Udviklingen indenfor generativ AI rummer store nye muligheder for at forbedre arbejdsgange og frigøre tid. Der lanceres løbende nye AI-løsninger til at bistå med administrative opgaver, herunder til dokumentation af samtaler.

Dokumentation af samtaler med ledige borgere er vigtig, ikke kun for at understøtte god forvaltningsskik, men også for retssikkerhed og for at give borgerne den rette service og sagsbehandling. Korrekt dokumentation, der i praksis er resumé af samtaler, giver mulighed for bedre opfølgning på tidligere samtaler. Det sikrer kontinuitet, hvilket kan bidrage til, at det der ikke opstår misforståelser eller fejl i borgerens forløb. Men udarbejdelsen af dokumentationen af samtaler er også en tidskrævende administrativ opgave for medarbejderen. Derfor ønsker Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) at afprøve en AI-løsning, der kan bistå med dokumentationen af samtaler med ledige borgere.

Løsningen vil være et hjælpeværktøj til medarbejderen, der fungerer ved, at medarbejderen ved samtalestart starter løsningen, som derefter transskriberer samtalen mellem borger og medarbejder undervejs. Ved samtaleafslutning generer løsningen ved hjælp af AI et udkast til samtaleresuméet, som medarbejderen efterfølgende skal gennemse og evt. tilpasse, samt journalisere i fagsystemet ved at gemme det endelige resumé.

Brugen af AI-løsninger i beskæftigelsesindsatsen har hidtidigt været yderst komplekst lovgivningsmæssigt. Men aftalen om en ny beskæftigelsesreform, som hovedparten af Folketingets partier aftalte i april 2025, indeholder en klar hensigt om at skabe klar lovgrundlag til at anvende AI i beskæftigelsesindsatsen. Den nye lovgivning, som følge af reformen, forventes at træde i kraft primo 2026. Hermed forventes det, at der kommer et tydeligt lovgrundlag til at anvende løsningen til AI-resumé og andre AI-løsninger i beskæftigelsesindsatsen.

Fordi dokumentationen af samtaler er tidskrævende, og da der årligt afholdes et stort antal af borgersamtaler i BIF, er der et stort effektiviseringspotentiale ved løsningen. Det forventes, at der kan spares ca. 7-15 min. administrationstid pr. samtale. I 2024 blev der i BIF afholdt ca. 330.000 borgersamtaler. Selv om antallet af samtaler forventes at blive reduceret som følge af den nye beskæftigelsesreform, forventes der stadig en betydelig besparelse ved løsningen. Dermed er det en digital løsning, der kan medvirke til at imødekomme de store besparelseskrav, som forvaltningen er pålagt som en konsekvens af beskæftigelsesreformen, samt bidrage til at sikre et fortsat højt serviceniveau over for forvaltningens ledige borgere.

Udover de økonomiske gevinster ved løsningen er også en række kvalitative gevinster, som bl.a. forventes at indebære:

- Mere nærværende samtaler med borgeren, da medarbejderen bedre kan fokusere på samtaleindholdet og at se borgeren i øjnene, når der ikke behøves at tage omfattende noteskrivning under samtalen.
- En mere præcis opsummering af aftaler indgået under samtalen, som kan gennemgås med borgeren afslutningsvis i samtalen, og som borgeren bedre vil kunne genkende, når denne ser samtaleresuméet, efter det er blevet tilgængeligt for borgeren. Dertil forventes det, at samtaleresuméet hurtigere bliver tilgængeligt for borgeren, fordi medarbejderen får et udkast til resuméet allerede ved samtaleafslutningen, og fordi administrationstiden reduceres betydeligt. Det kan medvirke til at øge retssikkerhed for både borger og medarbejder, og samtidig understøtte en tillidsfuld dialog mellem medarbejdere og borgere også i sværere sager, som fx omhandler sanktioner.
- En øget kvalitet af samtaleresuméerne, da resuméerne bliver mere vedkommende og ikke vil indeholde standardformuleringer.
- En øget fokus på det faglige indhold i resuméerne frem for det sproglige. Dertil vil medarbejdere med skriftlige udfordringer blive bedre understøttet i opgaven.

Løsningen skal afprøves i udvalgte borgervendte enheder i forvaltningen, så det afklares, om løsningen kan anvendes ved alle de forskellige borgersamtale typer i forvaltningen og ved de forskellige måder, som samtalerne kan afholdes (fysisk, digitalt og telefonisk). Dertil skal det undersøges, hvad effektiviseringspotentialet ved løsningen mere præcist vil være, når det er klart, hvilken effekt beskæftigelsesreformen vil have på antallet af samtaler og samtale typer.

Ydermere vil BIF med forslaget kortlægge mulige videreudviklingspotentialer ved løsningen og effekten deraf, så den også vil kunne assistere medarbejderen i flere af de administrative opgaver, der er i forlængelse af borgersamtalen, og som vil medføre en yderligere reduktion af medarbejderens administrationstid i forbindelse med afholdelse af borgersamtaler. Dertil skal det også undersøges, om løsningen er relevant ift. forvaltningens dialog med virksomheder.

Innovationsforslaget skal bidrage til at kvalificere et kommende investeringsforslag, som vil omhandle storskala implementering af løsningen i alle borgervendte enheder i BIF.

2. Økonomi

Det er forvaltningens vurdering, at nedenstående implementeringsomkostninger er nødvendige for at sikre forslagets gennemførsel.

Juridisk afklaring ifm. lovlighedsvurdering og it-anskaffelsesproces

Den generelle udvikling inden for AI-løsninger i det offentlige viser, at der er et stort behov for at indtænke juridisk afklaring ind i alle projektfaser. KL har bl.a. peget på, hvor afgørende dette er. Dertil skal der sikres en effektiv it-anskaffelsesproces, der er en forudsætning for, at løsningen kan ibrugtages. Det estimeres, at der bruges 200.000 kr. til juridisk afklaring og it-anskaffelse. Udgifterne er baseret på erfaringer fra forvaltningens to igangværende projekter med AI-løsninger ('Bedre brug af FasiT' og 'AI-baseret tolkning').

Indkøb af AI-løsning og teknisk afklaring ift. videreudviklingspotentialer

Ud fra dialog med mulige leverandører af AI-løsningen estimerer forvaltningen, at indkøb af løsningen vil koste 800.000 kr. Dertil estimeres det, at der skal anvendes 200.000 kr. til

teknisk afklaring i forbindelse med identificering af mulige videreudviklingspotentialer af løsningen.

Uddannelse af deltagende medarbejdere

På nuværende tidspunkt er der begrænset viden om brugen af AI som fagligt understøttende hjælpeværktøj i forvaltningen. Derfor er der brug for at uddanne de medarbejdere, der skal afprøve løsningen, så der opnås en optimal erfaring med og vurdering af løsningen, samt dens effekt. Det skal sikre et stærkt grundlag til udarbejdelsen af det kommende investeringsforslag. Dertil er det vigtigt, at der gøres en indsats for at gøre medarbejderne trygge i brugen af AI-løsninger i deres arbejde og i samtalerummet med borgeren, og klæde dem på til at kunne informere borgerne om anvendelsen af løsningen i borgersamtalen. Det vurderes, at der skal bruges 50.000 kr. til uddannelsesmidler og træning af de deltagende medarbejdere. Erfaringerne med uddannelse af medarbejderne og uddannelsesmaterialer forventes at kunne anvendes efterfølgende i storskala implementering i forbindelse med investeringsforslaget.

Projektleddelse og kortlægning af arbejdsgange

Ud fra erfaringer fra tidligere gennemførte og igangværende innovationsforslag i BIF, vurderes det, at der skal bruges 600.000 kr. til projektleddelse samt kortlægning og tilpasning af arbejdsgange for at gennemføre forslaget (svarende til 0,7 årsværk). Det skal bl.a. sikre fremdrift og levering af forslagets forskellige leverancer, koordinering mellem de forskellige fagligheder i projektet og med leverandøren af løsningen, fastlægge justeringer til arbejdsgange, samt opsamling af erfaringer og viden undervejs i gennemførelsen af forslaget.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

	1.000 kr. 2026 p/l						
	Styrings- område	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Implementeringsomkostninger							
Juridisk afklaring og it-anskaffelse	Service	0	200	0	0	0	0
Indkøb af AI-løsning til pilotafprøvning og teknisk afklaring ift. videreudvikling	Service	0	1000	0	0	0	0
Uddannelse af deltagende medarbejdere	Service	0	50	0	0	0	0
Projektledelse	Service	0	600	0	0	0	0
Samlede implementeringsomkostninger		0	1850	0	0	0	0

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2026 p/l, men forslag der udmøntes i overførselssagen udmøntes i 2025 p/l, mens forslag der udmøntes med budgettet udmøntes i 2026 p/l.

3. Kommende investeringsforslag og kriterier til prioritering

På baggrund af innovationsforslaget forventes et investeringsforslag, der som sagt vil omhandle storskala implementering af AI-løsningen i alle borgervendte enheder i BIF. Dertil kan investeringsforslaget også indeholde en videreudvikling af løsningen, så denne kan bistå medarbejderen i flere af de administrative opgaver omkring borgersamtalen, som kan give en yderligere reduktion af medarbejderens administrationstid. Udgiften til det kommende investeringsforslag er estimeret ud fra dialog med mulige leverandører ifm. udarbejdelsen af innovationsforslaget.

Innovationsforslaget skal bidrage med afklaring af den mere præcise størrelse af effektiviseringen ved løsningen, som både afhænger af antallet af samtaler, der bliver reduceret

med den nye beskæftigelsesreform, og om løsningen kan anvendes ved alle samtale typer og former, samt omfanget af administrative opgaver ifm. borgersamtaler, som løsningen vil kunne bistå med. Det forventes dog, at det kommende investeringsforslag som minimum vil indeholde en varig effektivisering på 9 mio. kr. årligt ved fuld implementering. Dette på baggrund af en beregning med et effektivt årsværk svarende til 1200 timer og en årsværkspris på 629.000 kr. (2026 p/l), samt et konservativt estimat af besparelsen i administrationstid på 7 minutter og ved en anvendelse af løsningen ved 150.000 samtaler. Der forventes et yderligere potentiale, da der formegentligt vil være et større antal af samtaler end 150.000, men pga. den netop vedtaget beskæftigelsesreform, kan det ikke for nuværende estimeres præcist.

Derudover skal innovationsforslaget bidrage med en nærmere afklaring af de kvalitative gevinster, som investeringsforslaget vil medføre, herunder både borger- og medarbejderoplevelsen ved de samtaler, hvor løsningen anvendes.

Da der afholdes notatpligtige samtaler med virksomheder eller borgere i de fleste forvaltninger i Københavns Kommune, forventes det, at erfaringerne fra dette innovationsforslag kan komme de øvrige forvaltninger til gode, hvis de på et senere tidspunkt ønsker at implementere en lignende løsning.

Tabel 2. Kriterier til prioritering

Kommende investeringsforslag		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2026 p/l	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering 1.000 kr. 2026 p/l (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
4.000	Budget 2027	-9.000 årligt (administration)		X	X

4. Implementering og opfølgning

Forslaget vil følge Københavns Kommunes it-projektmodel og vil blive ledet af projektleder fra BIF's Kontor for Digitalisering. Forvaltningens arbejde ifm. udarbejdelsen af innovationsforslaget udgør it-projektmodellens indledende behovsafklaringsfase. De efterfølgende faser ifm. gennemførslen af forslaget ser således ud:

Analyse og planlægningsfasen (Januar-marts 2026)

- Leverancer i fasen
 - o Etablering af projektorganisering
 - o Udarbejdelse af projektstyringsdokumenter
 - o Opstartsmøde
 - o Afklaring af indkøbsmetode
 - o Afklaring af hvilke medarbejdere, der skal afprøve løsningen
 - o Kortlægning af arbejdsgange
 - o Lovlighedsvurdering

Gennemførselsfasen (Marts-oktober 2026)

- Leverancer i fasen
 - o Indkøb af løsning
 - o It-anskaffelsesproces
 - o Udarbejdelse af uddannelsesmateriale
 - o Implementering af løsningen

- Kortlægning af videreudviklingspotentialer og vurdering af effekt
- Løbende evalueringer af løsningen blandt deltagende medarbejdere
- Spørgeskemaundersøgelse til borgere, som har deltaget i samtaler, hvor løsningen er blevet anvendt
- Udarbejdelse af investeringsforslag

Afslutningsfasen (Oktober-december 2026)

- Leverancer i fasen
 - Afsluttende evalueringsrapport
 - Forberedelse til storskala implementering, hvis investeringsforslag vedtages

Tabel 3. Opfølgningsmål

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Realisering af innovationsforslag			
Lovlighedsvurdering af AI-løsning	Lovlighedsvurdering er udført	BIF's Kontor for Digitalisering	Marts 2026
Teknisk implementering og idriftsættelse af AI-løsning	Løsningen er implementeret og under afprøvning i forskellige enheder i BIF	BIF's Kontor for Digitalisering	April 2026
Investeringsforslag	Investeringsforslag er udført	BIF's Kontor for Digitalisering	Juli 2026
Evaluering af AI-løsningen og afprøvningen af denne	Evalueringsrapport for afprøvning af løsningen er udført	BIF's Kontor for Digitalisering	Juli 2026

5. Risikovurdering

Forvaltningen har identificeret nedenstående risici, der er særligt væsentlige i forhold til gennemførelsen af forslaget. Det vurderes samlet set, at risikovurderingen ved innovationsforslaget og det efterfølgende investeringsforslag er lav.

Lovhjemmel

Det er en forudsætning for forslaget, at der kommer det nødvendige hjemmelsgrundlag til at anvende løsningen, da denne vil kategoriseres som beslutningsstøttende, som medfører et højere krav til klarheden i lovgrundlaget. Ud fra dialog med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering er det forvaltningens klare vurdering, at den nye lovgivning som følge af beskæftigelsesreformen, vil indeholde et tydeligt lovgrundlag til at anvende løsningen. Dertil er det som nævnt en del af aftalen om beskæftigelsesreformen, at kommunerne vil få en klar hjemmel til at bruge AI-løsninger inden for den kommunale beskæftigelsesindsats. Det forventes, at den nye lovgivning med hjemmel træder i kraft primo 2026, hvorfor denne risiko betragtes som lav.

Tidsmæssige forsinkelser

Der er risiko for en mindre tidsmæssig forsinkelse i afprøvningen af løsningen, da sikkerhedsgodkendelse af løsningen kan tage længere tid end estimeret. Det kan medføre, at investeringsforslaget først kan indgå til OFS 27/28 og ikke til Budget 2027. Det vil dog ikke berøre den samlede varige effektivisering ved investeringsforslaget, hvorfor risikoen betragtes som lav.

Omkostninger til indkøb og teknisk afklaring

Der er en mindre risiko for, at implementeringsomkostningerne er højere end forventet – særligt ift. indkøb af AI-løsningen og teknisk afklaring ift. videreudviklingspotentialer.

Denne risiko mitigeres ved at sikre beslutningsoplæg til styregruppen, som forholder sig til, hvorvidt der kan omprioriteres og/eller skæres til i indholdet af forslagets leverancer, så det i vides muligt omfang ikke berører forslaget negativt, ej heller leveringen af et kommende investeringsforslag.

Modstand mod løsningen

Der er en risiko for, at borgerne eller medarbejderne kan have en vis skepsis over for brugen af AI-løsning ved samtalen, som kan påvirke brugen af den. Dette håndteres gennem oplæringen af de medarbejdere, der skal afprøve løsningen, så de forstår løsningen og kan skabe tryghed over for borgeren ift. anvendelsen af løsningen i borgerens samtale. Dertil vil der blive udarbejdet en folder til borger, der forklarer løsningen.

Administrative bilag til innovationsforslag

6. Hvem er hørt?

Tabel 4. Godkendelse af Center for Økonomi

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	2. juni 2025

Tabel 5. Inddragede samarbejdspartnere

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget
Koncern IT er varslet om mulig kommende anskaffelse af AI-løsning, der skal sikkerhedsgodkendes, hvis forslaget vedtages.

Tabel 6. Høring og inddragelse af kredse og udvalg

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
IT-kredsen	Ja	28. maj 2025
Koncern IT	Ja	4. juni 2025