ØKF Kontor for Tværgående Digitalisering og Koncernudvikling (5975)
Økonomiforvaltningen

Orientering

Til Økonomiudvalget

Orientering om status på arbejdet med AI i Københavns Kommune

20-10-2026

Sagsnummer i F2
2026 - 21806

Dokumentnummer i F2
12203176

Sagsnummer eDoc
2026-0355519

Sagsbehandler
Margrethe Grevy

Resumé
På baggrund af en bestilling fra Økonomiudvalget gives der med sagen en status på kommunens arbejde med AI. Bilag 1 giver et overblik over centrale aktiviteter og fokusområder. Næste status på arbejdet med AI vil indgå som en del af den samlede status på udmøntningen af 'Digitaliseringsstrategi 2026-2027' i foråret 2027. Sagen er til orientering.

Sagsfremstilling
I forbindelse med Økonomiudvalgets drøftelse af 'Digitaliseringsstrategi 2026-2027' den 12. maj 2026 bestilte udvalget en status på kommunens arbejde med AI (kunstig intelligens). AI udvikler sig hurtigt og rummer store potentialer for kommunens opgaveløsning, men stiller samtidig nye krav til bl.a. sikkerhed, data, teknologi, styring og kompetencer.

Københavns Kommune har gennem de seneste år opbygget betydelige erfaringer med AI's potentialer, udfordringer og dilemmaer og med at afprøve og anvende teknologien. Et centralt pejlemærke har været jura, sikkerhed og databeskyttelse som en integreret del af arbejdet.

Der er i dag implementeret og/eller igangsat en række forretningsnære AI-projekter i alle syv forvaltninger. Samtidig har kommunen etableret fælles AI-løsninger og platforme, der kan anvendes på tværs af organisationen, samt fælles retningslinjer for brugen af AI. Med 'Digitaliseringsstrategi 2026-2027' er der desuden sat en retning for, hvordan AI skal skabe værdi i kommunens opgaveløsning, bl.a. gennem bedre service, mere tid til nærvær og faglighed og mere enkel administration.

Kommunen er nu på vej fra en eksplorativ tilgang med mange konkrete projekter i forvaltningerne til en mere sammenhængende og strategisk anvendelse af AI. Derfor er 'AI og automatisering' én af de fælles kapabiliteter, der skal opbygges som en del af den digitale udviklings- og omstillingsplan. Det videre arbejde har fokus på at styrke og investere i de fælles rammer og kapabiliteter, der gør det muligt at udvikle, anvende

og skalere AI der, hvor teknologien skaber værdi, samtidig med at den fortsat anvendes ansvarligt.

Med sagen gennemgås status og fokusområder for det videre arbejde. Emnerne uddybes i bilag 1, hvor der også gives en række eksempler på konkrete AI-projekter.

Fælles rammer for ansvarlig AI-anvendelse

Kommunen har siden 2020 haft et politisk vedtaget kodeks for kunstig intelligens og fik i 2024 fælles retningslinjer for brugen af generativ AI. Der har gennem hele AI-arbejdet været fokus på jura, sikkerhed og databeskyttelse ved udvikling og ibrugtagning af AI-løsninger, bl.a. i tæt samarbejde med kommunens Databeskyttelsesrådgiver. AI-arbejdet koordineres på tværs af kommunen gennem de fælles kredse, et AI-netværk og samarbejde mellem ØKF, KIT og forvaltningerne, ligesom der er etableret en fælles governance i forbindelse med den digitale udviklings- og omstillingsplan.

Nuværende fokus: AI skal fortsat anvendes inden for klare rammer med fokus på bl.a. retssikkerhed, databeskyttelse og gennemsigtighed. Der arbejdes samtidig med at styrke den fælles styring og prioritering af AI-initiativer. Regeringen har desuden varslet nye hjemler på AI-området. Hvis der vedtages nye hjemler, skal der tages stilling til, hvordan de kan omsættes i praksis på en ansvarlig måde på tværs og i den enkelte forvaltning. Der er desuden fokus på de klimamæssige aspekter af AI. Der iværksættes en række initiativer, herunder dataminimering og anskaffelse af bedre data om kommunens brug af AI. Som det fremgår af 'Digitaliseringsstrategi 2026-2027' stiller udviklingen i ny teknologi, herunder AI, krav til at balancere effektiv opgaveløsning med energiforbrug og klimahensyn.

Fælles AI-arkitektur, platforme og værktøjer

Kommunen har etableret fælles AI-platforme, herunder den sikre medarbejdervendte AI-chat "K-AI", der er rullet ud til alle medarbejdere og ledere i kommunen, samt platformen Boost.ai, der bl.a. kan anvendes til chat- og voicebots. Derudover blev de første midler under den digitale udviklings- og omstillingsplan udmøntet i marts 2026. Her blev der fundet finansiering til en række projekter med potentiale på tværs af forvaltningerne. Derudover understøtter midlerne, at kommunens fælles AI-arkitektur og det tekniske fundament styrkes.

Nuværende fokus: Kommunen er i gang med at opbygge en modulær AI-arkitektur med flere produkter og leverandører, der skal understøtte forskellige behov ift. brug og udvikling af AI og samtidig styrke den digitale handlefrihed. Der arbejdes desuden på at sikre, at medarbejdere og ledere har adgang til gode og sikre AI-værktøjer både til den generelle brug af AI (chat) og til mere avanceret AI-udvikling, agentisk AI, kodeværktøjer m.v. Det omfatter bl.a. arbejdet med en ny og forbedret K-

AI, der skal give medarbejdere og ledere adgang til en fælles og sikker AI-chatløsning med assistenter og relevant funktionalitet, så løsningen i højere grad kan matche de muligheder, medarbejderne kender fra åbne AI-løsninger. Samtidig skal løsningen gøre det lettere at integrere AI med kommunens egne data og systemer på en sikker måde. Samtidig igangsættes et arbejde med at gøre relevante data mere tilgængelige og anvendelige i AI-sammenhæng, herunder bedre bringe data i spil på tværs af forvaltningerne.

Konkrete eksempler på anvendelse af AI

Der arbejdes i alle forvaltninger og på tværs med en række konkrete AI-projekter, der tager afsæt i digitaliseringsstrategiens fokusområder for anvendelse af AI. Eksemplerne omfatter bl.a.:

- *Nemt at få hjælp:* Der udvikles en AI-voicebot på Borgerserviceområdet, som skal give borgere hurtigere svar på enkle spørgsmål, også uden for åbningstid. På byggesagsområdet arbejdes der med AI, der skal understøtte sagsbehandlerne og frigive tid fra rutineopgaver, så borgere og virksomheder kan få hurtigere og bedre hjælp.
- *Tid til faglig kvalitet og nærvær:* På beskæftigelses-, social- og ældreområdet arbejdes der på forskellig vis med AI til bl.a. dokumentation, overblik og samtaler med henblik på at frigive mere tid til den faglige indsats. På beskæftigelsesområdet testes AI-tolk til borgersamtaler, hvor det er meningsfuldt.
- *Enklere og smartere administration:* Der arbejdes med fælles værktøjer som K-AI AI-chat/assistenter og Roboref-referatløsning til at understøtte medarbejdernes daglige opgaver, og der er igangsat projekter ift. AI-assisteret skema- og vagtplanlægning, ruteplanlægning og balanceafstemning på regnskabsområdet, der skal reducere manuelle processer og frigive tid til andre opgaver.
- *Proportionel tilgang til AI:* På skoleområdet arbejdes der med en proportionel tilgang til AI, hvor skolerne understøttes i at forholde sig til teknologiens betydning for elevernes læring og digitale dannelse.

Eksemplerne uddybes i bilag 1. De omfatter projekter på forskellige stadier fra udvikling og afprøvning til egentlig anvendelse. Det bemærkes, at eksemplerne ikke er en udtømmende liste over kommunens AI-initiativer.

AI-kompetenceudvikling

AI bliver løbende en del af flere medarbejdere og lederes hverdag. Derfor er det vigtigt at understøtte dem med viden og kompetencer til at forstå teknologiens muligheder og begrænsninger. Der er igangsat en række tværgående kompetenceindsatser med fokus på bl.a. topledelsen, lederne og medarbejdernes brug og forståelse af generativ AI. Samtidig arbejdes der i forvaltningerne med kompetenceudvikling tæt på de enkelte fagområder.

Nuværende fokus: Arbejdet med digital forståelse og AI-kompetencer er en vedvarende opgave. Der vil bl.a. være fokus på behovet for yderligere fælles kompetenceudvikling og på de dilemmaer, som AI rejser, herunder bias, etik og betydningen for opgaveløsningen og arbejdslivet.

Aktiv interessevaretagelse og fællesoffentligt samarbejde

Kommunen har bidraget aktivt til afklaringen og udviklingen af rammerne for AI, bl.a. gennem dialog med staten og KL om konkrete erfaringer fra kommunens AI-arbejde samt ved deltagelse i Datatilsynets regulatoriske sandkasse.

Nuværende fokus: Kommunen vil fortsat arbejde aktivt for AI-parat lovgivning og rammevilkår, der gør det muligt at anvende AI, hvor teknologien kan skabe værdi inden for klare og ansvarlige rammer. Derudover er kommunen engageret i alle de igangsatte AI-storskalaprojekter og i en række fællesoffentlige indsatser på AI-området.

Interessenter og opmærksomhedspunkter

Forvaltningerne har været inddraget i udarbejdelsen af status og bilag, og sagen har været behandlet af Digitaliseringschefkredsen, IT-direktørkredsen og i Kredsen af administrerende direktører. Derudover bliver AI-området løbende drøftet på et AI-fagråd med deltagelse af alle forvaltninger. Fagrådet er nedsat i forbindelse med den vedtagne governance under udviklings- og omstillingsplanen.

Økonomi

'AI og Automatisering' er én af de fælles kapabiliteter, der kan udmøntes midler til i forbindelse med den digitale udviklings- og omstillingsplan. Økonomiudvalget træffer beslutning om fordelingen af og konkrete projekter i næste udmøntning i november 2026. Forvaltningsspecifikke AI-cases kan bringes op ifm. overførselssag og budgetforhandlinger som investeringscases.

Videre proces

Arbejdet med AI fortsætter som en del af udmøntningen af Digitaliseringsstrategi 2026-2027 og den digitale udviklings- og omstillingsplan. Økonomiudvalget vil løbende blive orienteret om den videre udvikling på området - næste gang som en del af en samlet statussag på digitaliseringsstrategien og den digitale udviklings- og omstillingsplan i foråret 2027.

Bilag

Bilag 1 – AI i Københavns Kommune: Fra erfaring til ansvarlig skalering

Økonomiudvalget, oktober 2026

Status på AI

AI i Københavns Kommune: Fra erfaring til ansvarlig skalering



AI rummer store potentialer for at understøtte og udvikle kommunens opgaveløsning. Men AI rejser også dilemmaer og kan have konsekvenser for mennesker og den måde, vi løser vores opgaver på. Derfor skal vi både kunne udnytte teknologiens muligheder og træffe bevidste valg om, hvornår og hvordan AI anvendes.

Med 'Digitaliseringsstrategi 2026-2027' er der sat en klarere fælles retning for, hvordan AI skaber værdi i kommunens opgaveløsning - lige fra bedre service og mere tid til nærvær og faglighed til enklere administration og nytænkning af opgaver og arbejdsgange.

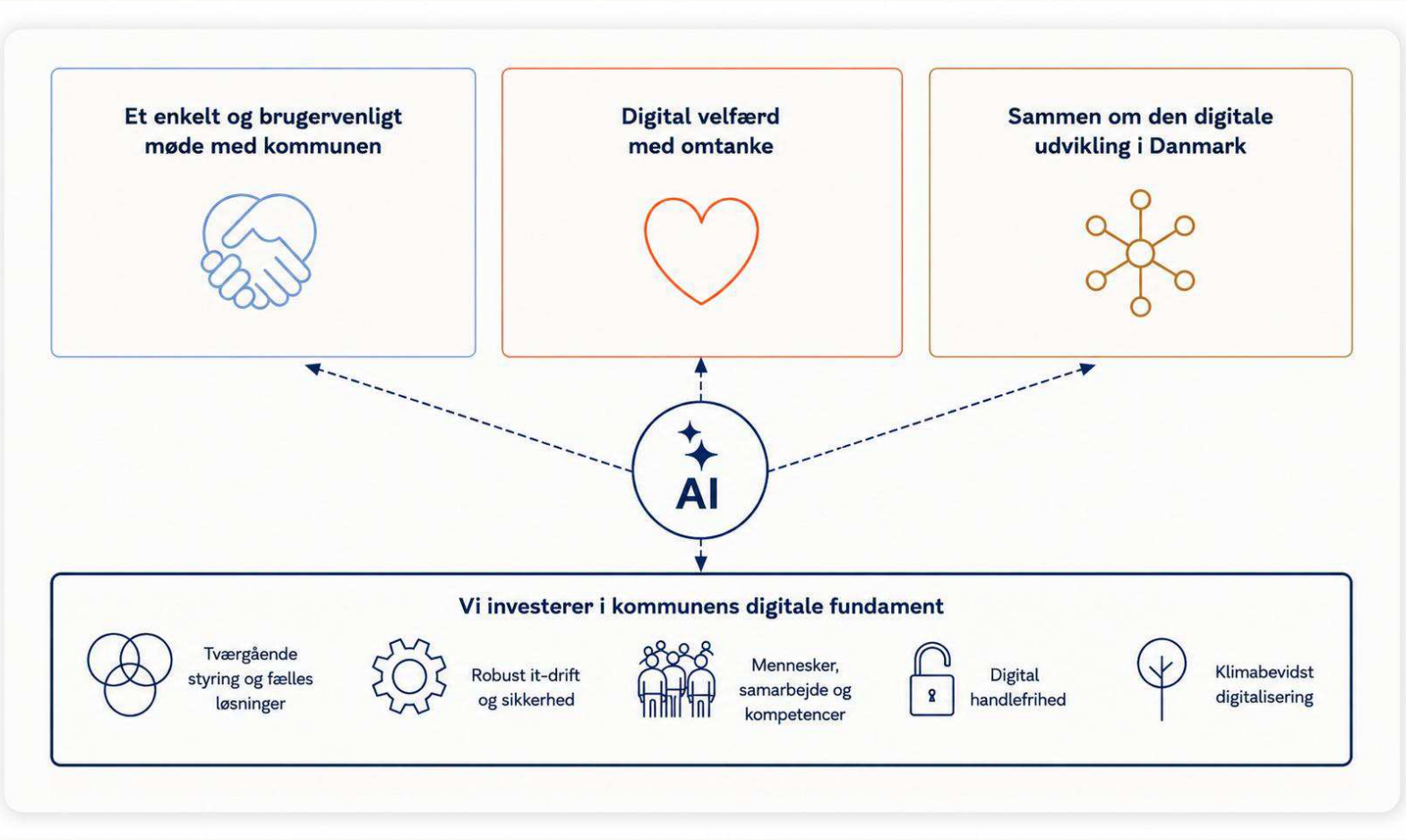
Kommunen har de seneste år opbygget erfaringer med AI gennem arbejdet med fælles platforme og en række udviklingsprojekter i de enkelte forvaltninger. Med udviklings- og omstillingsplanen styrker vi den fælles indsats, så vi kan gå fra enkeltstående projekter til en mere strategisk og skalerbar anvendelse af AI - uden at gå på kompromis med sikkerhed, ansvarlighed og menneskelig kontrol. Det kræver et stærkt fælles fundament med en fælles AI-arkitektur, klare rammer for udvikling og styring og de nødvendige kompetencer.

Samtidig arbejder vi aktivt for at påvirke de fælles rammevilkår og den lovgivning, der skal gøre det muligt at udnytte AI's potentiale i den kommunale opgaveløsning på en ansvarlig måde.

KØBENHAVNS KOMMUNE

AI er integreret i vores strategiske retning

AI skal understøtte kommunens kerneopgaver og strategiske retning på det digitale område. Det er ikke længere et selvstændigt indsatsområde, men indgår i stedet som en integreret del af næsten alle kommunens digitale udviklingsspor.

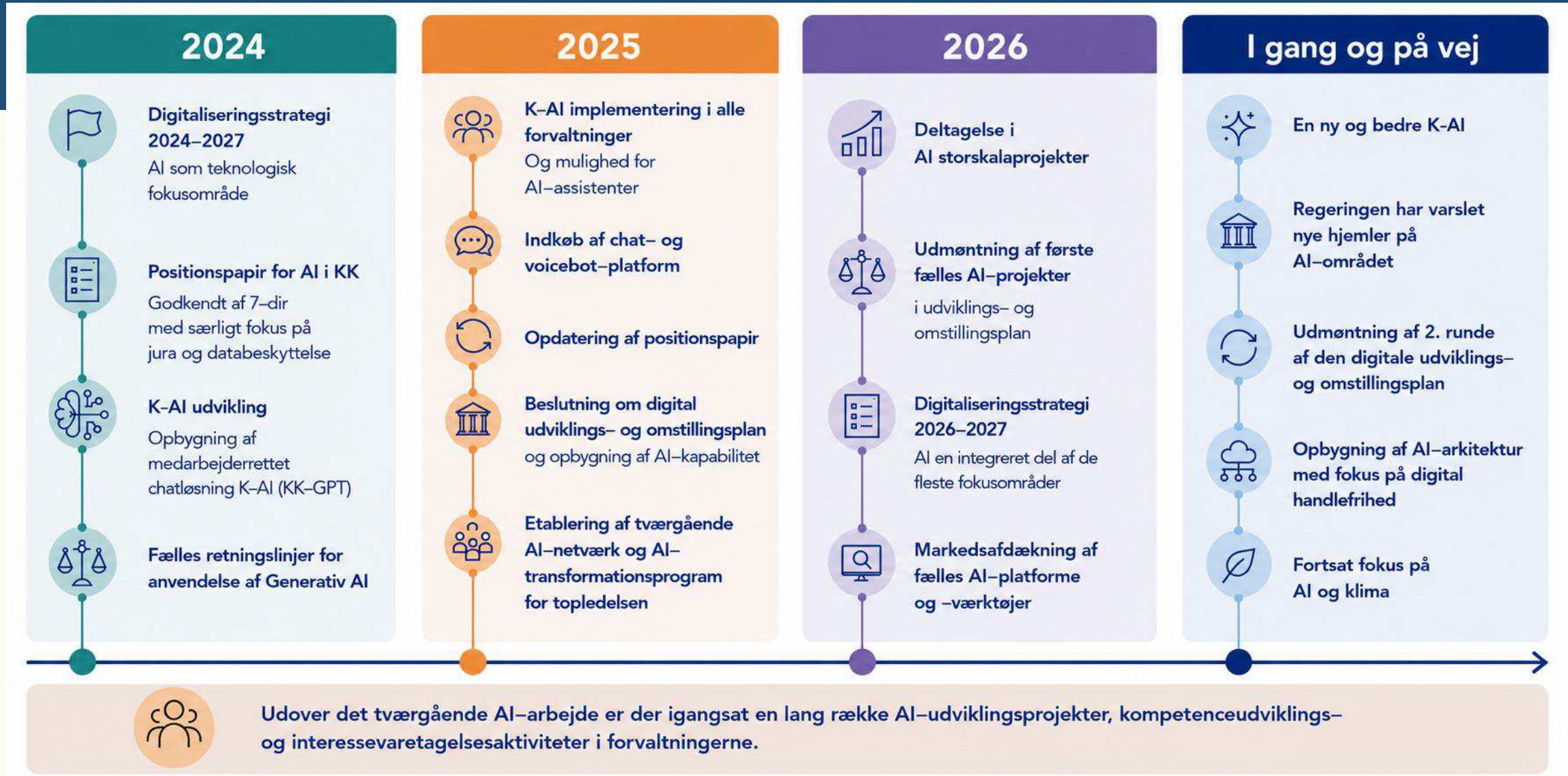


AI er både en drivkraft i den digitale udvikling og afhængig af de fælles forudsætninger, der gør den mulig.

AI kan være med til at realisere ambitionerne på tværs af strategiens fokusområder - og stiller samtidig nye krav til den måde, vi styrer, udvikler og anvender teknologi på. Derfor skal kommunens digitale fundament løbende udvikles, så vi kan udnytte mulighederne i AI på en sikker, ansvarlig og skalerbar måde.

AI i Københavns Kommune - tidslinje

Overblik over de vigtigste tværgående AI-initiativer og den videre udvikling.



Rammer for brug af AI

I KK har vi fokus på, at AI skal anvendes ansvarligt og under klare rammer – med fokus på datasikkerhed, jura og retssikkerhed, etik og gennemsigtighed, relevant kontrol og menneskelig beslutningstagning.



Fokus i 'Digitaliseringsstrategi 2026-2027'

Ansvarlig anvendelse

AI og ny teknologi anvendes ud fra klare principper med blik for datasikkerhed, etik, effektivitet og klima – og med særlig opmærksomhed på børn, unge og sårbare borgere.

Transparens om brugen af AI

Vi vil være tydelige og transparente om, hvornår og hvordan kommunen anvender AI – fx som støtte til medarbejdere eller i digitale selvbetjeningsløsninger.

Mulighederne for AI afhænger af lovgrundlaget

Manglende eller uklare lovhjemler begrænser i dag kommunens muligheder for at realisere potentialerne ved AI på flere fagområder, herunder social- og sundhedsområdet. Det er den konkrete opgave og anvendelse af AI, der afgør, hvilket hjemmelsgrundlag der er nødvendigt. Derfor kan den samme AI-teknologi være lovlig at anvende til én opgave, men ikke til en anden. Det betyder, at mulighederne for at bruge AI vil være forskellige på tværs af kommunens opgaver og fagområder.

"Faglige vurderinger, myndighedsafgørelser og relationen til borgerne skal ikke automatiseres - det er og bliver et menneskeligt ansvar."

Hvad vil vi bruge AI til?

Med den fælles Digitaliseringsstrategi for 2026-2027 er der sat en retning for, hvor kommunen særligt fokuserer brugen af AI i de kommende år.

Nemt at få hjælp

Brugen af AI-løsninger, herunder chat- og voicebots, skal gøre det nemmere for borgere og virksomheder at kommunikere med kommunen og få hurtige svar.

Tid til faglig kvalitet og nærvær

AI-baserede værktøjer skal forenkle arbejdsgange og understøtte dokumentation, så medarbejdernes tid og kompetencer kan bruges dér, hvor de gør størst forskel.

Enklere og smartere administration

AI skal automatisere og aflaste rutineopgaver og målrettet understøtte administrative opgaver, så ressourcerne kan bruges bedst muligt.

Gentænke opgaveløsningen

Vi vil undersøge, hvordan teknologien grundlæggende kan forny og udvikle vores vante arbejdsgange og opgaveløsning, hvor det er meningsfuldt.

Hvad vil vi bruge AI til?

Der arbejdes på AI-udviklingsprojekter på tværs af kommunen og i de enkelte fagforvaltninger. Her er en række eksempler. Læs mere om hvert projekt på side 11-20.



- AI-voicebot på Borgerserviceområdet giver hurtigere svar til borgerne (s. 12)
- AI skal gøre byggesagsbehandlingen bedre og hurtigere (s. 13)



- AI på beskæftigelsesområdet skal frigive tid til den faglige indsats (s. 14)
- Medarbejderne på Socialområdet skal understøttes i dokumentationsopgaven (s. 14)
- AI til lettere dokumentation på ældreområdet – 'TALT'-projektet (s. 15)
- AI-tolk til borgersamtale, når det er meningsfuldt (side 16)



- Fælles værktøjer i hverdagen: K-AI og Roboref (s. 17)
- AI-assisteret skema- og vagtplanlægning (s. 18)
- Ruteplanlægning med AI-assistent (s. 18)
- AI-baseret balanceafstemning på regnskabsområdet (s. 19)



- AI i klasseværelset – læring og digital dannelse (s. 20)

Et stærkt fælles fundament for AI

Vi er i gang med at opbygge en fælles AI-kapabilitet, der gør kommunen i stand til at udvikle og anvende AI ansvarligt og med høj eksekveringskraft. Der bygges videre på et eksisterende fokus på jura, sikkerhed og databeskyttelse. Arbejdet understøttes bl.a. af midler fra den digitale udviklings- og omstillingsplan.

Klarere rammer for udvikling og anvendelse

Vi videreudvikler de eksisterende rammer for AI med større klarhed om bl.a. leverandører, arkitektur, rådgivning, ansvar, sikkerhed og jura – så forvaltningerne får et tydeligere grundlag for at udvikle og anvende AI tæt på forretningen.

En fælles AI-arkitektur

Vi opbygger en modulær AI-arkitektur, der understøtter, at AI kan tages i brug på mange måder - gennem egen udvikling, indkøb eller som en del af fagsystemer. Derudover styrker det den digitale handlefrihed og mulighederne for samarbejde med mindre leverandører.

Fælles styring og beskyttelse af data

Vi er i gang med at anskaffe et fælles AI-styringslag, der styrker beskyttelsen af data og styringen af adgang til AI-løsninger. Samtidig får vi bedre data og overblik over AI-anvendelse, brug, risici og omkostninger.

Et stærkere datafundament

Vi igangsætter et arbejde med at gøre kommunens data mere tilgængelige og anvendelige i AI-sammenhæng. Det skal give et bedre grundlag for at udvikle og anvende AI på tværs af kommunen - fordi gode data er fundamentet for god AI.

AI-kompetenceudvikling

Medarbejdere og ledere skal opleve at have de rette kompetencer til at tage ny teknologi i brug i hverdagen. Der arbejdes derfor målrettet med AI-kompetenceudvikling – både på tværs af kommunen og i den enkelte forvaltning.



Tværgående kompetenceudvikling

- AI-transformationsprogram og datakursus for topledelsen
- Webinarer og Masterclass for ledere
- Åbne kurser i K-AI og brugen af generativ AI udbudt via Plan2Learn
- Uddannelse af 700 superbrugere i at lave AI-assistenter i K-AI
- AI som tema på kommunens projektledelsesdag.

Kompetenceudvikling i forvaltningerne

Alle forvaltninger har igangsat AI-kompetenceudviklingsaktiviteter. Aktiviteterne i forvaltningerne binder brugen og forståelsen af AI tæt sammen med medarbejdere og lederes hverdag og kerneopgaver.

- **Eksempel:** Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen har igangsat et større digitalt kompetenceprogram for medarbejdere og ledere, som skal løfte både den digitale forestillingsevne, de digitale kompetencer og sprog samt en digital kultur i forvaltningen.

- **Eksempel:** Klima-, Miljø- og Teknikforvaltningen arbejder for at skabe en AI-parat organisation, hvor ledere og medarbejdere får en bedre forståelse af, hvordan K-AI og AI konkret kan understøtte og ændre opgaveløsningen - bl.a. gennem lederworkshops, medarbejdernetværk og introkurser.

Aktiv interessevaretagelse

Manglende eller uklare lovhjemler begrænser i dag kommunens muligheder for at realisere potentialerne ved AI. Vi bruger derfor aktivt vores viden og erfaringer til at påvirke rammerne for fremtidens ansvarlige AI-lovgivning, ligesom vi bidrager til videndeling og samarbejde med centrale aktører på AI-området.





Interessevaretagelse med fokus på ansvarlighed og lovhjemler

- Vi bidrager aktivt til udviklingen af rammerne for AI gennem dialog med staten og KL og ved at bringe konkrete erfaringer fra kommunens AI-arbejde i spil.
- Bl.a. har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennem Datatilsynets regulatoriske sandkasse arbejdet med afklaring af hjemmel ift. 'TALT'-projektet, mens Beskæftigelses-, -Integrations- og Erhvervsforvaltningen løbende har været i dialog med STAR om nødvendigheden af en specifik AI-hjemmel på beskæftigelsesområdet, der kom med den nye beskæftigelsesreform. Socialforvaltningen er pt. i dialog med Socialministeriet om hjemmel.

Netværk og videndeling

- Københavns Kommune deltager i flere AI-netværk, hvor vi bidrager med vores erfaringer og viden, ligesom vi er stiftende partner i 'AI-Kompetencepagten' og samarbejder med forskningsmiljøer, herunder CAISA.

Aktiv interessevaretagelse

Vi er engageret i alle de AI-storskalaprojekter, som er igangsat af regeringens AI-taskforce, og bidrager samtidig gennem vores repræsentation i taskforcens rådgivende ekspertgruppe.

AI-storskalaprojekter

- **AI-understøttet dokumentation:** Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen er skaleringsleder ift. tale-til-tekst på beskæftigelsesområdet, der handler om AI-resumeer på borgersamtaler og brug af AI-tolk i samtalerne ved behov. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen forbereder sammen med KL og andre kommuner AI-storskalaprojekt om AI-assisteret dokumentation på sundheds- og omsorgsområdet, i perioden mens hjemmel afventes. Derudover deltager kommunen i et partnerskab om fællesoffentlig AI-arkitektur med andre kommuner, regioner og ATP.
- **Digitale assistenter og beslutningsstøtte til medarbejdere:** Klima-, Miljø- og Teknikforvaltningen deltager i styregruppen om AI på byggesagsområdet, og ØKF er projektleder på et projekt, der skal udbrede viden om arbejdet med generativ AI.
- **Digital assistent til borgere og virksomheder:** Kultur-, Fritids- og Borgerserviceforvaltningen følger og giver input til projektet, der drives af staten.



Eksempler på brug af AI

På side 12-20 følger en række konkrete eksempler på større AI-projekter i kommunen. Eksemplerne er ikke en udtømmende liste.



Hvad vil vi bruge AI til? - eksempler

Nemt at få hjælp – Brugen af AI-løsninger, herunder chat- og voicebots, skal gøre det nemmere for borgere og virksomheder at kommunikere med kommunen og få hurtige svar.

AI-voicebot på Borgerserviceområdet giver hurtigere svar til borgerne

- Københavns Borgerservice udvikler en voicebot til kommunens kontaktcenter. Løsningen bygges oven på kommunens fælles chat- og voicebotplatform og skal hjælpe borgere med at få svar på enkle spørgsmål - også uden for åbningstid.
- De første områder testes nu med generelle spørgsmål om pas og viderestilling af udvalgte henvendelser fra kommunens hovednummer.
- Voicebotten udvikles i tæt samarbejde med medarbejderne i kontaktcenteret og brugertestes løbende - bl.a. i samarbejde med Ældrerådet og Handicaprådet.
- Voicebotten behandler ikke konkrete borgersager, og borgerne vil altid kunne blive stillet videre til en medarbejder. På sigt forventes løsningen at kunne hjælpe med op mod 300.000 telefoniske henvendelser om året.



Hvad vil vi bruge AI til? - eksempler

Nemt at få hjælp – Brugen af AI-løsninger, herunder chat- og voicebots, skal gøre det nemmere for borgere og virksomheder at kommunikere med kommunen og få hurtige svar.

AI skal gøre byggesagsbehandlingen bedre og hurtigere

- Klima-, Miljø- og Teknikforvaltningen arbejder med AI på byggesagsområdet. Formålet er at frigive tid fra rutineprægede opgaver, så borgere og virksomheder kan få hurtigere og bedre hjælp i deres byggesager, og at sagsbehandlere kan anvende deres faglighed der, hvor den giver størst værdi, fx til dialog med ansøgere.
- Der er udviklet et AI-baseret, sagsunderstøttende værktøj, som kan gennemgå ansøgningsmaterialet, berige sagen med relevante oplysninger og på den baggrund udarbejde udkast til fx byggetilladelser, mangelbreve og afslag
- Prototypen er udviklet på et afgrænset sagsområde og skal nu udvides til andre typer af byggeansøgninger, én ansøgningstype ad gangen.
- Alle AI-genererede vurderinger og udkast skal gennemgås og kvalitetssikres af en byggesagsfaglig medarbejder, og det er altid medarbejderen, der træffer den endelige afgørelse. Medarbejdere får derudover grundig uddannelse i at anvende løsningen og kompetenceudvikling i forhold til brug af AI.

Hvad vil vi bruge AI til? - eksempler

Tid til faglig kvalitet og nærvær– AI-baserede værktøjer skal forenkle arbejdsgange og understøtte dokumentation, så medarbejdernes tid og kompetencer kan bruges dér, hvor de gør størst forskel.

AI på beskæftigelsesområdet skal frigive tid til den faglige indsats

- Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen implementerer AI-løsninger i fagsystemet Fasit.
- Løsningerne skal støtte medarbejderne før, under og efter samtaler med ledige borgere - bl.a. med hurtigere overblik i komplekse sager, fremsøgning af oplysninger og udkast til samtaleresuméer, som medarbejderen gennemgår og journaliserer.
- Formålet er at frigive tid til den faglige indsats, styrke dokumentationen og understøtte mere ensartet sagsbehandling og en bedre borgeroplevelse.

Medarbejderne på Socialområdet skal understøttes i dokumentationsopgaven

- Socialforvaltningen arbejder på en AI-løsning i det centrale fagsystem DOMUS, der kan hjælpe medarbejdere i den daglige dokumentation i arbejdet med borgeren - særligt medarbejdere med svage skrivefærdigheder.
- Derudover kan løsningen på sigt understøtte sagsbehandlere på myndighedsområdet i at finde relevante dokumenter og oplysninger.

Hvad vil vi bruge AI til? - eksempler

Tid til faglig kvalitet og nærvær– AI-baserede værktøjer skal forenkle arbejdsgange og understøtte dokumentation, så medarbejdernes tid og kompetencer kan bruges dér, hvor de gør størst forskel.

AI til lettere dokumentation på ældreområdet – 'TALT'-projektet

- Projektet 'TALT' er et fælleskommunalt projekt, hvor København sammen med andre kommuner har udviklet og afprøvet AI-prototyper, der kan understøtte talegenkendelse, kategorisering og opsummering.
- Formålet er at lette dokumentationsopgaven, så sundhedsfaglige medarbejdere (sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter) får mere tid til kerneopgaven.
- Afprøvningen har omfattet både teknologi, medarbejdere og hjemmel. Medarbejderne har været centrale i at afprøve og kvalificere prototyperne, og erfaringerne har givet vigtig viden om, hvordan AI kan understøtte faglighed og dokumentationsarbejde, og hvilke krav der er til funktionalitet, tillid og kompetencer, før løsningerne kan tages i brug.
- En løsning forventes udviklet og implementeret, når de nødvendige bekendtgørelser er udstedt, og finansieringen er på plads.

Hvad vil vi bruge AI til? - eksempler

Tid til faglig kvalitet og nærvær– AI-baserede værktøjer skal forenkle arbejdsgange og understøtte dokumentation, så medarbejdernes tid og kompetencer kan bruges dér, hvor de gør størst forskel.

AI-tolk til borgersamtale, når det er meningsfuldt



- Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen har testet en række AI-tolkeløsninger. De foreløbige erfaringer peger på et stort potentiale for at bruge AI-tolkning i mødet med borgere, der ikke har tilstrækkelige danskkundskaber. Det gælder både på beskæftigelses- og integrationsområdet, men potentialet er også stort på tværs af kommunen, hvor mange forvaltninger har borgermøder med behov for tolkning.
- Udvalgte AI-tolkeløsninger forventes testet i konkrete borgersamtaler inden udgangen af 2026. På den baggrund kan der i 2027 igangsættes en større afprøvning og eventuel skalering af AI-tolkning til borgersamtaler, hvor det er meningsfuldt. I test af løsningerne er der altid fokus på brugervenlighed, dataetik og sproglig kvalitet.
- En bredere skalering til flere forvaltninger i Københavns Kommune kan også være mulig, men der kan være juridiske forhold, som betyder, at AI-tolk ikke kan anvendes i alle de situationer, hvor der er et praktisk behov.

Hvad vil vi bruge AI til? - eksempler

Enklere og smartere administration– AI skal automatisere og aflaste rutineopgaver, så ressourcerne kan bruges bedst muligt.

Fælles værktøjer i medarbejdernes hverdag: K-AI og Roboref

- K-AI er kommunens sikre og lukkede AI-chatløsning, der er rullet ud til alle medarbejdere og ledere. Den kan bl.a. hjælpe med at skrive, opsummere og forbedre tekster, udvikle idéer, analysere og få sparring. Brugerne kan også udvikle AI-assistenter i K-AI, der er specialiseret til bestemte opgaver og arbejdssituationer.
- Assistenterne kan være indrettet med særlig viden, instruktioner og skabeloner, så de hjælper medarbejderne mere målrettet med tilbagevendende opgaver.
- Der arbejdes på at gøre K-AI endnu bedre ved at anskaffe en markedsmoden løsning, så K-AI i højere grad opleves som et reelt alternativ til åbne AI-løsninger.
- Derudover implementeres mødeassistenten Roboref. Roboref er en AI-baseret mødeassistent, der kan lydoptage et møde, hvorefter der bruges AI til at transskribere og lave udkast til referater. Løsningen kan bruges til både fysiske, virtuelle og hybride møder, så deltagerne kan fokusere på dialogen frem for at tage noter.
- Referatudkastet skal altid gennemgås og godkendes manuelt, inden det anvendes, og løsningen er godkendt til interne møder i kommunen uden følsomme personoplysninger og ikke til sagsbehandling.

Hvad vil vi bruge AI til? - eksempler

Enklere og smartere administration– AI skal automatisere og aflaste rutineopgaver, så ressourcerne kan bruges bedst muligt.

AI-assisteret skema- og vagtplanlægning

- Der er igangsat et projekt på tværs af Socialforvaltningen, Kultur-, Fritids- og Borgerserviceforvaltningen samt Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, der skal optimere vagtplanlægning på tværs af kommunen, mindske fejl og reducere antallet af manuelle processer i forbindelse med udarbejdelsen af grundplaner til medarbejderne. Samtidigt vil løsningen kunne understøtte medarbejdernes individuelle ønsker til vagter og give mere fleksibilitet til den enkelte medarbejder. Projektet er finansieret af den digitale udviklings- og omstillingsplan.

Ruteplanlægning med AI-assistent

- Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører en udvikling og afprøvning af en prototype til ruteplanlægning i hjemmeplejen. Udvikling og afprøvning sker i tæt samarbejde med medarbejderne, så der opnås viden og understøttelse af behov, og validering af, i hvilket omfang en løsning kan give kortere transporttid, mindre brug af vikarer, højere medarbejdertilfredshed og mindre tid brugt på selve planlægningen. Projektet gennemføres i samarbejde med Aarhus og Aalborg. Københavns Kommune er udpeget af KL som skaleringsleder for projektet om datadrevet ruteplanlægning.

Hvad vil vi bruge AI til? - eksempler

Enklere og smartere administration– AI skal automatisere og aflaste rutineopgaver, så ressourcerne kan bruges bedst muligt.

AI-baseret balanceafstemning på regnskabsområdet

- 'NextBalance' er et initiativ i Økonomiforvaltningen, der skal bruge AI til at modernisere kommunens balanceafstemninger. Målet er at ændre opgaven fra i høj grad at bestå af manuelle aktiviteter til en mere effektiv og tidssvarende proces, hvor AI kan understøtte og overtage dele af arbejdet. Det skal frigive tid til mere specialiserede opgaver og understøtte en bedre økonomistyring. Samtidig udvikles løsningen, så teknologien på sigt kan genbruges i andre administrative processer i kommunen.

Hvad vil vi bruge AI til? - eksempler

En proportionel tilgang til AI – et eksempel fra skoleområdet.

AI i klasseværelset – læring og digital dannelse

- Børne- og Ungdomsforvaltningen understøtter skolernes arbejde med AI og teknologiens betydning for elevernes læring og digitale dannelse.
- Skolerne tager lokalt stilling til, hvordan og i hvilket omfang AI skal indgå i undervisningen. Forvaltningen stiller viden, rådgivning og kompetenceudvikling til rådighed for dette arbejde.
- Arbejdet ledes tæt på skoleledelsens praksis inden for de fælles rammer for bl.a. GDPR og datasikkerhed.
- Der arbejdes indtil videre med en proportionel tilgang: De største AI-tjenester lukkes i prøveperioder, men AI lukkes ikke ude af skolen året rundt.
- Forvaltningen kan understøtte skoler, der ønsker at arbejde med elevernes kompetente, sikre, kritiske og ansvarlige brug af teknologien, bl.a. gennem kompetenceforløb, vejledning og fælles vidensgrundlag.