KOMB:T

Notat om YR AI-assistent

Notat om compliance, kildegrundlag og kvalitetssikring til kommunale ledere og compliancemedarbejdere.

Dato: 02-11-2026



Introduktion

KOMBITs AI-assistenter er frivillige støtteværktøjer, der letter kommunale sagsbehandleres adgang til dokumenter fx til brugervejledninger og relevant lovgivning på ydelsesområdet. AI-assistenterne erstatter ikke sagsbehandlerens selvstændige faglige vurdering og indgår ikke i den konkrete sagsbehandling.

Konklusion
YR AI-assistenten er et AI-system med begrænset risiko og behandler ikke personoplysninger. Der er således truffet tekniske og organisatoriske foranstaltninger, der sikrer, at personoplysninger hverken indtastes i eller behandles af systemet for KOMBITs AI-assistenter. Det gælder også for brugerne af AI-assistenten. Det er på den baggrund KOMBITs vurdering, at GDPR ikke finder anvendelse på løsningen. Kildegrundlaget er forankret i brugervejledninger for fagsystem: Ydelsesrefusion (YR) og der er etableret governance, der understøtter løbende opdatering. Kvalitetssikringen sker gennem flere spor, herunder automatiseret test, brugerfeedback og inddragelse af kommunale fageksperter.

Samlet set vurderes YR AI-assistenten at udgøre et velafgrænset og compliancemæssigt forsvarligt støtteværktøj, der understøtter en mere ensartet og velinformeret sagsbehandling på tværs af kommunerne.

Baggrund og formål

KOMBIT har udviklet YR AI-assistenten med formålet at understøtte kommunernes brugere af YR. Det sker ved at tilbyde kommunerne en lettere adgang til søgning i det omfattende brugervejledningsmateriale til YR-fagsystemet, som omfatter YUMU-vejledningen og datavejledningen. AI-assistenten skal blandt andet understøtte, at relevant praksis identificeres effektivt, så materialet kan anvendes som del af den enkelte sagsbehandlers arbejde.

YR AI-assistent

YR AI-assistenten har kendskab til ét domæne; brugervejledninger til YR, som består af YUMU-vejledningen og datavejledningen. YR AI-assistenten kan således svare på spørgsmål om anvendelsen af YR, som det fremgår i brugervejledningerne.

Dette notat har til formål at understøtte forståelsen hos ledere og compliancemedarbejdere i kommunen af, hvordan YR AI-assistenten kan anvendes som et støtteværktøj for personer, der anvender YR, og hvilke forhold der gør sig gældende i forhold til compliance, datagrundlag, kvalitet og sagsbehandling.

Notatet behandler følgende hovedtemaer:

1. Overholdelse af databeskyttelsesforordningen (GDPR)
2. AI-assistentens funktion i forhold til sagsbehandling
3. Kildegrundlaget for YR AI-assistenten
4. Kvalitetssikring af YR AI-assistentens svar

1. Om Databeskyttelsesforordningen (GDPR)

AI-assistentens formål og afgrænsning

AI-assistenten er udviklet som et støtteværktøj til sagsbehandlere på inden for Ydelsesrefusion (YR). AI-assistenten har til formål at bistå sagsbehandlerne med at navigere i brugervejledningsdomænet og fungerer dermed som et opslagsværktøj i brugervejledninger. AI-assistenten er ikke designet til eller beregnet på at indgå i konkret sagsbehandling, herunder behandling af borgeres eller andre registreredes personoplysninger. Den erstatter heller ikke sagsbehandlerens selvstændige faglige vurdering i den enkelte sag.

Det er KOMBITs samlede vurdering, at GDPR ikke finder anvendelse på løsningens to dele (brugervejledningsdomænet og lovgivningsdomænet), idet der ikke sker behandling af personoplysninger i GDPRs forstand, jf. forordningens artikel 2, stk. 1, og artikel 4, nr. 2. Vurderingen beror på, at behandling af personoplysninger med henblik på sagsbehandling ikke er en tilsigtet del af ydelsen i AI-assistenten, samt at løsningen ikke logger oplysninger om den enkelte bruger/sagsbehandler.

Løsningen indeholder et fritekstfelt, som anvendes til at stille spørgsmål om vejledninger. Der er oplyst til sagsbehandlere, at input i systemet ikke må indeholde personoplysninger. Derudover er der i den tekniske indretning af AI-assistenten indarbejdet filtreringsmekanismer, som begrænser deling af personoplysninger i det omfang, de alligevel indtastes.

Samlet vurdering: AI-assistenten ikke er beregnet til behandling af personoplysninger, og da der er truffet foranstaltninger til at forhindre, at sådanne oplysninger indtastes, er det KOMBITs vurdering, at brugen af AI-assistenten ikke indebærer behandling af personoplysninger i GDPRs forstand.

Ikke behov for konsekvensanalyse

Da der ikke sker behandling af personoplysninger, idet AI-assistenten ikke indeholder personoplysninger, er der ikke udarbejdet en selvstændig konsekvensanalyse efter GDPR-artikel 35, ligesom der ikke er identificeret et behandlingsgrundlag efter artikel 6. På samme baggrund er det vurderet, at der ikke er behov for en databehandleraftale efter GDPR-artikel 28, da det ikke er formålet med systemet at behandle personoplysninger.

Implementerede tekniske og organisatoriske foranstaltninger

For at understøtte, at AI-assistenten udelukkende anvendes til sit tilsigtede formål, er der som nævnt i ovenstående implementeret en række tekniske og organisatoriske foranstaltninger. Foranstaltningerne skal samlet sikre, at AI-assistenten anvendes som et opslagsværktøj til vejledningsmateriale, og at der ikke behandles personoplysninger i løsningen.

Foranstaltning	Type	Formål
Anonymisering i fælleskommunal adgangsstyring	Teknisk	Brugerens navn og e-mailadresse overføres ikke fra adgangsstyringen til AI-assistenten.
Automatisk CPR-detektion og maskering	Teknisk	CPR-numre i input erstattes med pladsholderen CPR_REPLACED.
Tilrettet prompt og test af denne	Teknisk	Den tekst som sendes sammen med brugerens forespørgsel, har specifikke instruktioner om

		hvordan og hvad der må svares, og der foretages løbende tests for at undgå fejlagtigt svar.
Screening af dokumenter før upload	Teknisk/organisatorisk	Dokumenter gennemgås og screenes for personoplysninger i.
Tydelig besked ved hver anvendelse	Organisatorisk	Sagsbehandleren påmindes om, at der ikke må indtastes personoplysninger i værktøjet.
Undervisning og oplæring før ibrugtagning	Organisatorisk	Brugerne instrueres i assistentens formål, begrænsninger og korrekte anvendelse.
Henvendelseskanal: ai@kombit.dk	Organisatorisk	Kontaktpunkt ved utilsigtet indtastning af personoplysninger, hvorefter de pågældende oplysninger slettes.
Forespørgsler, svar og feedback gemmes til vurdering	Teknisk/organisatorisk	Forespørgsler, svar og feedback gemmes og bruges til vurdering af det tilsigtede formål opnås bedst muligt af AI Assistenten.

Log-in

I forbindelse med login anvender løsningen den fælleskommunale adgangsstyring. Brugerne kan logge ind med brugernavn og adgangskode, hvis de har fået tildelt de rette roller af kommunen. For at anonymisere brugerne har KOMBIT udviklet en tilpasning til den fælleskommunale adgangsstyring, som indebærer, at personhenførbare oplysninger om brugerne, herunder navn og e-mailadresse, ikke overføres til AI-løsningen. Dermed sikres det, at heller ikke sagsbehandlernes egne personoplysninger behandles i systemet.

Instruktion til sagsbehandlerne

Herudover vises der, når sagsbehandleren tilgår AI-assistenten, en tydelig besked om, at der ikke må indtastes personoplysninger i værktøjet. Beskeden fungerer som en påmindelse ved hver anvendelse og skal sikre, at sagsbehandleren er opmærksom på AI-assistentens begrænsede anvendelsesområde, inden der foretages indtastninger.

KOMBIT søger desuden gennem undervisning at sikre, at sagsbehandlerne ikke anvender AI-assistenten på en utilsigtet måde. Undervisningen består blandt andet af en kickoff-session når kommunen tager AI-assistenten i brug første gang. Hvis en sagsbehandler ikke har mulighed for at deltage i kickoff-sessionen, skal sagsbehandleren i stedet gennemgå undervisningsmaterialet, som er tilgængeligt i assistenten. Der er desuden udarbejdet en video, så sagsbehandleren får samme gennemgang og oplevelse som ved kickoff-sessionen.

Automatisk CPR-detektion og maskering

Hvis en sagsbehandler indtaster et CPR-nummer i AI-assistenten, registrerer systemet det automatisk ved hjælp af et mønster, der genkender det danske standardformat. CPR-detektionen genkender seks

cifre efterfulgt af fire cifre, med eller uden bindestreg. Inden beskeden sendes videre til AI-modellen, erstattes eventuelle CPR-numre i teksten med 'CPR_REPLACED'.

Det betyder, at AI-assistenten ikke får et faktisk CPR-nummer at se og dermed heller ikke behandler eller svarer på baggrund af et faktisk CPR-nummer. Den automatiske CPR-detektion er derfor en central teknisk foranstaltning, der understøtter, at personoplysninger ikke behandles i AI-assistenten.

Utilsigtet indtastning af personoplysninger og potentielt brud på sikkerhed

AI-assistenten ikke er beregnet til behandling af personoplysninger, og der er truffet foranstaltninger til at forhindre, at sådanne oplysninger indtastes. Der er således i den tekniske indretning af AI-assistenten indarbejdet filtreringsmekanismer, som begrænser deling af personoplysninger i det omfang, disse alligevel indtastes.

I det omfang en sagsbehandler – uanset advarsler, instruktioner og filtre – alligevel indtaster personoplysninger i AI-assistenten, foreligger der en videregivelse til KOMBIT. Denne videregivelse er utilsigtet. Sagsbehandleres deling af personoplysninger i AI-assistenten udgør derfor et brud på persondatasikkerheden, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 4, nr. 12, idet assistenten ikke er indrettet og tilsigtet behandling af personoplysninger, og at der er truffet organisatoriske og tekniske sikkerhedsforanstaltninger for at begrænse denne risiko.

En deling af personoplysninger i systemet vil dermed udgøre en hændelig og potentielt ulovlig behandling, der bryder med de etablerede sikkerhedsforanstaltninger. Kommunen skal derfor vurdere sikkerhedsbruddet og efter omstændighederne behandle det som et databrud efter databeskyttelsesreglerne.

KOMBIT fører løbende kontrol og sletter straks personoplysninger, der utilsigtet modtages via AI-assistenten. I det omfang oplysningerne ikke filtreres eller slettes straks (fordi de ikke konstateres straks), vil de blive opbevaret sikkerhedsmæssigt forsvarligt hos KOMBIT indtil den almindelige slettefrist. Risiciene for de registrerede er derfor begrænsede. KOMBIT vil orientere kommunen, hvis det konstateres, at kommunens sagsbehandlere muligvis har indtastet personoplysninger. KOMBIT vil ikke blive databehandler ved den utilsigtede behandling af personoplysninger i AI-assistenten, hvorfor et potentielt sikkerhedsbrud skal håndteres af kommunen.

Hvis der utilsigtet indtastes personoplysninger i AI-assistenten, kan KOMBIT kontaktes på ai@kombit.dk. KOMBIT vil herefter foranledige, at de pågældende oplysninger slettes.

2. AI-forordningen

AI-forordningen[1] har en risikobaseret tilgang, hvorfor forpligtelserne afhænger af risikoen ved AI-systemet.

For YR AI-assistenten er vurdering at dette er en AI-assistent med **begrænset risiko**, hvortil der (alene) gælder gennemsigtighedsforpligtelser efter AI-forordningens kapitel IV (artikel 50). Kommunen skal fortsat være opmærksom på de andre niveauer af risici og/eller brug, hvis relevant, se vedlagte to dokumenter fra KOMBIT vedrørende klassificering af risikoniveau og risikovurdering efter AI-forordningen.

Gennemsigtighedsforpligtelsen

For gennemsigtighedsforpligtelsen er særligt AI-forordningens artikel 50, stk. 1 relevant for YR AI-Assistenten, idet der er direkte interaktionen med fysiske personer (eksempelvis sagsbehandlere) og AI-systemet. Det betyder, at fysiske personer skal oplyses om, at de interagerer med et AI-system, det vil sige YR AI-Assistenten, medmindre dette er indlysende ud fra omstændighederne og anvendelsessammenhængen. Dette skal oplyses senest inden ibrugtagning af YR AI-Assistenten, se vedlagte klassificering af risikoniveau og risikovurdering med forslag til tjekliste for opfyldelse af AI-forordningens artikel 50, stk. 1 gennemsigtighedsforpligtelse.

[1] Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2024/1689 af 13. juni 2024 om harmoniserede regler for kunstig intelligens og om ændring af forordning (EF) nr. 300/2008, (EU) nr. 167/2013, (EU) nr. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 og (EU) 2019/2144 samt direktiv 2014/90/EU, (EU) 2016/797 og (EU) 2020/1828 (forordningen om kunstig intelligens) ("AI-forordningen")

3. AI-assistentens funktion i forhold til sagsbehandling

AI-assistenten er udviklet som et støtteværktøj, der skal hjælpe sagsbehandlere med at orientere sig i brugervejledninger og relevant lovgivning. Assistenten indgår ikke i den konkrete sagsbehandling og behandler ikke personoplysninger om borgere eller andre registrerede. Den fungerer alene som et opslagsværktøj, der letter adgangen til relevant vejledning og lovgivning. AI-assistenten erstatter dermed ikke sagsbehandlerens selvstændige faglige vurdering og skal ikke være beslutningsstøtte, men kan være en støtte som en del i sagsbehandlerens sagsforberedende arbejde.

Sagsbehandlerne skal fortsat selv behandle sager og træffe afgørelser, men assistenten kan understøtte dem i at træffe bedre informerede beslutninger. For at sikre en effektiv brug af værktøjet vil sagsbehandlerne modtage undervisning i dets funktioner og anvendelsesmuligheder før ibrugtagning.

Sagsbehandlere har allerede adgang til Retsinformation, men det kan være vanskeligt at navigere i lovgivningen og de tilhørende dokumenter. AI-assistenten gør det lettere og hurtigere at finde frem til de relevante bestemmelser. AI-assistenten kan være med til at sikre, at alle kommuner, uanset ressourcemæssig kapacitet, har mulighed for at få bedre og mere lige adgang til at søge i lovgivningen.

4. Kildegrundlaget

YR AI-assistenten består af to domæner med hvert sit kildegrundlag: Et brugervejledningsdomæne og et lovgivningsdomæne. Begge domæner er forankret i autoritative eller systemnære kilder, og der er etableret governance, der understøtter løbende opdatering og vedligeholdelse af kildegrundlaget.

Brugervejledningsdomænet for YR AI-assistenten

YR AI-assistentens brugervejledningsdomæne er baseret på brugervejledningerne for YR-fagsystemet. Domænet opdateres løbende med de seneste versioner af brugervejledningerne i forbindelse med opdateringer af materialet, herunder ved releases og patches. Formålet er at sikre, at assistenten afspejler den aktuelle version af brugervejledningsmaterialet.

Lovgivningsdomænet for YR AI-assistenten

YR AI-assistentens lovgivningsdomæne er klar pr. november 2026.

Kildegrundlaget for lovgivningsdomænet udgøres af Lov om aktiv socialpolitik (LAS) og Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB), hvortil kildegrundlaget omfatter relevante lovbekendtgørelser, ændringslove, administrative vejledninger, skrivelser, principmeddelelser, cirkulærer og øvrige retsakter for LAB og LAS, der fremgår som gældende på Retsinformation

Retsinformation er statens autoritative juridiske informationssystem. Civilstyrelsen beskriver Retsinformation således: *"Retsinformation er statens juridiske online informationssystem. Retsinformation.dk sikrer, at der findes ét sted, hvor borgere, virksomheder, offentlige myndigheder mv. kan få adgang til gældende lovgivning i Danmark"* (Retsinformation | Om).

Det enkelte ressortministerium har ansvaret for levering og vedligeholdelse af indholdet på Retsinformation. For så vidt angår LAS og LAB varetages dette ansvar af Beskæftigelsesministeriet.

Kildegrundlagets omfang

Kildegrundlaget for lovgivningsdomænet omfatter relevante lovbekendtgørelser, ændringslove, administrative vejledninger, skrivelser, principmeddelelser, cirkulærer og øvrige retsakter for LAB og LAS, der fremgår som aktive på Retsinformation.

YR AI Assistenten er dermed et struktureret opslagsværk, der understøtter fremsøgning af relevante dele af LAS- og LAB-lovkomplekserne fra Retsinformation. Herved lettes sagsbehandlernes adgang til og arbejde med den autoritative juridiske kilde.

Governance og opdatering

I forbindelse med udviklingen af YR AI Assistentens lovgivningsdomæne har KOMBIT været i dialog med både Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering samt Ankestyrelsen vedrørende anvendelsen af information fra Retsinformation.

Derudover har KOMBIT etableret automatisk overvågning af Retsinformation, så relevante medarbejdere i KOMBIT løbende notificeres om ændringer i kildegrundlaget og kan foretage rettidig opdatering i assistentens kildegrundlag. Den løbende opdatering skal understøtte, at assistenten afspejler gældende ret inden for det afgrænsede kildegrundlag.

Der er endvidere indstationeret kommunale fageksperter hos KOMBIT, så kommunal erfaring og indsigt kan indgå i vurderingen af kildegrundlaget og i den videre kvalificering af løsningen.

Foranstaltning	**Formål**
Dialog med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering og Ankestyrelsen	Afstemning om anvendelsen af information fra Retsinformation
Automatisk overvågning af Retsinformation	Relevante medarbejdere i KOMBIT notificeres om ændringer i kildegrundlaget og kan foretage rettidig opdatering i assistentens kildegrundlag
Løbende opdatering af kildegrundlaget	Understøtter, at assistenten afspejler gældende ret inden for det afgrænsede kildegrundlag
Indstationering af kommunale fageksperter	Sikrer, at kommunal erfaring og indsigt indgår i vurderingen af kildegrundlaget

5. Kvalitetssikring af YR AI-assistentens svar

Kvaliteten af YR AI-assistentens svar sikres gennem fire spor: Kvalitetssikring af det materiale, der lægges ind i løsningen, automatiseret test af svarene, behandling af brugerfeedback og løbende brugertilfredshedsmålinger.

Kvalitetssikring af kildegrundlaget
Kommunale fageksperter og sagsbehandlere har været indstationeret i KOMBIT fra projektets start. De bidrager til at identificere og kvalitetssikre det materiale, der skal indlæses i YR AI-assistenten, så det rigtige indhold er tilgængeligt og er i den rette kvalitet, inden det gøres søgbart for brugerne.

Automatiseret test af svarene
De indstationerede fageksperter og sagsbehandlere bidrager også til at opbygge et evalueringsdatasæt. Datasættet består af spørgsmål, en sagsbehandler typisk vil stille, sammen med en beskrivelse af hvad et korrekt og fyldestgørende svar skal indeholde. Datasættet anvendes i automatiserede tests ved alle ændringer i løsningen, så kvaliteten kan måles løbende og over tid.

Der gennemføres derudover tekniske tests, der sikrer, at søgningen i løsningen finder de relevante dokumenter og tekstafsnit, hvor de af sagsbehandlerens filtrede indtastning og tilhørende svar slettes efter et år efter indtastning.

Brugerfeedback
Brugerne har mulighed for at give feedback på de svar, de modtager. Ved negativ feedback præsenteres brugeren for en formular, hvor den aktive chat indgår, og hvor brugeren kan uddybe, hvad der er problematisk ved svaret. Den indkomne feedback gennemgås af de indstationerede sagsbehandlere. Vurderes der at være et reelt problem, løses det i løsningen, og det pågældende spørgsmål samt det korrekte svar tilføjes evalueringsdatasættet, så det opdages hvis fejlen skulle opstå igen.

Brugertilfredshed
Der gennemføres løbende brugertilfredshedsundersøgelser, hvor brugerne giver feedback på deres samlede oplevelse af løsningen. Resultaterne indgår i den løbende vurdering af løsningens modenhed og udviklingsbehov.