

## Ansøgningskema til den regulatoriske sandkasse

Ansøgningen og eventuelle spørgsmål sendes til [sandkasse@datatilsynet.dk](mailto:sandkasse@datatilsynet.dk).

Vær opmærksom på, at Datatilsynet og Digitaliseringsstyrelsen som offentlige myndigheder er underlagt reglerne i offentlighedsloven om aktindsigt. Oplysningerne i ansøgningskemaet vil derfor kunne blive udleveret til enhver som led i en aktindsigt. Oplysninger om tekniske indretninger, forretningsmæssige forhold, kunde og leverandørforhold og andre fortrolige oplysninger vil som udgangspunkt være undtaget fra aktindsigt.

For mere information om den regulatoriske sandkasse henvises til Datatilsynets hjemmeside:  
[www.datatilsynet.dk/sandkasse](http://www.datatilsynet.dk/sandkasse)

### Virksomheden eller myndigheden

**1. Virksomhedens eller myndighedens navn og CVR-nummer**

*Oplys virksomhedens eller myndighedens fulde navn og CVR-nummer.*

*Ved samarbejde mellem flere virksomheder eller myndigheder skal alle disses navne og CVR-numre oplyses.*

**J.H. Schultz Information A/S**

**Annexstræde 5**

**2500 Valby**

**Cvr: 89634814**

**Københavns Kommune**

**Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

**Bernstorffsgade 17**

**1557 København V**

**Cvr: 64942212**

**2. Kort beskrivelse af virksomheden eller myndigheden**

*Kort beskrivelse af, hvad virksomheden eller myndigheden laver, dens sektor, og størrelsen på organisationen, gerne med antallet af ansatte, samt eventuelt (type af) kunder (maks. 250 ord).*

**J.H. Schultz Information A/S**

**Schultz er en virksomhed med ca. 190 medarbejdere, der udvikler digitale løsninger til offentlige og private sektorer i Danmark.**

**Med højt fokus på domæneviden og samarbejde skaber Schultz IT-produkter og -projekter, der bidrager til viden, velfærd og vækst i det danske samfund.**

	<p>Schultz tilbyder opdateret lovinformation og beslutningsstøtte, og arbejder for at forbedre sagsbehandlingen og placere borgeren og virksomheden i centrum af den offentlige service.</p> <p><i>Københavns Kommune, Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen</i>  <b>Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen i Københavns Kommune arbejder for at hjælpe ledige og borgere i job eller uddannelse, finde arbejdskraft til københavnske virksomheder og styrke integrationen i hovedstaden.</b></p> <p>Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen (BIF) er Danmarks største beskæftigelsesforvaltning med godt 2.000 medarbejdere. Opgaverne spænder bredt – fra den nære kontakt med borgere og samarbejde med virksomheder til udformning af politikker.</p> <p>I jobcentrene gennemfører BIF årligt over 300.000 samtaler med borgere.</p>
<p><b>3. Link til virksomheden eller myndighedens hjemmeside</b></p>	<p><a href="https://Schultz.dk">https://Schultz.dk</a></p> <p><a href="https://www.kk.dk/om-kommunen/job/vores-arbejdsplads/beskaeftigelse-og-integration">https://www.kk.dk/om-kommunen/job/vores-arbejdsplads/beskaeftigelse-og-integration</a></p>
<p><b>4. Er virksomheden etableret i Danmark?</b></p> <p><b>Er myndigheden dansk?</b></p>	<p><i>Et af kriterierne for deltagelse i sandkasseforløbet er, at Datatilsynet og Digitaliseringsstyrelsen er de relevante myndigheder.</i></p> <p><i>Det betyder bl.a., at virksomheden skal være etableret i Danmark, eller hvis der er tale om en myndighed, at denne er dansk.</i></p> <p><i>Hvis det er relevant, beskriv da kort samarbejdet med eventuelle internationale samarbejdspartnere, som er direkte involveret i projektet.</i></p> <p><b>Schultz er etableret i år 1661 i Danmark, og der vil være et teknologisk samarbejde med Microsoft Danmark og Microsoft Ireland.</b></p> <p><b>Københavns Kommune er en dansk kommune, og der vil ikke være involveret internationale samarbejdspartnere i forløbet.</b></p>
<p><b>5. Hvem vil være involveret i sandkassearbejdet?</b></p>	<p><i>Oplys omfang og type af interne ressourcer i planlægger at involvere i sandkassearbejdet.</i></p> <p><i>Det er ikke nødvendigt at oplyse specifikke navngivne medarbejdere.</i></p> <p><b>Leverandør-teamet bag projektet består af 5-10 personer.</b>  <b>Kundeteamet består tilsvarende af 5-10 personer.</b></p>

	<p>Heraf påtænker vi at involvere en mindre gruppe med teknisk baggrund, viden om it-sikkerhed og ledelseskompetence i den konkrete dialog omkring sandkassearbejdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• It-drift og sikkerhedschef, Schultz</li> <li>• Kontorchef, Kontor for Digitalisering (BIF)</li> <li>• Jurist, Schultz</li> <li>• CTO, Schultz</li> </ul> <p>Foruden det beskrevne pilotforløb, forventer leverandøren en følgegruppe med yderligere cirka 10 kommuner, som løbende vil komme med input ifm. teknologiafprøvning og -adoption.</p>
<p><b>6. Kontaktperson</b></p>	<p><i>Angiv navn, stilling, e-mailadresse og telefonnummer. Korrespondance om sandkassen vil ske med denne kontaktperson.</i></p> <p><b>Kim Christensen</b>  <b>IT- drift og sikkerhedschef</b>  <b>+ 45 41 95 46 60</b>  <b>kch@schultz.dk</b></p>

## Projektet, produktet, tjenesten eller lignende

<p><b>7. Beskrivelse af projektet</b></p>	<p><i>Beskriv projektet eller tjenesten. Beskrivelsen bør bl.a. indeholde:</i></p> <p>- <i>Formålet med projektet:</i></p> <p><b>AI-understøttelsen fokuserer særligt på at yde støtte til sagsbehandleren ifm. forberedelse, gennemførelse og efterbehandling af Jobcenterets samtale med borgeren, idet samtaleopgaven fylder så meget i jobcentre som der redegøres for længere nede. Herunder bl.a.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AI Sagshjælp</b>, hvor sagsbehandleren "chatter" med borgerens sag. Denne video giver et kortfattet indtryk af hvordan AI anvendes:  <a href="https://vimeo.com/946542930/ec42fc06a0?share=copy">https://vimeo.com/946542930/ec42fc06a0?share=copy</a></li> <li>• <b>Forslag til "næste systemhandling"</b> for borgeren, hvor AI giver sagsbehandleren kvik-links til handlinger, som kan være relevante at udføre i systemet. Denne video giver et kortfattet indtryk af hvordan AI anvendes:  <a href="https://vimeo.com/946542974/16fa0dafec?share=copy">https://vimeo.com/946542974/16fa0dafec?share=copy</a></li> <li>• <b>Opslag i lovgivning og interne arbejdsgangsbeskrivelser</b>, hvor sagsbehandleren hurtigt kan få juridisk information og procesviden. Se første video ovenfor for at få et kortfattet indtryk af hvordan AI anvendes.</li> <li>• <b>Transskription og resume af samtale</b>, hvor sagsbehandleren kan få støtte til den omkostningsfulde efterbehandling af hver samtale. Denne video giver et kortfattet indtryk af hvordan AI</li> </ul>
---	---

anvendes:

<https://vimeo.com/946542948/0c25ad05c1?share=copy>

Projektets formål er (1) at effektivisere sagsbehandlernes arbejde, (2) at øge kvaliteten i mødet med borgeren og (3) at styrke borgerens retssikkerhed. Herunder gennemgås de enkelte delformål.

1. **Effektivisering:** Jobcentrene afholder ca. 2,5 mio. samtaler med borgere årligt. Vi har teknologiafprøvet og opbygget prototyper med henblik på at effektivisere samtaleflowet (indkald, forberedelse til samtalen, afholdelse af samtale, efterregistrering af samtale, håndtering af evt. aktindsigt). Kan der som eksempel spares blot 5-10 minutter per samtaleforløb, er der et besparelspotentiale på 200.000-400.000 årlige medarbejdertimer i jobcentrene i Danmark. På baggrund med interviews med sagsbehandlere er det vores indtryk, at 5 minutters tidsbesparelse er konservativt vurderet, ligesom vi på baggrund af de hidtidige analyser allerede har identificeret de næste områder, som kan effektiviseret med lignende metoder.
2. **Kvalitet – sammenhængende forløb:** En stor udfordring i dag er, at mange borgere oplever usammenhængende forløb, fx pga. sagsbehandlerskift. Vi har teknologiafprøvet og opbygget prototyper, som understøtter en mere ensartet registreringspraksis, og som gør det nemmere og hurtigere at tilegne sig viden om den borger, sagsbehandleren skal mødes med. Det er en hypotese i projektet, at den øgede kvalitet kan måles på, at mængden af klagesager nedbringes.
3. **Retssikkerhed:** Vi har teknologiafprøvet og opbygget prototyper, som bringer både lovgivning og kommunens beskrevne arbejdsgange ind i sagsbehandlingen. Både reaktivt, hvor sagsbehandleren kan opsøge information, men også proaktivt, hvor AI kan henlede sagsbehandlerens opmærksomhed på relevant praksis eller proces relateret til den opgave, sagsbehandleren er i gang med at løse.

*- Målgruppen for projektet*

Sagsbehandlere i kommunernes jobcentre. Projektet er forankret i fagsystemet med henblik på at opnå understøttelse tæt inde i brugerens arbejdsgange.

*- Hvordan projektet involverer brug af AI*

I forhold til de enkelte formål ovenfor (effektivisering, kvalitet og retssikkerhed) gør vi for at opnå alle tre formål brug af forskellige AI-midler på forskellige trin i brugerens arbejdsgang, herunder store sprogmodeller, AI-søgning og tale-til-tekst. Vi henviser i øvrigt til

video-linksene længere nede, som forsøger at kaste lys over, hvordan vi konkret har arbejdet med at involvere brug af AI.

**Primære AI-teknologier:**

- Store sprogmodeller (gpt-35-turbo (1106))
- Talegenkendelse (Azure AI Speech)
- RAG (Azure AI Search, Microsoft Semantic Kernel).

*- Hvordan der sker behandling af personoplysninger som led i projektet*

**Data fra borgerens beskæftigelsessag og transskription af borgerens samtale behandles af en stor sprogmodel og af tale-til-tekst. Data behandles i et sikret miljø, som driftes i EU, og hvor kun medarbejdere placeret i EU/EØS vil kunne tilgå miljøet – fx i supportøjemed. Der sker således ikke overførsler til usikre tredjelande.**

*- Hvordan projektet er innovativt eller nyskabende*

**Projektet udforsker en anvendelse af AI, som ikke blot er "reaktiv informationssøgning", men "proaktiv sagsbehandlerstøtte", som - hvis det lykkes – vil ændre væsentligt ved arbejdsgangene i jobcentrene, herunder samarbejde mellem sagsbehandler og borger såvel som mellem sagsbehandler og leder.**

**Projektet har potentiale til at kunne muliggøre et mere værdigt møde med borgeren, et mere sammenhængende forløb for borgeren, en højere effektivitet i jobcentrene og en højere retssikkerhed, som ikke ville være muligt uden anvendelse af AI.**

**Det er ikke nyt, at bl.a. lovgivere, jobcentre og jobcenterleverandørerne arbejder med at håndtere og forbedre disse udfordringer igennem ny lovgivning, nye processer, ny digital understøttelse og nye teknologiske muligheder. Det har med tidligere teknologi dog hovedsageligt været muligt at udnytte teknologi baseret på struktureret data, hvilket har forudsat korrekt registrering i felter i fagsystemerne og de offentlige selvbetjeningsløsninger.**

**Det nye er, at vi nu i særlig grad har mulighed for at udnytte, at ny AI-teknologi giver mulighed for at behandle ustruktureret data, som systemerne indeholder store mængder af. Herigennem er det projektets forventning, at det er muligt at yde bedre teknologiunderstøttelse ikke blot i sagsbehandlerens forberedende arbejde før mødet med en borger, men som noget helt nyt også at yde bedre service under samtalen med borgeren og i efterbehandlingen af samtalen med borgeren – herunder i det administrative arbejde med at sikre myndighedens serviceniveau, som i dag foregår igennem omkostningsfuldt tilsynsarbejde, sagsoplysning, indstillinger m.v.**

*- Hvilken samfundsbetydning projektet forventes at have*

Borgere med kontakt til jobcenteret oplever ofte et usammenhængende forløb – fx på grund af kontakt med forskellige sagsbehandlere eller egentlige sagsbehandlerskift. Det kan resultere i en dårlig eller uværdig oplevelse i mødet med jobcenteret, hvor det som eksempel kan være borgerens oplevelse at skulle forklare sin sag igen og igen til nye mennesker, og hvor borgeren bliver i tvivl om der bliver overleveret viden imellem sagsbehandlerne.

Det værdige møde med borgeren i beskæftigelsessystemet bliver bl.a. omtalt i regeringsgrundlaget, ligesom det er en del af ekspertgruppen for fremtidens beskæftigelsesindsats' opgave at komme med anbefalinger til en reform af beskæftigelsesindsatsen med fokus på bl.a. værdighed ( <https://bm.dk/arbejdsomraader/aktuelle-fokusomraader/ekspertgruppe-for-fremtidens-beskaeftigelsesindsats/>).

Det er vores hypotese, at en ny sagsbehandler med støtte af AI langt hurtigere vil kunne sætte sig ind i den enkelte borgers sag og samtidig give langt større sikkerhed for, at der ikke er vigtige nuancer i sagen, der bliver overset. Da vi samtidig kan støtte sagsbehandleren i mødet med borgeren i forhold til myndighedens interne arbejdsgange, er det et af projektets formål at hæve kvalitet og værdighed i samarbejdet imellem myndighed og borger.

Serviceniveauet kan også være forskelligt imellem den enkelte sagsbehandler, hvilket er forstærket af, at jobcentrene har en høj personaleomsætning, ligesom der kan være stor forskel på, hvordan den enkelte sagsbehandler formulerer sig, når der gennemføres registreringer i fagsystemerne.

Her er vores hypotese, at man med AI generelt kan forbedre registreringspraksis, som igen vil kunne danne grundlag for en mere sammenhængende oplevelse i mødet med jobcenteret.

Samtidig gennemfører jobcentrene op mod 2,5 mio. samtaler med borgere om året, og bedre samtaleforløb vil således have stor betydning for mange borgere.

Fra et effektiviseringsperspektiv er der også store muligheder pga. den store samtalevolumen. Er det fx muligt at reducere særligt forberedelse og efterbehandling af samtaler med gennemsnitligt 5-10 minutter, vil det rumme et potentiale på 200.000-400.000 timer årligt på landsplan (?).

Derfor er der både et stort potentiale i at løfte kvalitet, retssikkerhed og effektivitet for samfundet.

	<p>Vi har som ambition at indtænke og kvalitetssikre dialogen med borgeren tidligere i processen, end det er muligt i dag via kendte arbejdsgange.</p> <p>Det er derfor vores hypotese, at vi også kan nedbringe mængden af klager over samtaler i jobcentret.</p> <p><i>- Hvor langt i udviklingen projektet er</i></p> <p>Der er gennemført workshops med cirka 20 jobcentre, som har bidraget med op mod 1.000 prompts og mere end 100 konkrete forslag til en AI-Chatbot og perspektiver for jobcentrene.</p> <p>Vi har udviklet prototyper for de centrale AI-teknologikoncepter med henblik på teknologiafprøvning, men hidtil ikke på borgerdata.</p> <p>Vi har defineret et koncept for en infrastruktur, vi vurderer, er sikker.</p> <p>Vi er p.t. i dialog med kunder (jobcentrene), og de første jobcentre indgår med en rolle i pilotforløbet med konkrete aftaler. Vi forventer at i alt ca. 10 jobcentre vil have indgået aftale før sommerferien. Den konkrete rolle i forløbet kan variere afhængigt af aftalen.</p> <p>Vi har gennemført grundopsætningen i infrastrukturen.</p> <p>Vi har påbegyndt softwareudvikling.</p> <p>Vi har påbegyndt compliance-spor.</p> <p><i>- Hvordan I kan drage nytte af et forløb i sandkassen</i></p> <p>Det er afgørende for, at projektet lykkes, at sikkerheden er høj, og at kommuner og borgere kan være trygge ved løsningen.</p> <p>Der er samtidig ikke mange erfaringer, som vi kan trække på i forhold til behandling af personoplysninger med AI. Vi håber på at øge sandsynligheden for succes med projektet ved at blive beriget med rådgivning fra sandkassen.</p>
<p><b>8. Hvilken type personoplysninger vil blive behandlet?</b></p>	<p><i>Beskriv overordnet, hvilke typer personoplysninger som forventes behandlet.</i></p> <p>I Schultz Fasit behandler vi følgende personoplysninger.</p> <p><b><i>Almindelige personoplysninger og personnummer:</i></b>  Personnummer, navn, adresse, e-mailadresse, telefonnummer, oplysninger om økonomiske forhold som indtægter og formue, skatteoplysninger, gæld, arbejdsforhold, stilling, arbejdsområde, medlemskab af a-kasse, familieforhold, civilstand, væsentlige sociale problemer, CV-oplysninger, joblog, bevillinger, planer, afgørelser, klager, boligforhold, skolegang, kontaktpersoner, uddannelsesinformationer, screeningsresultater,</p>

	<p>feriedage, sygedage/sygemeldinger, aftjening af værnepligt, samtykker, samt skriftlig kommunikation med kommunen og lignende.</p> <p><b>Særlige kategorier af personoplysninger:</b> Dette område dækker barsels- og helbredsforhold, herunder misbrug af medicin, narkotika, alkohol og lignende.</p> <p><b>Strafbare forhold mv.:</b> Dette refererer til oplysninger om strafbare forhold, afsoning og lignende.</p> <p><i>Beskriv også, om I har identificeret de konkrete formål med behandlingen af personoplysninger, og om I har identificeret et såkaldt behandlingsgrundlag i GDPR eller andetsteds.</i></p> <p><b>Formålet er overordnet at løfte kommunernes lovmæssige forpligtigelser med højere kvalitet, et mere ensartet serviceniveau og med højere effektivitet.</b></p> <p><b>Vi indsamler og behandler personoplysninger med det formål at oplyse og behandle sager indenfor beskæftigelsesområdet bedst muligt.</b></p> <p><b>Lovgrundlaget for vores behandling følger overordnet af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område samt relevante love om kommunernes beskæftigelsesindsats, herunder kommunens pligt til at levere en beskæftigelsesindsats i overensstemmelse med Lov om en Aktiv Beskæftigelsesindsats.</b></p> <p><b>Behandlingsgrundlaget for vores behandling af personoplysninger følger primært af kommunens pligt til at bedrive offentlig myndighedsudøvelse jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6. 1, litra e og 9.stk. 2, litra g.</b></p> <p><b>Schultz har allerede indgået kontrakt om at stille en it-løsning til rådighed for Schultz' kommunale kunder. Projektet vil i samarbejde med relevante udviklingskunder tilpasse eksisterende databehandleraftaler således at de rummer behandlingen i ovenstående AI-systemer.</b></p> <p><i>Disse vurderinger er ikke en betingelse for at komme i betragtning til et sandkasseforløb, men er vigtige for vurderingen af ansøgningen.</i></p>
<p><b>9. Hvad ønsker I at opnå ved at deltage i sandkassen, og hvilke problemstillinger er de vigtigste at adressere?</b></p>	<p><i>Beskriv hvad I ønsker at opnå ved deltagelse i sandkassen (f.eks. hjælp til at besvare spørgsmål om lovlighed, gennemsigtighed, algoritmeskævhed eller dataminimering, hjælp til at gennemføre en konsekvensanalyse, hjælp til at identificere passende foranstaltninger for at nedbringe identificerede risici).</i></p>



- Hjælp til at gennemføre en klassificering af ovennævnte AI-løsninger i henhold til vedtagne AI-forordning, herunder særligt om anvendelse af AI-systemer som led af sagsbehandlingen i beskæftigelsessystemet falder ind under et højrisiko-AI-system. Ydermere ønsker Schultz rådgivning til operationalisering af kravene til Højrisiko AI-systemer.
- Konsolidering af at nuværende behandlingsgrundlag er dækkende for påtænkte AI-systemer, herunder særligt anvendelse af AI-genereret transskribering. Schultz er opmærksom på, at der ifm. sagsbehandlingen af sager indenfor beskæftigelsesområdet er et skærpet hjemmelskrav, hvorfor Schultz i samarbejde med myndighed og udviklingskunder ønsker at skabe sikkerhed omkring behandlingsgrundlaget tidligt i processen.
- Hjælp til gennemførelse af konsekvensanalyser vedrørende databeskyttelse (DPIA), herunder særligt hjælp til at identificere relevante mitigerende foranstaltninger. Schultz har i denne sammenhæng et fokus på transskribering og fritekstfelter, særligt når borgere afgiver nødvendige oplysninger.
- Indspil til aktuelle tekniske og juridiske løsninger på konkrete databeskyttelsesudfordringer.
- Konsolidering af allerede indgåede databehandler aftaler - er der noget vi skal være særlig opmærksomme på, herunder om der skal tilføjes noget til dem, hvis vi bruger AI i sagsbehandlingen? Schultz ønsker at skabe gennemsigtighed om vores fremtidige brug af AI, og at vores databehandleraftaler afspejler dette.
- Bidrage til at anvendelsen af AI-systemer i sagsbehandlingen indenfor beskæftigelsesområdet er compliant end-to-end, herunder at den profilering, som AI-systemet er et udtryk for lever fuldt op til de databeskyttelsesretlige principper, at behandlingen af de følsomme oplysninger i AI-systemet ikke er uforeneligt med de oprindelige formål ved indsamlingen, samt bidrage til at kommunernes (og Schultz') efterlevelse af såvel oplysningspligt og registreredes øvrige rettigheder.
- Bidrage til at definere rammer for anvendelse af trænings-, validerings- og prøvningsdatasæt ifm. udvikling og gentræning af AI-systemerne.

*Hvis der er flere relevante problemstillinger, prioriter da rækkefølgen.*

*Beskriv også egne ambitionsmål for projektet, f.eks. "konkret afklaring i forhold til konsekvensanalyse" og den ønskede længde af sandkasseforløbet.*

- Schultz har som målsætning at udvikle ovenstående AI-systemer, således at disse herefter er klar til idriftsættelse ved relevante kommunale kunder, herunder at alle fornødne

	<p><b>processer, sikkerhedsforanstaltninger og dokumentation er implementeret og tilvejebragt.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Schultz vurderer, at 6 måneder i sandkasse-forløbet er passende ift. ambitionen.</b></li></ul>
--	--