

BC03 AI-baseret sagsstøtte til beskæftigelsesområdet

Kort resumé: Med dette innovationsforslag vil BIF udvikle en AI-løsning, der skal være en sagsstøtte i forbindelse med udfærdigelsen af de forberedende planer og til fremsøgning af oplysninger i komplekse sager til gavn for hurtigere sagsbehandling.

Fremstillende forvaltning: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Regeringen har med fremtidens beskæftigelsesindsats varslet meget store besparelser, samtidig med, at beskæftigelsesindsatsen i langt højere grad skal være skræddersyet den enkelte, og der skal være mere tid til borgere med komplekse forløb, som også er mindre ressourcestærke. Her rummer udviklingen indenfor generativ AI store nye muligheder, hvor noget af det nyeste er at gå fra mere generelle generative AI modeller til at udvikle generative AI-løsninger, som er fagspecifikke. Det giver markant bedre muligheder for, at teknologien skaber værdi, da løsningen kan tilpasses konkret til beskæftigelses- og integrationsområderne, der er yderst komplekse lovgivningsområder.

Fagspecifikke AI-løsninger kan levere sagsstøtte, der gør det markant lettere for sagsbehandlere at få overblik over indhold i komplekse sager og få støtte til, at sagsfremstillinger indeholder og lever op til de gældende lovgivningsmæssige krav. Løsningen vil også sikre en højere grad af ensartningen af udførelsen af opgave på tværs af BIF og dermed også øge compliance. Dermed kan teknologien understøtte og lette sagsbehandlernes daglige administrative arbejde. Det betyder, at der bliver frigivet mere tid til de konkrete beskæftigelsesfaglige vurderinger, som sagsbehandleren selv træffer og mere tid til selve samtalen med borgeren.

Implementering af ny AI-teknologi vil samtidig stille krav til, at der udvikles nye procedurer for løbende at sikre den faglige kvalitet, der tager højde for sagsbehandlernes adgang til en AI-løsning. Det kan fx være løbende dialog om den faglige brug af AI-løsningen og konkret opfølgning på den faglige kvalitet mellem sager lavet med og uden understøttelse af AI-løsningen.

I Jobcenter København - CBA laves der årligt op imod 5.000 forberedende planer, som en del af rehabiliteringsindsatsen. I dag tager det lang tid for sagsbehandlere at fremsøge og læse alle akterne på borgernes sag og omsætte det til forberedende planer, der lever op til lovkravene på området. Den præcise tid, som sagsbehandlere bruger på en forberedende plan, er afhængigt af den konkrete sag, men i gennemsnit bruges der mellem 8-10 timer pr. forberedende plan svarende til mellem 40.000-50.000 timer årligt. Den store administrative arbejdsbyrde samt de væsentlige lovkrav på området kan føre til forsinkelser i afklaring af borgernes forsørgelsesgrundlag. Det medfører samtidig, at sagsbehandlere bruger væsentlige ressourcer på administrativt arbejde, som ellers kunne blive brugt på det beskæftigelsesfaglige arbejde med borgerne.

Sagsbehandlere og ledere i jobcenteret efterspørger en digital sagsstøtte der kan:

- Give bedre og lettilgængeligt overblik over relevante oplysninger i fagsystemet Fasit på borgersager med mange journalposter og som ofte har forløb over flere år
- Understøtte udarbejdelse af forberedende planer, der er yderst tidskrævende. Det kan bl.a. være ift. skrivning, der matcher de lovgivningsmæssige krav, relevante opsummeringer og brug af tidligere relevant historisk, fx ved borgere, der tidligere har fået lavet en forberedende plan
- Medvirke til en mere ensartet udarbejdelse af de forberedende planer
- Bedre og hurtigere muligheder for at finde frem til relevante oplysninger i borgerens sag

Innovationscasen skal gennem forretningsmæssige og tekniske tests udvikle en digital sagsstøtte, baseret på en fagspecifik generativ AI, der kan imødekomme sagsbehandlernes behov og samtidigt lette det administrative arbejde. En del af testforløbet er, at løsningen bliver afprøvet og brugt i konkrete sagsbehandlingsforløb,

som kan danne grobund for, at løsningen efter innovationscasen gennemførelse kan skaleres. En del af test og afprøvningsforløbet vil også være at udvikle ændrede arbejdsgange for den enkelte sagsbehandler, og procedurer for at følge den faglige kvalitet bl.a. fra ledelsesmæssige side.

Der er væsentlige tekniske muligheder for at etablere en digital sagsstøtte, der er en nyudvikling, som tager afsæt i den første udgave af en AI-funktion i fagsystemet Fasit, som forventes klar i slutningen af 2024.

Den første udgave af AI i Fasi, vil være en AI-chatbot, som vil kunne svare på spørgsmål om alle arbejdsgange og lovtekster i forvaltningen. Derudover, vil den også kunne give et samlet sagsresumé af hele borgers sag. AI-chatbotten i sin nuværende form indgår i investeringsforslag *bedre brug af Fasi*. Dette innovationsforslag handler om en nyudvikling af en selvstændig funktionalitet i regi af AI-chatbotten.

Denne AI-løsning vil være en mere fagspecifik AI-løsning, som støtter sagsbehandleren i det faglige arbejde. Ved at integrere AI-løsningen direkte i fagsystemet, vil den digitale sagsstøtte være tilgængelig, hvor sagsbehandlerens administrative hverdag foregår – hvilket er med til at sikre, at det er et værktøj, som bliver anvendt.

En digital sagsstøtte skal medvirke til, at den administrative byrde blev lettet væsentligt for sagsbehandlerne i forbindelse med sagsarbejdet mod et rehabiliteringsmøde, samtidig med den beskæftigelsesfaglige kvalitet fastholdes. Dette vil blive sikret i casen gennem en test- og evalueringsproces, der fokuserer på:

- Brugervenlighed og tilfredshed
- Nøjagtighed og relevans af den AI generede tekst
- Mere ensrettet praksis og compliance

I projektet er der også ikke-tekniske forhold, der skal behandles løbende i test og afprøvningsforløbet:

- *Jura*: De juridiske rammer for hvad der er muligt bl.a. ift. LAB-loven, GDPR, forvaltningsloven og offentlighedsloven skal indtænkes løbende og løsningsdesign skal tilpasses efter de juridiske muligheder.
- *Sagsgange*: De nuværende arbejdsgange samt hvordan disse arbejdsgange skal tilpasses ved tilføjelsen af en digital sagsstøtte.
- *Data*: Der skal ses på mulige nødvendige datatilpasninger i fagsystemet Fasi, så datakvaliteten er høj nok til at levere en AI-løsning med den rette faglige kvalitet.

2. Økonomi

Ressourcerne til projektledelse og proceskortlægning er estimeret ud fra ressourcebehovet ved tidligere gennemførte og igangværende innovations- og investeringscases i BIF. Det drejer sig bl.a. om erfaringerne fra casene - Indsigt i databaserede processer på beskæftigelsesområdet og Mere målrettede digitale løsninger til den enkelte i beskæftigelsesindsatsen. Dertil er der afsat midler til juridisk og dataafklaring. Her viser den generelle udvikling inden for AI-løsninger i det offentlige, at der er et stort behov for at indtænke juridisk afklaring og datakvalitet ind i alle projektfaser. KL har bl.a. på seneste tid på, hvor afgørende dette er og BIF har også selv erfaret det ved forvaltningsmæssige arbejde med KK-GPT. Samtidig er det BIF's erfaring fra juridisk og datamæssig bistand på andre it-tekniske områder, at det er specialiserede kompetencer og estimeret er udarbejdet ud fra de tidligere erfaringer herfra.

Til selve fastsættelsen af midler til afdækning, udvikling og pilottest af den tekniske løsning er der foretaget en markedsdialog bl.a. med den eksisterende leverandør af BIF's fagsystem på området, som er lagt til grund for estimeret på de 1,5 millioner for udvikling af løsningen.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2025 p/l	Styrings- område	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Implementeringsomkostninger							
Projektledelse	Service		395	395			
Proceskortlægning	Service		200	100			
Juridisk og data afklaring	Service		200	100			
Afdækning, udvikling og pilottest af teknisk løsning	Service		750	750			
Samlede implementeringsomkostninger, service			1.545	1.345			
Samlede implementeringsomkostninger, anlæg							
Samlede implementeringsomkostninger			1.545	1.345			

Note: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l.

3. Kommende investeringsforslag og kriterier til prioritering

Innovationscasen skal afdække, udvikle og pilotteste AI-baseret digital sagsstøtte. I denne behovsbaseret IT-udvikling, vil de præcise løsningsdesign blive udvikling på baggrund af de inputs vi får gennem indledningsvis afdækning med centrene og vores leverandør på udvikling af løsningen.

Det forventes, at testen af digital sagsstøtte baseret på fagspecifik generativ AI vil indeholde flere af følgende dele:

- Skabe overblik over borgerens sag gennem automatiserede processer. Det kan fx ske ved at fremsøge de relevante sagsoplysninger ud fra både fagsystemets fritekstfelter og vedhæftede pdf'er.
- Hjælpe sagsbehandlere med at formulere komplekse informationer på en klar og forståelig måde for både borgerne og rehabiliteringsteamet, som lever op til lovkravene på området.
- Automatiseret tekstanalyse, der giver sagsbehandleren hjælpetekst ift. områder, som evt. har glemt at medtage i deres beskrivelser.
- Semantisk søgeredskab til at søge i borgerens journal, som ofte dækker over en årrække og derigennem hurtigere finde frem til nødvendige oplysninger.

Med afsæt heri er det forventningen, at en investeringscase vil handle om fuld udrulning af digital sagsstøtte til de forberedende planer, således administrative tidsforbrug for forberedelse og udarbejdelse af planer, kan reduceres væsentligt. Dette vil også bevirke, at de forberedende planer kan blive betydeligt kortere, som resulterer i en besparelse på meromkostningerne til rehabiliteringsteamet på de forberedende planer, som overskrider det fastlagte sideantal.

Dertil kommer yderligere effektivisering ved at udrulningen af den digitale sagsstøtte kan bredes ud til andre store og komplekse sagsbehandlingsområder i BIF.

Sagsstøtten vil også give et bedre og hurtigere overblik over borgersagerne, så den administrative forberedelsestid til møderne med borgerne vil blive kortere, foruden sagsbehandleren hjælpes med sproglige formuleringer.

Dernæst ligger mere generelle effektiviseringsgevinster bredt i BIF ved udrulning af langt stærkere semantiske søgemuligheder, der er inkorporeret direkte i sagsbehandlernes fagsystem.

Endelige må der forventes afledte gevinster som øget compliance og mere ensartet sagsbehandlingspraksis på tværs.

Tabel 2. Kriterier til prioritering

Kommende investeringsforslag		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2025 p/1	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
1.000 Kr.	Overførselssagen 26/27	-1.000 til -2.500		X	X

4. Implementering og opfølgning

Kontor for Digitalisering i BIF leder projektet. Innovationscasen udvikles i samspil med Jobcenter København - CBA, med inddragelse af øvrige relevante centre, så deres forretningskrav, behov og overvejelser er selve omdrejningspunktet for arbejdet. Det skal sikre, at der bliver udviklet en digital sagsstøtte, som kan blive taget i brug af sagsbehandlere med en travl hverdag, hvor de oplever, at den gør en forskel.

Organisatorisk forankring: Der skal etableres en stærk forankring hos forretningen - Jobcenter København - CBA bl.a. i form en fast projektgruppe og styregruppe. Samtidig skal andre dele af Jobcenter København være repræsenteret i projektets styregruppe for at sikre, at der er fokus på udvikling af den digitale sagsstøtte, også tænkes ind som relevant for andre områder i Jobcenter København på sigt.

Jobcentrene bidrager med faglig viden til udvikling af teknologien og vurdering af behovet for kompetenceudvikling hos medarbejdere i forbindelse med implementering af en AI-løsning. Her vil mødelederne på rehabiliteringsteamet også specifikt blive inddraget med faglig viden som modtagere af de forberedende planer, hvor AI vil være anvendt.

KIT vil løbende blive inddraget i projektet, så de kan bistå med viden om compliance og sikkerhedshensyn på den tekniske del. BIF vil også sørge for generel vidensdeling med KIT om projektet.

Kontor for Jura og Udbud i BIF forventes af bidrage med juridisk viden og viden om de centrale arbejds-gange. I projektet vil potentialet for et investeringsforslag blive afdækket og i hvilket omfang, der vil opnås en besparelse i opgaveløsningen.

Dette kan føre til:

- **Mere ensrettet praksis:** Brugen af AI løsningen kan føre til en mere ensartet praksis i BIF for arbejdet med de forberedende planer.
- **Hurtigere sagsbehandling:** AI kan automatisere opgaver som at skabe overblik over de informationer, som jobcentret har om borgeren.
- **Forbedret skriftlighed:** AI kan beskrive komplekse informationer på en letforståelig måde ved at komme med forslag til formuleringer og eliminere grammatiske fejl.
- **Kortere forberedende planer:** Med mere præcise og derved kortere formuleringer, kan løsningen bidrage til kortere forberedende planer.

Projektets fase			
Fase i projektet	Hvad	Hvordan	Hvornår
Analyse og planlægningsfasen	<ul style="list-style-type: none"> - Præcisere de valgte fokusområder for arbejdet med de forberedende planer gennem inddragelse af relevante medarbejdere gennem interviews og workshops. - Etablering af styregruppe, referencegruppe og projektgruppe - Nedbrydning af tidsplan detaljerede delmål med milepæle og deadlines - Opdatering af projektstyringsdokumenter og opstartsmøde - Afdækning og test af en AI-baseret digital sagsstøtte, der kan: <ul style="list-style-type: none"> • Skabe overblik over borgerens sag gennem automatiserede processer. Det kan fx ske ved at præudfylde standardoplysninger om borgerne ud fra borgerens eksisterende oplysninger i jobcentrets fagsystem og konkret oplysningskrav, der er til en forberedende plan. Det kan både være direkte oplysninger, som journalnotater samt vedhæftede pdf-filer. • Hjælpe sagsbehandlere med at formulere komplekse informationer på en klar og forståelig måde for både borgerne og rehabiliteringsteamet, som lever op til lovkravene på området. • Automatiseret tekstanalyse, der giver sagsbehandleren hjælpetekst ift. områder, som evt. har glemt at medtage i deres beskrivelser. • Indhente oplysninger og præudfylde relevante oplysninger i det tilfælde, der handler om borgere med tidligere forberedende planer. • Semantisk søgeredskab til at søge i borgerens journal, som ofte dækker over en årrække og derigennem hurtigere finde frem til nødvendige oplysninger. 	Kontor for Digitalisering i BIF	01.01.25-31.03.25

Gennemførelsesfasen	<p>- Kortlægning og potentiale vurdering af løsningen</p> <p>Design:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En leverandør designer og implementer AI-modellen i et testmiljø af Fasit. - Træning af AI-løsningen på de indsamlede data og vores inputs fra afdækning, så den trænes i fagtermer - Evaluering: Vi vil evaluere løsnings præstationer og identificer eventuelle forbedringsmuligheder, på baggrund af tilbagemeldinger fra testpersonerne og fra referencegruppen. Vi vil sammenholde den generede tekst med kvaliteten af manuelt udfyldte forberedende planer. <p>Tilpasning: Gennemførelse af gentagne test- og evalueringscyklusser for at forbedre løsningens præstationer.</p>	Kontor for Digitalisering i BIF	01.04.25-30.05.26
Afslutningsfasen	- Udarbejdelse af løsningsdesign og vurdering af mulighederne for et fremtidigt investeringsforslag	Kontor for Digitalisering i BIF	01.06.26-31.12.26

Opfølgning			
Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Der er afdækket potentiale for en lettere måde at få et overblik i komplekse sager gennem semantisk søgefunktion	En redegørelse på baggrund af analysen fra casen, som beskriver de potentielle gevinster, som projektet er kommet frem til.	Kontor for Digitalisering i BIF	I afslutningsfasen af projektet.
Der er gennemført en analyse af bedre digital understøttelse af de forberedende planer	En redegørelse på baggrund af analysen fra casen, som beskriver de potentielle gevinster, som projektet er kommet frem til.	Kontor for Digitalisering i BIF	I afslutningsfasen af projektet.
Der er afdækket potentiale for mere effektivt arbejde med de forberedende planer	En nedgang i det gennemsnitlige tidsforbrug	Kontor for Digitalisering i BIF	I afslutningsfasen af projektet.
Udfærdigelse af investeringscase	Ved færdiggørelse af en investeringscase på baggrund af det afdækkede potentiale	Kontor for Digitalisering i BIF	I afslutningsfasen af projektet.
Høj kvalitet i den generede tekst	Gennem opfølgning på kvaliteten af de tekster løsningen kan genere og inddragelse af mødeledere i vurdering kvaliteten	Kontor for Digitalisering i BIF	Løbende i projektet.

<p>At milepælene i innovationscasen bliver nået til tiden.</p>	<p>Milepæl 1: Alle nødvendige inputs fra medarbejder workshops er indsamlet og klar til brug.</p> <p>Milepæl 2: AI-modellens arkitektur er blevet designet af leverandør.</p> <p>Milepæl 3: AI-modellen er blevet implementeret i vores testmiljø af Fasit</p> <p>Milepæl 4: AI-løsningens præstationer er blevet evalueret på baggrund af kvaliteten af kvaliteten i den generede tekst, den semantiske søgefunktion og i brugervenligheden for sagsbehandlerne.</p> <p>Milepæl 5: Tilpasning: AI-løsningen er blevet finjusteret baseret på evalueringresultaterne.</p> <p>Milepæl 6: Udarbejdelse af løsningsdesign og innovationscase</p>	<p>Kontor for Digitalisering i BIF</p>	<p>Milepæl 1 - Q2 2025</p> <p>Milepæl 2 - Q3 2025</p> <p>Milepæl 3 - Q1 2026</p> <p>Milepæl 4 - Q2 2026</p> <p>Milepæl 5- Q3 2026</p> <p>Milepæl 6 - Q4 2026</p>
--	---	--	--

5. Risikovurdering

De væsentligste risici ved et kommende innovationsprojekt vil være:

1. Jura og sikkerhed

Implementering af AI-baseret sagsstøtte i Jobcentret kræver nøje overholdelse af gældende lovgivning, herunder LAB-loven, og forvaltningsloven, foruden at leve op til officialprincippet. AI-løsningen vil blive implementeret i vores eksisterende fagsystem og vil kun bruge data, som BIF allerede har adgang til. Dette begrænser risikoniveauet ved projektet betydeligt. Det fulde juridiske omfang vil blive afdækket i projektet i forbindelse med udviklingen af løsningen og testforløbet.

Håndtering: Inddragelse af Kontor for Jura og Udbud gennem projektet.

Risikovurdering: Middel

2. Datasikkerhed

Det er vigtigt, at den data værktøjet anvender bliver lagret og håndteret korrekt i henhold til GDPR-forordningen. Da løsningen er i et eksisterende fagsystem og kun vil anvende én borgers data ad gangen, vurderes det, at risikoen er lav.

Håndtering: For at sikre sikkerheden og korrekt behandling af data vil GDPR-koordinatoren og KIT blive inddraget i vurdering og godkendelse af, at løsningen er forsvarlig.

Risikovurdering: Lav

3. Begrænset viden om AI i forvaltningen

Der er på nuværende tidspunkt meget begrænset viden om brugen af AI i forvaltningen og forståelse for inddragelse af teknologien som fagligt understøttende hjælpeværktøj. Sagsbehandlere, der ikke er fortrolige med AI-løsninger, kan have begrænset evne til at vurdere outputtets pålidelighed og relevans, eller kan helt fravælge at bruge værktøjet. For at få det optimale produkt ud af test af løsningen, er der også behov for, at medarbejderne i pilotprojektet har en forståelse for hvordan man prompter bedst muligt og vurdere AI generet tekst.

Håndtering:

1. Undervisningsforløb om AI: Der laves undervisningsforløb om brugen af AI-løsningen for relevante medarbejdere, hvor de introduceres til brugen af AI-løsningen som en sagsstøtte i det faglige arbejde.
2. Oplæring af medarbejdere: De medarbejdere som skal deltage i projektet, vil blive nærmere oplært, så de bedst muligt kan arbejde med værktøjet, herunder introduktion til kritisk stillingtagen til produktet og hvordan man prompter, så man får de bedste svar.
3. Stikprøver: Der vil i de sager, hvor værktøjet er blevet anvendt blive lavet stikprøver, hvor kvaliteten af de forberedende planer vil blive vurderet. Dette vil være med til at sikre, at medarbejderne aktivt har taget stilling til den generede tekst. Mødelederne vil også blive inddraget i vurdering af kvaliteten af de forberedende planer, hvor AI er blevet anvendt.

Risikovurdering: Lav

ADMINISTRATIVT BILAG TIL INNOVATIONSFORSLAG

6. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	11. juni 2024

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

CBA, UNG og CF i BIF.
KIT er varslet løsningen og vil blive yderligere inddraget i vurdering af den tekniske del af AI-løsningen.

Slet herunder gerne kredse og udvalg, der ikke er relevante.

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
Ejendomsfaglig vurdering	Nej	
IT-kredsen	Ja	Behandlet i IT-kredsen den 27. juni
Koncern-IT	Nej	
MED-udvalg	Nej	
HR-kredsen	Nej	
Velfærdsanalytisk vurdering	Nej	