



Odense Kommune
Flakhaven 2
5000 Odense C

Odense Kommunes voicebot og andre AI-projekter

16. august 2026

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.

Dok.nr. 26/02923-
2/MAH/LPU

Bedes oplyst ved
henvendelse

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. Odense Kommunes projekt om en voicebot.

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

Projektet er beskrevet på følgende måde på kommunens hjemmeside i en nyhed af 17. juni 2025: *Nu tager en robot telefonen i Odense Kommune*:

"Fra i dag vil man ikke længere tage plads i telefonkøen til enten at få håndteret sin forespørgsel af en medarbejder eller herfra blive stillet videre til rette sted i kommunen, når man ringer til Odense Kommunes hovednummer 66 13 13 72.

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

I stedet skal man først med egne ord fortælle en såkaldt voicebot, hvad kommunen kan hjælpe med, og så kan den sende borgerne direkte videre til de afdelinger, der tager sig af for eksempel byggesager, kontanthjælp eller pladsanvisning til institutioner.

I andre tilfælde vil robotten sende en sms med et direkte link til bestilling af pas eller andet, mens omkring halvdelen af alle opkald fortsat ventes at blive stillet videre til hjælp i Kontaktcenter, som indtil nu med personlig betjening har modtaget alle opkald på hovednummeret.

...

Rent teknisk baserer robotten sig på regelstyret AI, og altså ikke den hastigt udbredte generative AI. Konkret er det medarbejdere, som de seneste måneder - og også fremad - fodrer robotten ud fra de henvendelser, man har erfaring med at modtage fra borgerne. Robotten vil populært sagt derfor ikke gætte sig frem.

...

Udover at stille videre til Kontaktcenter, hvis voicebot efter to forsøg ikke har forstået forespørgslen, kan man også bede om at blive stillet direkte videre til en medarbejder, hvis man vil tale engelsk.

Oveni den omfangsrige manuelle fodring af AI'en, har en sprogmodel gennemgået alt materiale på odense.dk for at dække så bredt som muligt."

2. Anmodning om en udtalelse

Jeg beder Odense 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 uhensigtsmæssigheder, 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.

Jeg bemærker i den forbindelse, at en af mine medarbejdere i – i forbindelse med behandlingen af en konkret klagesag – oplevede ikke at kunne blive viderestillet af kommunens voicebot til personlig betjening uden at indtaste et cpr-nummer. Min medarbejder gjorde den 19. marts 2026 telefonisk kommunen opmærksom herpå.

3. Anmodning om generelle oplysninger om Odense Kommunes AI-projekter, retningslinjer mv.

Jeg beder endvidere – ligeledes under henvisning til ombudsmandslovens § 17, stk. 2 – Odense Kommune om at oplyse mig generelt om kommunens anvendelse af AI, herunder hvilke AI-projekter kommunen har iværksat.

Oplysningerne bedes sendt i oversigtsform med en kortfattet beskrivelse af det enkelte AI-projekt, herunder hvilken type AI-model, der er tale om, og en angivelse af projektets status (i drift, under udvikling mv.).

I det omfang, der måtte være tale om AI-projekter, der involverer mønstergenkendelse baseret på maskinlæring, f.eks. til brug for risikobaseret tilsyn,

kontrol, profilering, målrettede indsatser mv., beder jeg kommunen om at oplyse, hvorvidt kommunen har indsigt i de kriterier og mønstre mv., som ligger til grund for tilsynet, kontrollen, profileringen e.l.

Blandt andet i lyset af bekendtgørelse nr. 101 af 20. januar 2026 om kommunernes behandling af personoplysninger med kunstig intelligens eller lignende digitale løsninger i beskæftigelsesindsatsen beder jeg om en mere uddybende beskrivelse af kommunens eventuelle AI-projekter på beskæftigelsesområdet.

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 Odense Kommunes udtalelse **inden 8 uger**.

Med venlig hilsen
for ombudsmanden



Jacob Christian Gaardhøje
Områdechef