



Esbjerg Kommune
Torvegade 74
6700 Esbjerg

Esbjerg Kommunes chatbot

1. Indledning

Som led i ombudsmandsinstitutionens generelle fokus på myndighedernes udvikling og anvendelse af it-systemer har jeg besluttet at indlede undersøgelser af udvalgte kommunale projekter om AI-modeller.

Jeg henviser til § 17, stk. 2, i ombudsmandsloven (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013). Efter denne bestemmelse kan ombudsmanden gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.

Jeg har besluttet at indlede en undersøgelse af bl.a. Esbjerg Kommunes projekt om en chatbot.

Projektet er på AI-landkortet på KL's hjemmeside beskrevet på følgende måde:

"Den digitale assistent, chatbotten på Esbjerg kommunes hjemmeside

Esbjerg kommunes digitale assistent er designet som en chatbot og søgefunktion, der kan generere svar på borgernes diverse spørgsmål ud fra indhold på Esbjerg.dk. Chatbotten kan derfor hjælpe med alt fra ændrede parkeringsregler til diverse spørgsmål om affald, hvilket kan foregå på mange forskellige sprog."

Projektet er desuden omtalt i en nyhed på KL's videnscenter af 22. august 2024: *Borgere kan chatte med kommunen på 90 forskellige sprog*. Her er anført bl.a. følgende:

16. august 2026

Dok.nr. 26/05014-1/MAH
Bedes oplyst ved
henvendelse

**Folketingets
Ombudsmand**
Gammeltorv 22
1457 København K
33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Oplysning om telefontid
og mulighed for personlig
henvendelse findes på
ombudsmanden.dk/kontakt

"Sammen med leverandøren, InDialog, har [Esbjerg Kommune] udviklet en digital assistent med generativ AI til hjemmesiden. Den digitale assistent er god til at besvare borgernes spørgsmål, fordi den trækker på sprogdata fra ChatGPT og data fra kommunens hjemmeside. Den kan forstå mere end 90 sprog, og den kan skrive bedre svar, end hvis svarene var defineret på forhånd."

2. Anmodning om en udtalelse

Jeg beder Esbjerg Kommune om at redegøre overordnet for, hvordan den omhandlede AI-model teknisk er opbygget, og hvordan den virker i praksis. Jeg beder i den forbindelse kommunen om at komme ind på bl.a., hvordan modellen forstår de spørgsmål, den bliver stillet, og genererer svar herpå, herunder om dette helt eller delvist sker ved anvendelse af en sprogmodel.

Jeg beder endvidere kommunen om at oplyse nærmere om processen omkring og baggrunden for at udvikle og anvende modellen.

Herudover beder jeg kommunen om at redegøre for sine overvejelser om afklaring af hjemmelskrav, herunder om der er fastsat særlige regler vedrørende anvendelse af AI på området.

Jeg beder desuden om, at kommunen i udtalelsen kommer ind på bl.a. overvejelser om

- overholdelse af almindelige forvaltningsretlige krav mv. i øvrigt, herunder vejledningspligt, notatpligt, hensynsfuldt sprogbrug og understøttelse af tilliden til den offentlige forvaltning,
- sikring af rigtigheden og kvaliteten af de svar, som modellen giver,
- lagring af modellens output, og løbende kontrol og efterprøvelse af de svar, som modellen giver,
- kommunens indsigt i og mulighed for at forklare indholdet af de svar, som modellen giver, herunder hvordan borgerens spørgsmål er forstået, og hvad der i øvrigt har ligget til grund for dannelsen af svaret,
- ansvar for forkert vejledning eller andre fejl,
- sikring af alternative kontaktmuligheder.

Jeg beder i forlængelse af det anførte ovenfor om at modtage materiale, der er udarbejdet som led i at sikre, at modellen iagttager forvaltningsretlige krav mv. (f.eks. forvaltningsretlige og eventuelle andre konsekvensanalyser som DPIA og FRIA, arbejdsbeskrivelser, projektgrundlag, retningslinjer, vejledninger e.l.).

Jeg beder desuden kommunen om at oplyse, hvornår systemet blev sat i drift, og hvilke tiltag – herunder i form af tests mv. – der blev lavet forud for idriftsættelsen, med henblik på at sikre at systemet fungerede efter hensigten.

Endvidere beder jeg om, at kommunen oplyser, hvordan der følges op på funktionen af systemet efter idriftsættelsen, herunder hvordan der følges op på eventuelle fejl eller u hensigtsmæssigheder, som kommunen – f.eks. via klager eller egen kontrol – konstaterer. Hvis kommunen har udarbejdet en evaluering, erfaringsopsamling e.l. vedrørende systemets udvikling, drift mv., beder jeg desuden om at modtage en kopi heraf.

Det fremgår af artiklen *Berta skulle fjerne ventetid: Nu er telefonrobotten blevet slukket igen* af 13. oktober 2024 på dr.dk, at "Esbjerg [Kommune] var en af de første kommuner, der satte en kunstigt intelligent robot til at tage telefonen, når folk ringede til rådhuset (...), men nu er robotten Berta blevet slukket igen". Jeg beder kommunen om at oplyse om baggrunden for at lukke systemet og om at modtage eventuelt foreliggende materiale herom.

Endelig beder jeg om at modtage eventuelle generelle retningslinjer, vejledninger mv. for kommunens brug af AI. I den forbindelse beder jeg også kommunen om at redegøre for, hvilke initiativer der måtte være taget for at sikre, at retningslinjerne bliver overholdt, og om kommunen har oplevet eksempler, hvor AI har været anvendt på en problematisk måde, herunder i forbindelse med behandlingen af konkrete sager.

Jeg beder om at modtage Esbjerg Kommunes udtalelse **inden 8 uger**.

Med venlig hilsen
for ombudsmanden



Jacob Christian Gaardhøje
Områdechef