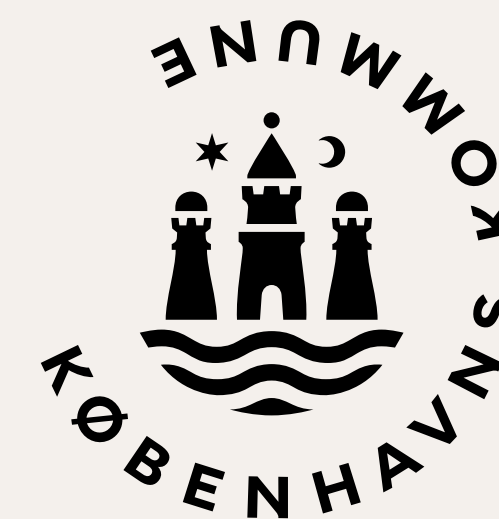




# Digitaliseringsstrategi 2026 - 2027

Mennesker først. Fælles retning. Stærkere fundament.



# Forord

Digitaliseringsstrategi 2024-2027 satte for første gang en samlet retning for det digitale område i Københavns Kommune: Digitalisering er til for mennesker og skal først og fremmest understøtte kommunens kerneopgave med at levere god service og velfærd til københavnere.

Den retning står vi fortsat på. Men på få år har rammerne for kommunens digitale udvikling ændret sig. En ny geopolitisk situation øger cybertruslen og behovet for digital handlefrihed. Samtidig flytter den hastige teknologiske udvikling grænserne for, hvad der er muligt – både for kommunen og for borgerne, herunder i forhold til at afhjælpe manglen på arbejdskraft på velfærdsområderne og understøtte kommunens klimaindsats.

Derudover har Københavns Kommune, med aftalen om ressortændringer i 2025 og etableringen af den fælles digitale udviklings- og omstillingsplan 2026-2029, hævet ambitionsniveauet på det digitale område.

Denne publikation opdaterer den fælles digitaliseringsstrategi og samler de vigtigste prioriteringer for den resterende del af strategiperioden. Nøgletemaerne er:

## Et enkelt og brugervenligt møde med kommunen

Vi gør det nemt at få hjælp gennem en sammenhængende digital indgang til kommunen, der tager højde for københavnernes forskellige behov og forudsætninger.

## Digital velfærd med omtanke

Vi bruger teknologi og gentænker opgaverne for at frigive tid til faglig kvalitet og nærvær med borgerne, samtidigt med at vi passer på borgernes data.

## Sammen om den digitale udvikling i Danmark

Vi bidrager aktivt til at skabe bedre rammer for den offentlige digitale udvikling og for digital handlefrihed, så myndigheder får reelle valgmuligheder i den digitale infrastruktur.

## Et stærkt digitalt fundament

Håndteringen af øgede trusler, krav og muligheder i en mere uforudsigelig verden kræver investeringer: Investeringer i infrastruktur, systemer og teknologi. Investeringer i mennesker, kompetencer og samarbejde og med blik for kommunens klimaindsats. Og investeringer i rammerne rundt om - i tværgående styring, prioritering og processer.

## Københavns Kommune er digital - hver dag og i stor skala

Digitale systemer og devices er en integreret del af medarbejdernes arbejdsdag og kommunens opgaveløsning.

**Ca. 50.000**

**it-brugere**

**100.000**

**devices**

**700.000**

**årlige opkald til Borgerservice**

**6,7 mio.**

**blokerede cyberangreb**

# Digitaliseringsstrategi 2026 - 2027

Mennesker først. Fælles retning. Stærkere fundament.

## Et enkelt og brugervenligt møde med kommunen



Vi gør det nemt at få hjælp gennem en sammenhængende digital indgang til kommunen, der tager højde for københavnernes forskellige behov og forudsætninger.

## Digital velfærd med omtanke



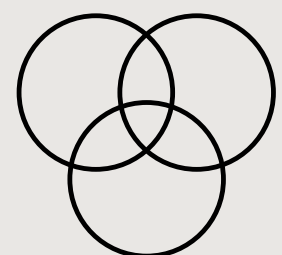
Vi bruger teknologi og gentænker opgaverne for at frigive tid til faglig kvalitet og nærvær med borgerne, samtidigt med at vi passer på borgernes data.

## Sammen om den digitale udvikling i Danmark

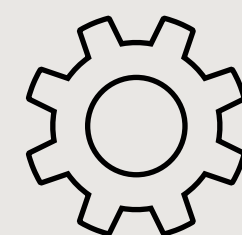


Vi bidrager aktivt til at skabe bedre rammer for den offentlige digitale udvikling og for digital handlefrihed, så myndigheder får reelle valgmuligheder i den digitale infrastruktur.

## Vi investerer i kommunens digitale fundament



Tværgående styring og fælles løsninger



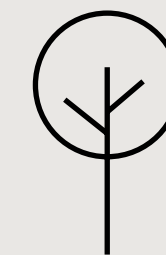
Robust it-drift og sikkerhed



Mennesker, samarbejde og kompetencer



Digital handlefrihed



Klimabevidst digitalisering

# Et enkelt og brugervenligt møde med kommunen

Vi gør det nemt at få hjælp gennem en sammenhængende digital indgang til kommunen, der tager højde for københavnernes forskellige behov og forudsætninger.



## Digitalt, hvor det giver mening – personlig hjælp, hvor der er behov

Den digitale udvikling går hurtigt, og spændet i borgernes digitale forudsætninger er stort. Nogle borgere bruger teknologi og kunstig intelligens som en naturlig del af hverdagen og forventer, at kommunen følger med udviklingen. Andre har brug for støtte eller mere fleksible løsninger og personlig kontakt i mødet med kommunen. Det gælder fx borgere i sårbare livssituationer eller med kognitive, sociale eller helbredsmæssige udfordringer, hvor den digitale løsning skal tage højde for deres situation og behov.

- **Derfor** vil vi sikre, at borgerne kan få den hjælp og de kontaktmuligheder, de har behov for – digitalt, telefonisk eller ved personlig kontakt.
- **Derfor** vil vi levere digital service, der inkluderer og matcher borgernes forskellige forudsætninger. Ingen borgere må opleve at stå uden adgang til kommunens services som følge af den digitale udvikling.
- **Derfor** vil vi give borgere, der ønsker at være mere digitalt selvhjulpne, adgang til relevant støtte og viden, så flere over tid selv kan anvende de digitale løsninger.



## Nem indgang og hurtige svar

Det skal være nemt for borgere og virksomheder at få hjælp. Københavns Kommune kan være svær at finde rundt i, men den kompleksitet skal ikke være københavnernes problem, når de har brug for kommunen. Samtidig har mange blot brug for et hurtigt svar på et enkelt spørgsmål og skal ikke mødes af lange tastemenuer eller være i tvivl om, hvor de skal henvende sig for at få hjælp. Den digitale udvikling giver mulighed for et mere enkelt og sammenhængende møde med kommunen.

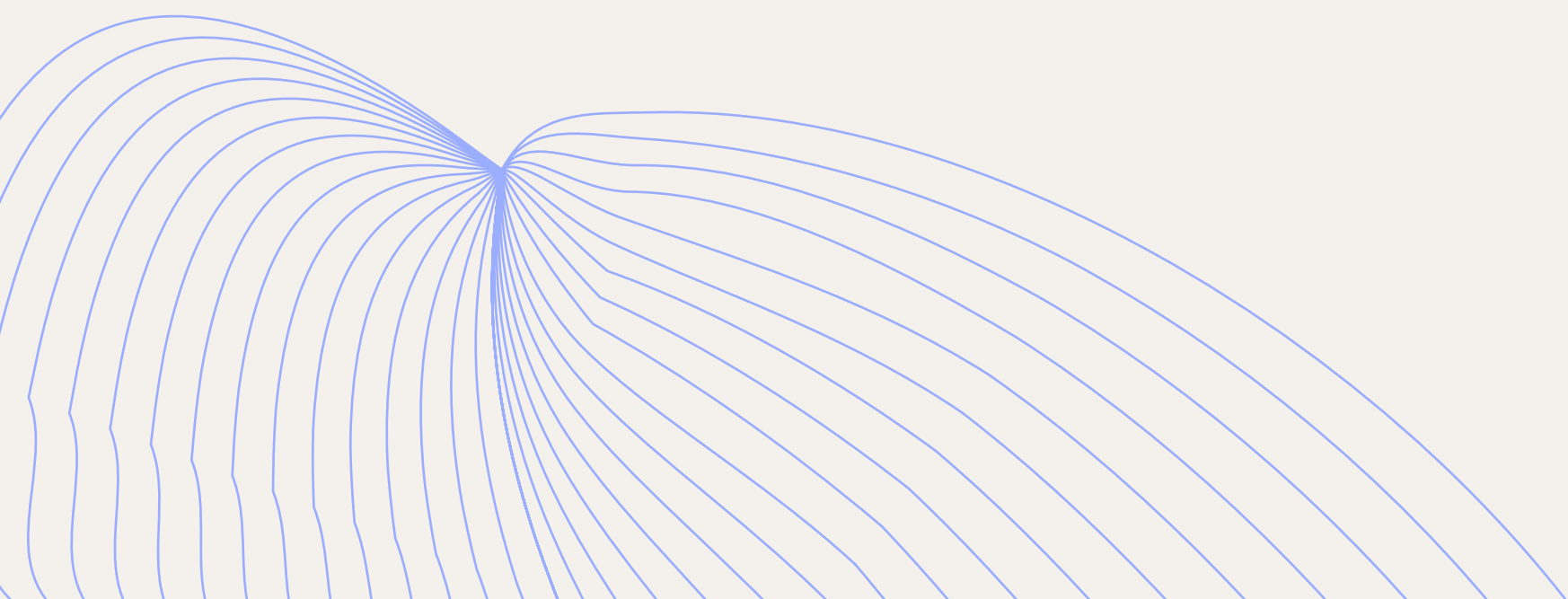
- **Derfor** vil vi samle vejene og styrke en enkel indgang til kommunen, så ansvaret for sammenhæng og overblik ligger hos kommunen - ikke hos københavnere.
- **Derfor** vil vi understøtte indgangen med chat- og voicebots, der kan give svar på simple spørgsmål - også uden for kommunens åbningstid - og guide borgere og virksomheder videre.



## Den gode brugeroplevelse som grundprincip

For mange københavnere foregår mødet med kommunen i dag gennem selvbetjeningsløsninger og digital dialog. Derfor har kvaliteten af de digitale løsninger stor betydning for borgernes oplevelse af kommunen. Når man møder en digital løsning, skal det være intuitivt, hvad man skal gøre, og hvordan man kommer videre. Ellers er der risiko for, at borgere og virksomheder oplever kommunen som besværlig og bureaukratisk - eller måske helt opgiver at bruge løsningerne.

- **Derfor** skal brugervenlighed og sammenhængende brugerrejser tænkes mere systematisk ind i udviklingen af digitale løsninger og i dialog og kontrakter med leverandører.
- **Derfor** vil vi i endnu højere grad tage afsæt i servicedesign, brugerinddragelse, fællesoffentlige principper for digital inklusion og input fra kommunens råd.



# Digital velfærd med omtanke

Vi bruger teknologi og gentænker opgaverne for at frigive tid til faglig kvalitet og nærvær med borgerne, samtidigt med at vi passer på borgernes data.



## Fokus på faglighed og nærvær

Kommunens medarbejdere er motiverede af at bruge deres faglighed i arbejdet med borgere og virksomheder. Samtidig rummer arbejdsdagen administrative opgaver og dokumentation, som tager tid fra mødet med mennesker. Her kan digitale løsninger frigive tid til nærvær og kernefaglighed og bidrage til, at medarbejdernes tid og kompetencer anvendes der, hvor de gør størst forskel. På andre områder kan digitale løsninger give borgere større selvstændighed og fleksibilitet i hverdagen, fx i form af videokontakt eller velfærdsteknologi.

- **Derfor** vil vi anvende digitale og AI-baserede værktøjer til at forenkle arbejdsgange, automatisere og aflaste rutineopgaver og understøtte arbejdet med dokumentation. Faglige vurderinger, myndighedsafgørelser og relationen til borgerne skal ikke automatiseres - det er og bliver et menneskeligt ansvar.
- **Derfor** vil vi anvende teknologi til at skabe mere fleksible løsninger for borgerne, hvor det giver mening - fx gennem digitale kontaktformer eller velfærdsteknologi - så borgerne kan få støtte og service på måder, der passer bedre til deres hverdag.



## Ansvarlig brug af ny teknologi

Ny teknologi og kunstig intelligens udvikler sig hurtigt og rummer mange potentialer, som kan understøtte kommunens opgaveløsning, fx i sagsbehandling, planlægning og dialog med borgere og virksomheder.

Samtidig kan ny teknologi rejse dilemmaer i forhold til ansvar og etik. Borgerne skal have tillid til, at kommunen håndterer deres data sikkert og ansvarligt, og at faglige vurderinger og beslutninger foretages af mennesker. Det handler derfor både om at kunne tage ny teknologi i brug, hvor potentialet er stort, og samtidig sikre en ansvarlig håndtering af de risici, der kan følge med.

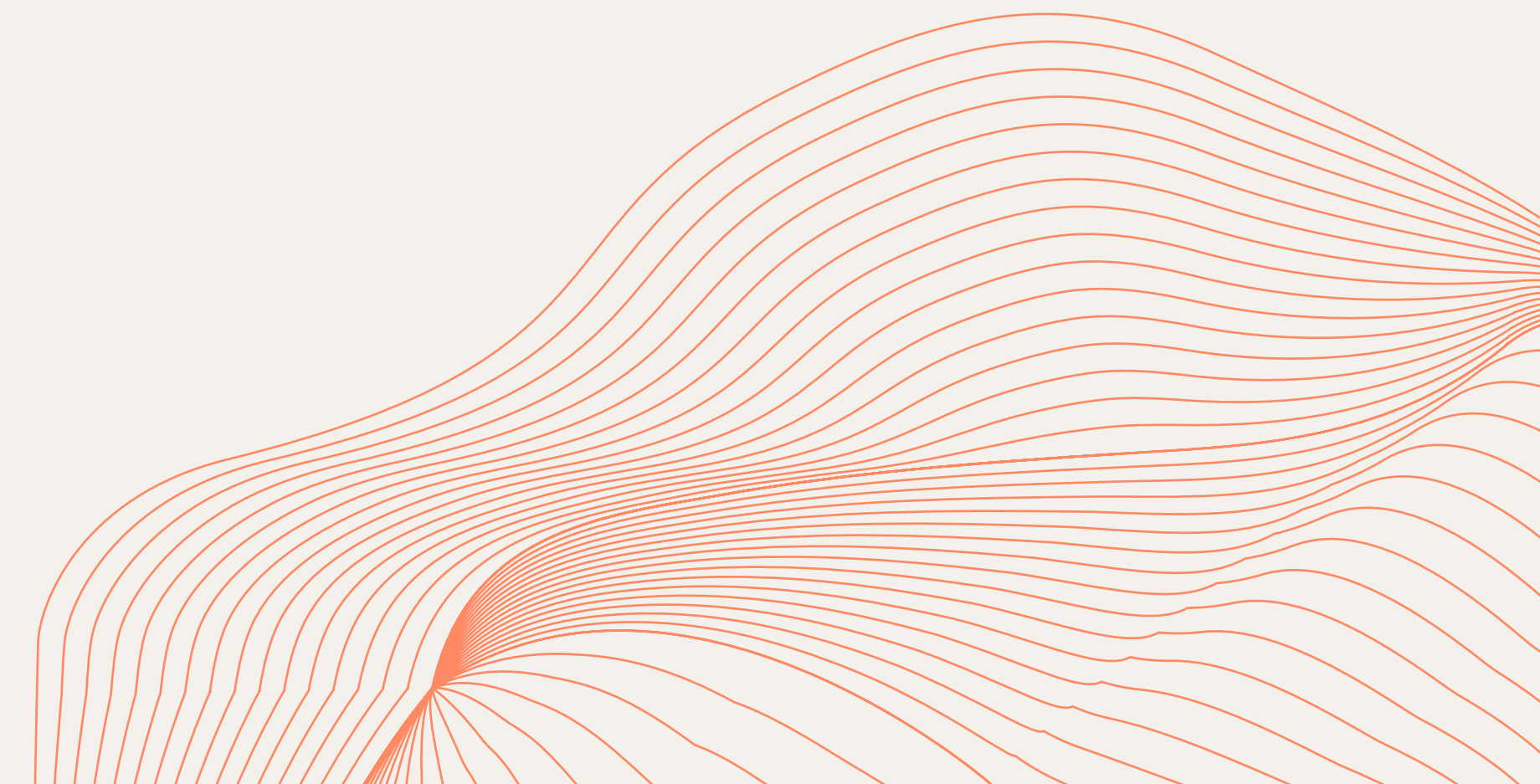
- **Derfor** vil vi anvende ny teknologi ansvarligt og ud fra klare prioriteringer og fælles principper, der afvejer hensyn til datasikkerhed, etik, effektivitet og klima.
- **Derfor** vil vi have særlig opmærksomhed i anvendelsen af teknologi på områder, hvor børn og unge eller særligt sårbare borgere påvirkes.
- **Derfor** vil vi være tydelige og transparente om, hvornår og hvordan kommunen anvender kunstig intelligens, fx som støtte til medarbejdere eller i digitale selvbetjeningsløsninger.



## Nye greb i opgaveløsningen

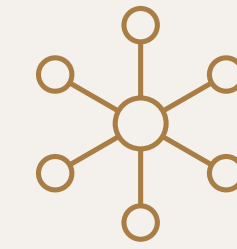
Københavnernes digitale adfærd i hverdagen og deres behov og forventninger til kommunen ændrer sig i takt med samfundet omkring dem. Samtidig står vi som kommune overfor udfordringer med mangel på arbejdskraft og pres på de fælles ressourcer. Det stiller nye krav til opgaveløsningen. Den teknologiske udvikling forandrer løbende kommunens opgaver, men i disse år accelererer udviklingen inden for kunstig intelligens. Det udvider mulighederne og skaber nye potentialer, som skal gribes.

- **Derfor** vil vi målrettet anvende kunstig intelligens til at understøtte administrative opgaver i kommunen.
- **Derfor** vil vi undersøge, hvordan teknologi kan bidrage til at gentænke kommunens opgaver. Vi vil ikke blot sætte strøm til det, vi allerede gør, men undersøge, hvordan teknologien grundlæggende kan forny og udvikle vores vante arbejdsgange og opgaveløsning, hvor det er meningsfuldt.



# Sammen om den digitale udvikling i Danmark

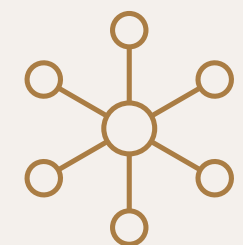
Vi bidrager aktivt til at skabe bedre rammer for den offentlige digitale udvikling og for digital handlefrihed, så myndigheder får reelle valgmuligheder i den digitale infrastruktur.



## Københavns Kommune som digital drivkraft

Som landets største kommune har vi et ansvar for at bidrage aktivt til den digitale udvikling i Danmark. Vi har i mange år været engageret i at skabe de bedste rammer for udviklingen og indgår løbende i fællesoffentlige udviklingsprojekter - som fx arbejdet med Digitalt Samtykke og AI-storskala-projekterne. Vores størrelse, erfaringer og faglige dybde giver os mulighed for at afprøve, modne og skalere løsninger, som kan få betydning bredt i den offentlige sektor.

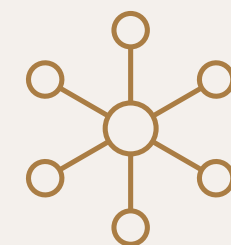
- **Derfor** vil vi bidrage aktivt til at afprøve og skalere digitale løsninger på tværs af den offentlige sektor, herunder gennem arbejdet med fællesoffentlig it-arkitektur, så løsninger hænger bedre sammen og anvendes robust og ansvarligt.
- **Derfor** vil vi bringe vores erfaringer og ressourcer i spil i det fællesoffentlige og fælleskommunale samarbejde, herunder i KL's og KOMBIT's råd og udvalg, samt i fælles fora og projekter på tværs af den offentlige og private sektor.



## Øget digital handlefrihed kræver samarbejde

Den digitale udvikling foregår i en mere uforudsigelig global verden, hvor teknologiske og markedsmæssige vilkår er under forandring. At ruste sig til disse forandringer kan ikke ske i den enkelte kommune alene, men kræver samarbejde og bevidste valg af teknologier, platforme og leverandører. Det skal sikre kontrol over kommunens data og give reelle valgmuligheder i den digitale infrastruktur, så kommunen kan opretholde sine kerneopgaver i en tid med global uro, hastig teknologisk udvikling og øgede sikkerhedskrav.

- **Derfor** vil vi samarbejde med andre offentlige aktører og gå i dialog med markedet om at styrke digital handlefrihed.
- **Derfor** vil vi reducere kritiske afhængigheder, så kommunen ikke bliver låst til bestemte teknologier eller leverandører.
- **Derfor** vil vi udarbejde en samlet plan for digital handlefrihed med afsæt i kommunens analyse af afhængighed af tech-giganter fra 2025.



## Tidssvarende rammer for ny teknologi

Den teknologiske udvikling går hurtigt, og de gældende lovgivningsmæssige rammer giver sjældent mulighed for at udnytte de teknologiske muligheder. Det kan gøre det vanskeligt for kommuner at tage ny teknologi i brug på en ansvarlig måde, der kan forbedre service til borgere og virksomheder og understøtte medarbejderne. Samtidig arbejdes der i disse år på at skabe klarere regler og hjemler. Den udvikling er blandt andet drevet af Københavns Kommunes erfaringer og dialog med KL og staten.

- **Derfor** vil vi bidrage til udviklingen af fremtidens lovgivning gennem dialog og samarbejde med staten, KL og andre offentlige aktører.
- **Derfor** vil vi med udgangspunkt i konkrete erfaringer fra kommunen tydeliggøre, hvor gældende regler udfordrer en effektiv og brugerorienteret anvendelse af ny teknologi, og hvor der er behov for bedre sammenhæng på tværs af lovgivningen.



# Et stærkt digitalt fundament

## De styrkede ambitioner på det digitale område forudsætter, at vi investerer i et stærkt digitalt fundament.

Digitale løsninger er en integreret del af alt fra administration og borgerservice til velfærd tæt på borgerne. Et stærkt digitalt fundament er afgørende for, at kommunens drift fungerer stabilt, at borgernes data er beskyttet, og at vi kan udvikle opgaveløsningen i takt med nye behov og teknologiske muligheder. Det kræver investeringer.

Over tid er kommunens it-landskab blevet mere komplekst med mange systemer. Det udfordrer overblik, styring og eksekvering. Derfor har Økonomiudvalget i august 2025 fastlagt tre principper for, hvordan vi arbejder med digitalisering.

- Værdi ved at investere "fælles først"
- Færrest mulige it-systemer og flere fælles platforme
- It-udvikling skal understøtte kerneopgaven tæt på driften.

Efterlevelse af principperne kræver øget samarbejde og koordinering på tværs og fælles prioriteringer, så it-landskabet bliver mere konsolideret og sammenhængende på tværs af kommunen. Der er brug for at styrke vores evne til at eksekvere på digitale projekter og sikre mere handlekraft og fremdrift.

Det at være fælles er noget andet og mere end at centralisere. Det handler om evnen til at prioritere fælles, at styre fælles, at have fælles processer, samme principper og samme krav til anskaffelser og arkitektur. Og om evnen til at dele kompetencer og viden på tværs. Det er nødvendigt at agere mere som én stor digital

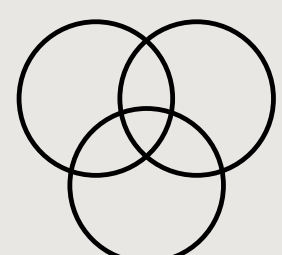
organisation, hvis vi skal leve op til ambitionen om at blive bedre til at udnytte de digitale muligheder.

De næste skridt er fælles målbilleder for, hvordan vi arbejder med både drift og udvikling. Det kræver klare leveregler og den rette styring af, hvordan vi arbejder med arkitektur, med risiko og sikkerhed samt projekter og porteføljer.

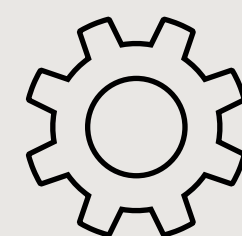
Vi vil måle os selv på, om vi lykkes med:

- At mindske antallet af enkeltstående systemer
- At færdiggøre it-projekter til tiden og til prisen – eller lukke dem ned.
- At forenkle og forbedre brugeroplevelsen i de administrative systemer.

## Vi investerer i kommunens digitale fundament



Tværgående  
styring og fælles  
løsninger



Robust it-drift  
og sikkerhed



Mennesker,  
samarbejde og  
kompetencer

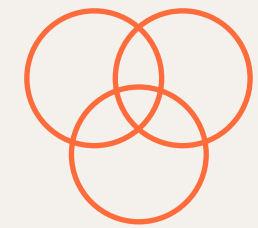


Digital  
handlefrihed



Klimabevidst  
digitalisering

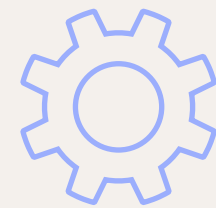
# Investeringer i kommunens digitale fundament



## Tværgående styring og fælles løsninger

For at styrke sammenhæng, kvalitet og fremdrift i den digitale udvikling skal kommunen opbygge flere fælles digitale løsninger og styrke rammerne for tværgående udvikling og drift. Der skal investeres "fælles først" i platforme, så kommunens it-landskab bliver mere konsolideret og enkelt. De fælles løsninger og rammer skal understøttes af en mere enkel og sammenhængende styring af it-anskaffelser, krav, arkitektur og risikovurdering.

Målet er at skabe et robust fundament for den digitale udvikling, der muliggør genbrug, skalering og sikker anvendelse af nye teknologier som fx kunstig intelligens.



## Robust it-drift og stærk sikkerhed

Kommunen skal sikre stabil og robust drift af kommunens opgaver og kritiske systemer og passe på borgernes og kommunens data. Det kræver investeringer i it-infrastrukturen og i beskyttelse mod cyberangreb gennem fortsat opbygning af kompetencer, resilient organisering og risikostyring og investeringer i uddannelse og awareness, i backup og beredskab. Informationssikkerhed og databeskyttelse er et fokusområde både tværgående og som et ansvar tæt på opgaveløsningen i forvaltningerne.

Digital udvikling, drift og sikkerhed skal gå hånd i hånd, så nye løsninger fra start designes med et højt sikkerhedsniveau.



## Mennesker, samarbejde og kompetencer

Kommunen skal være en attraktiv og moderne arbejdsplads, hvor digitale løsninger bidrager til at styrke medarbejdernes faglighed og arbejdsglæde. Medarbejdere og ledere skal opleve at have de rette kompetencer og rammer til at tage ny teknologi og digitale løsninger i brug i hverdagen. Det kræver målrettet kompetenceudvikling og samarbejde, så den digitale udvikling sker tæt på kerneopgaven.

For at skabe motivation og mening i at tage nye løsninger og ny teknologi i brug, er det nødvendigt at arbejde med kulturen og ledelsesopgaven.

# Investeringer i kommunens digitale fundament



## Øget digital handlefrihed

Øget digital handlefrihed kræver langsigtede valg af teknologier, platforme og leverandører, så kommunen bevarer kontrol over egne data og reducerer kritiske afhængigheder. Målet er en robust digital infrastruktur med flere valgmuligheder og sikker drift - også i en usikker geopolitisk situation. Der skal investeres i opbygning af en digital infrastruktur med ejerskab til data og robuste rammer for drift, sikkerhed og forsyning.

Med afsæt i kommunens analyse af digital afhængighed af techgiganter fra 2025, og i samarbejde med andre offentlige aktører og markedet, arbejdes der på en mere aktiv tilgang til leverandørmarkedet. Det skal mindske afhængigheden af få aktører og øge brugen af europæiske leverandører.



## Klimabevidst digitalisering

Digitalisering skal være en aktiv drivkraft i kommunens klimaindsats. Vi skal derfor i højere grad anvende data og teknologi målrettet til at understøtte klimaindsatsen og skabe konkrete klimagevinster. Samtidig skal vores teknologivalg understøtte en robust og klimavenlig drift i tråd med Klimastrategi 2035 og Klimahandleplan 2026-2028. Vi skal udnytte datakapacitet mere effektivt, reducere hardwareforbrug og have fokus på klimahensyn i hele livscyklussen for it, herunder i vores indkøb og samarbejde med leverandører.

Udviklingen i ny teknologi, herunder kunstig intelligens, stiller samtidig nye krav til at balancere effektiv opgaveløsning med energiforbrug og klimahensyn.

