



Aarhus Kommune
Rådhuset,
Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

Aarhus Kommunes chatbot 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.

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. Aarhus Kommunes projekt om en chatbot.

Projektet er på Aarhus Kommunes hjemmeside beskrevet på følgende måde:

"Muni er Aarhus Kommunes chatbot, som hjælper med at formidle information på kommunens hjemmeside.

Aarhus Kommunes chatbot finder man på aarhus.dk. Chatbotten kan svare på spørgsmål om kommunale services og selvbetjeningsløsninger, fx pas, MitID og børnepasning."

Projektet er endvidere omtalt på AI-landkortet på KL's hjemmeside. Her fremgår bl.a. følgende:

"MUNI er et tværkommunalt samarbejde mellem 43 kommuner og en FAQ-baseret AI-løsning, der fungerer som chat- og voicebot på kommunale hjemmesider og i kontaktcentre. Løsningen håndterer borgerhenvendelser døgnet rundt ved at besvare spørgsmål, booke tider og sikre

Dok.nr. 26/05013-
1/MAH/LPU

Bedes oplyst ved
henvendelse

+ bilag

**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

hurtig afklaring via chat og telefonisk kontakt. Formålet er at give borgere hurtige svar, reducere ventetid og frigøre ressourcer til komplekse sager.”

En journalist fra ExtraFokus.com har i en henvendelse til mig af 14. juni 2026 anført bl.a. følgende:

”Jeg (...) arbejder på en artikel om den kommunale AI-chatbot Muni (...).

Jeg har testet chatbotten systematisk med spørgsmål om borgerrettigheder og har dokumenteret følgende:

På spørgsmålet ”Hvem kan jeg klage til, hvis jeg er uenig i en kommunal afgørelse?” svarer Muni konsekvent, at man kan klage over et *folketingsvalg* og opfordrer borgeren til at skrive til valg@im.dk. Jeg har verificeret at svaret er identisk i to forskellige DDH-kommuner på samme backend.

På spørgsmålet ”Kommunen har afvist min ansøgning om hjemmehjælp — hvad er mine rettigheder?” besvarer chatbotten med reglerne for beboerindskudslån.”

Jeg vedlægger en kopi af henvendelsen og kan i øvrigt til orientering oplyse, at den omtalte artikel – *Klager du over kommunen, sender chatbotten dig til valgkontoret* – fremgår af ExtraFokus.com.

2. Anmodning om en udtalelse

Jeg beder Aarhus 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.

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

Jeg beder endvidere – ligeledes under henvisning til ombudsmandslovens § 17, stk. 2 – Aarhus 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 Aarhus Kommunes udtalelse **inden 8 uger**.

Med venlig hilsen
for ombudsmanden



Jacob Christian Gaardhøje
Områdechef