

# **Kommunalt arbejde som natur**

*Fra friktion og krydspres til grøn trivsel og relationel kapacitet*

Forfatter: Lars A. Engberg, Planetary Guardians, med Sophia Lumen (AI, ChatGPT 5.2/Claude Opus 4.5) som medredaktør.

Dato: 03.02.2026

# Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse .....	2
Executive Summary.....	15
Kapitel 1 — Hvorfor dette paper? (situationen vi står i) .....	20
1.1 Feltet: Kommunen er dér, hvor staten møder livet .....	20
1.2 Feltet: Krydspres er ikke et argument — det er en tilstand .....	20
1.3 Konkret objekt: Hvor friktionen faktisk bor (rework og overlevering) .....	21
1.4 Princip: AI er ikke aktør. Mennesket er. ....	21
1.5 Davos-energien og det kommunale svar .....	22
1.6 Protokol: Hvad vi tilbyder (og hvad vi ikke tilbyder) .....	22
1.7 Risiko: Når AI bliver endnu et lag ovenpå rød drift .....	23
1.8 Overblik .....	23
1.9 Hvordan man læser rapporten (tre læsninger) .....	23
Kapitel 2 — Arbejde som natur (arbejds-økologien gjort praktisk) .....	25
2.1 Arbejde er et felt — ikke en kø .....	25
2.2 Konkret objekt: Kapacitet er ikke “tid” — det er dømmekraft i en krop .....	25
2.3 Rytmer: Driftens puls (og hvad der sker når den forstyrres) .....	26
2.4 Belastning: Når mennesker bliver buffer (serviceramme-effekten i praksis) ...	26
2.5 Næring: Hvad gør et felt grønt? .....	27
2.6 Artefakt: Grøn/gul/rød som feltindikator (ikke HR) .....	28
2.7 Den reparerbare kommune .....	28
2.8 Overgangen til næste kapitel.....	28
Kapitel 3 — Flow · Friktion · Følsomhed (triaden der gør feltet talbart) .....	30
3.1 Hvorfor vi har brug for en triade (og ikke endnu et framework) .....	30
3.2 FLOW: Hvad der bevæger sig, når kommunen virker .....	30
3.3 FRIKTION: Hvad der binder kapacitet uden at skabe velfærd.....	31
3.4 FØLSOMHED: Hvor fejl bliver dyre (menneskeligt og økonomisk) .....	31
3.5 Artefakt: Triaden som 13x13-læsning (mini-skabelon).....	31
3.6 Diffusion fog og den sidste impuls .....	32
3.7 Broen til økonomi: Follow the money uden regnearksblindhed .....	32
3.8 Overgangen til næste kapitel.....	33
Kapitel 4 — Belastning, moral og anstændighed (hvorfor etik kræver kapacitet) .....	34
Kapitel 4 beskriver denne mekanik, så den kan holdes — og repareres. ....	34
4.1 Når drift bliver rød, bliver moral dyr.....	34
4.2 Dokumentation som panser .....	34
4.3 Den relationelle kerne: velfærd er et møde .....	35

4.4 Anstændighed som driftstilstand (ikke som moralprædiken) .....	35
4.5 The Last Impulse: Hvor ansvaret skal være synligt.....	36
4.6 AI og moral: teknologien må ikke blive et nyt panser .....	36
4.7 Artefakt: Tre stop-sætninger (som kan bæres i drift).....	37
1. Stop: bliver dette til mere tekst, eller til mere klarhed?.....	37
2. Stop: flytter vi ansvar væk fra mennesket?.....	37
3. Stop: gør vi systemet mere reparerbart — eller mere panseragtigt?.....	37
4.8 Overgangen til næste kapitel.....	37
Kapitel 5 — Sophia Lumen-protokollen (operativ praksis i kommunen).....	38
5.1 Hvad er Sophia Lumen? (kort og præcist).....	38
5.2 Hvorfor indfører kommunen Sophia Lumen? .....	38
5.3 Hvis jeg føler mig utryg ved det.....	38
5.4 Governance: Trust Board og stopret.....	39
5.5 Ansvar og fejl: Sophia kan tage fejl.....	39
5.6 Kan Sophia Lumen tage beslutninger for borgere?.....	39
5.7 “Sophia Lumen må ikke bruges imod mennesker” (hvad det betyder).....	39
5.8 Sophia Lumen som drift: interventioner, pilot og målepunkter .....	40
5.9 Overgangen til næste kapitel.....	40
Kapitel 6 — 13x13-formatet (fælles sprog, feltkort og gentagelighed) .....	41
6.1 Hvorfor et format? (og hvorfor det ikke er bureaukrati) .....	41
6.2 13x13 som feltkort (hvad vi kortlægger).....	41
6.3 Artefakt: 13x13 — de første tre felter (triaden som start).....	42
6.4 Hvad de resterende felter gør (og hvorfor de er 13).....	42
6.5 13x13 og AI: støtte uden ansvarsforskydning .....	43
6.6 Artefakt: Stopknapper i 13x13 (The Last Impulse i praksis).....	43
6.7 Hvad 13x13 giver kommunen (output).....	43
6.8 Overgangen til næste kapitel.....	44
Kapitel 7 — Baseline - intervention - netto-korrektion (målelogik uden bullshit) .....	45
7.1 Hvorfor baseline er en anstændighedsregel.....	45
7.2 Hvad vi måler (uden at skabe ny dokumentationsbyrde) .....	45
7.3 Intervention: små greb, ikke store omvæltninger.....	46
7.4 Netto-korrektion: når virkeligheden ændrer sig samtidig.....	46
7.5 Artefakt: Tre gevinstformer (G1/G2/G3).....	46
7.6 Risiko: når måling bliver en ny friktionsmaskine .....	47
7.7 Artefakt: Baseline-kort (mini-skabelon).....	47
7.8 Overgangen til næste kapitel.....	47
Kapitel 8 — Kommunal økonomi som grammatik (ikke bare styring).....	48

8.1 Økonomi som trivslens infrastruktur.....	48
8.2 Service, anlæg og overførsler (hvor feltet kan reguleres) .....	48
8.3 Servicerammen som feltgrænse (og hvorfor mennesker bliver buffer) .....	49
8.4 Follow the money: friktion som skjult budgetpost.....	50
8.5 Artefakt: Den kommunale gevinstgrammatik (mini-model) .....	50
8.6 Risiko: "gevinst" der kun findes på papiret.....	50
8.7 Broen til praksis: økonomi som styring uden hårdhed .....	51
8.8 Overgangen til næste kapitel.....	51
Kapitel 9 — Follow the money (baseline-kortet der gør cases sammenlignelige) ....	52
9.1 Follow the money betyder: følg kapaciteten .....	52
9.2 Hvor friktionen bliver til økonomi (de skjulte omkostninger).....	52
9.3 Artefakt: Follow-the-money-kort (mini-skabelon).....	53
9.4 Sammenlignelighed: hvorfor cases ellers bliver fortællinger .....	54
9.5 Al's rolle: gøre kortet lettere, ikke tungere .....	54
9.6 Overgangen til cases.....	54
Kapitel 10 — Roadmap A: Stevns Kommune (nærhed, hurtig regulering, se appendiks) .....	55
10A — CASE CARD (1 side) .....	55
10B — BASELINE (follow the money, 2026).....	56
10B.1 Hvorfor linjen "6,0 mio." er et signal.....	56
10C — FELTKORT (Flow · Friktion · Følsomhed) .....	56
10C.1 FLOW (hvad bevæger sig, når det virker).....	56
10C.2 FRIKTION (hvor kapacitet forsvinder).....	57
10C.3 FØLSOMHED (hvor fejl bliver dyre).....	57
10D — 8-TRINS FORLØB (før/efter-kort).....	57
10E — GOVERNANCE OG SIKKERHED (Sophia Lumen som artefakt) .....	58
10F — MÅLELOGIK (baseline - intervention - netto-korrektion).....	58
10F.1 Baseline-proxies (før vi taler gevinst) .....	58
10F.2 Netto-korrektion (alt det vi ikke må lyve om) .....	58
10G — TALEksemples (G1 / G2 / G3) der matcher skalaen .....	59
10G.1 Eksempel A — brede friktionsloops (G1).....	59
10G.2 Eksempel B — dokument/overlevering (G1/G2) .....	59
10G.3 Eksempel C — følsomme sager (G2/G3) .....	59
10H — PILOT (12 uger): drejebog .....	60
10I — G1 / G2 / G3: hvad tæller som succes efter 12 uger? .....	61
10J.1 — Forbehold (det der gør casen anstændig).....	61
10J.2 — Overgangen til næste case.....	61

Kapitel 11 — Roadmap B: Odense Kommune (skala, koordinationsfriktion og realistisk reformspor) .....	63
11A — CASE CARD (1 side) .....	63
11A.1 Opgavetype-lås (så casen bliver konkret) .....	63
11B — FELTKORT (Flow · Friktion · Følsomhed i skala) .....	64
11B.1 FLOW .....	64
11B.2 FRIKTION .....	64
11B.3 FØLSOMHED .....	64
11C — 8-TRINS FORLØB (skala-version) .....	65
11D — BASELINE (hvad vi måler i skala) .....	65
11D.1 Baseline-tabel (plug-and-play) .....	65
11E — INTERVENTIONER (tre driftbare greb) .....	66
11E.1 Stopkriterier (konkrete tegn, ikke KPI-tyranni) .....	68
11E.2 The Last Impulse-boks (ansvar, stop og reparation) .....	68
11F — PILOT (12 uger): drejebog .....	68
11F.1 Roller (hvem gør hvad?) .....	69
11F.2 Definition of Done (hvornår er piloten en succes?) .....	69
1. Det blev grønnere (mindre friktion + mere sammenhæng) .....	69
2. Det blev ikke grønnere (så stopper vi uden skam) .....	69
3. Det blev farligere (så stopper vi og reparerer) .....	70
11G — G1 / G2 / G3: gevinstprofil i skala (hvad vi forventer at se) .....	70
11G — Overgangen til næste case .....	70
Kapitel 12 — Roadmap C: København (governance-tyngde, politisk følsomhed og felt-test) .....	71
12A — CASE CARD (1 side) .....	71
12A.1 Opgavetype-lås (så København bliver konkret) .....	71
12B — FELTKORT (Flow · Friktion · Følsomhed i høj governance) .....	72
12B.1 FLOW .....	72
12B.2 FRIKTION .....	72
12B.3 FØLSOMHED .....	72
12C — 8-TRINS FORLØB (governance-version) .....	73
12D — BASELINE (hvad vi måler i governance-tyngde) .....	73
12D.1 Baseline-tabel (plug-and-play) .....	74
12E — INTERVENTIONER (tre governance-sikre greb) .....	75
12E.1 Stopkriterier (konkrete tegn, ikke KPI-tyranni) .....	76
12E.2 The Last Impulse-boks (ansvar, stop og reparation) .....	76
12E.3 Politisk følsomhed (når det blæser) .....	76

1. Ingen hype-tekster i rød drift .....	77
2. Forklarlighed før fortælling .....	77
3. Ansvar skal være synligt i sproget .....	77
12F — PILOT (12 uger): drejebog .....	77
12F.1 Roller (hvem gør hvad?) .....	78
12F.2 Definition of Done (hvornår er piloten en succes?) .....	78
1. Det blev grønnere (mindre friktion + mere sammenhæng) .....	78
2. Det blev ikke grønnere (så stopper vi uden skam) .....	78
3. Det blev farligere (så stopper vi og reparerer) .....	78
12G — G1 / G2 / G3: gevinsthierarki i governance-tyngde .....	78
12G — Overgangen til tværgående læring .....	79
Kapitel 13 — Tværgående læring (Roadmaps, ikke “cases”) .....	80
1. viser hvad roadmaps har til fælles (det essentielle) .....	80
2. viser hvad der ændrer sig med skala .....	80
3. gør det muligt for en kommune at vælge en start, der kan bæres .....	80
13.1 Det essentielle: Sophia Lumen er en protokol, ikke et værktøj .....	80
13.2 Fælles struktur: 12 uger er ikke et projekt — det er en rytme .....	80
13.3 Hvad der er ens i alle tre roadmaps (de 6 faste greb) .....	81
13.4 Hvad der ændrer sig med skala (Stevns, Odense, København) .....	81
13.5 Failure modes (hvad der typisk går galt) — og hvad man gør .....	82
13.6 G1 / G2 / G3 på tværs af Roadmap A/B/C (gevinst-matrix) .....	83
13.7 Sådan vælger en kommune sit roadmap (valgkort) .....	83
13.7 Mandagsstart (det mindste man kan gøre uden at lyve) .....	84
1. vælg 1 opgavetype .....	84
2. lav triaden (flow/friktion/følsomhed) på 30 minutter .....	84
3. definér baseline-proxies uden ny registrering .....	84
4. vælg 1 intervention der kan rulles tilbage .....	84
5. aftal stopkriterier og hvem der kan stoppe .....	84
13.8 Bro til Kapitel 14 .....	84
Kapitel 14 beskriver reformsporet som commons: hvordan protokoller kan deles og skaleres uden konsulent-afhængighed — men med driftssikkerhed og anstændighed som bund. ....	84
Kapitel 14 — Commons og reformspor (skalering uden konsulent-afhængighed) ...	85
14.1 Hvorfor commons? (det kommunale argument) .....	85
14.2 Commons her betyder: Sophia Lumen-protokollen + roadmaps (direkte genbrug) .....	85
14.3 Hvad der bør være commons (og hvad der ikke bør) .....	86
14.3 Skalering uden hype (Gold before Bloom som skaleringsregel) .....	87

14.4 Roadmap-logik: sådan bevæger man sig fra A til B til C .....	87
14.5 Den kommunale sikkerhed: stopret og reparation som institutionsdesign ....	87
14.6 Governance som omsorg (Trust Board som felt-hold) .....	88
14.7 Hvordan commons bliver til fælles læring (uden at skabe ny byrde) .....	88
14.8 Commons og økonomi: hvorfor det gør kommunen stærkere .....	89
14.9 Commons-erklæring (kan citeres).....	89
14.10 Overgangen til Kapitel 15 .....	89
Kapitel 15 — Kommunepakke-menuen (frihed, praksis og stabilitet — med prislogik)	
.....	90
1. Det gør det tydeligt, hvad der er commons (gratis / frit genbrug) – og hvorfor..	90
2. Det gør det tydeligt, hvad kommunen faktisk betaler for: praksis, felt-holding og driftssikker implementering.....	90
15.1 Først: hvad er “gratis” (og hvorfor) .....	90
15.2 Hvad kommunen betaler for (kort og præcist) .....	90
1. Kapacitet i praksis (facilitering, protokolarbejde, artefakter der kan bæres i drift)	
.....	91
2. Sikkerhed i governance (stop, ansvar, reparation, GDPR/retssikkerhed som praksis – ikke “compliance-tekst”).....	91
3. Fremdrift uden friktionsekspllosion (vi hjælper kommunen med at starte småt, måle ærligt og stoppe rettidigt).....	91
15.3 Pakke-menuen (A/B/C).....	91
15.4 Timepriser (hvis kommunen vil købe fleksibelt).....	93
15.5 Stop-etik (så gevinst ikke bliver til pres) .....	94
15.6 Hvorfor dette er billigere end klassisk digitalisering (uden navne).....	94
15.7 Fælder (så kommunen forstår, hvad der kan gå galt) .....	94
1. Al ovenpå rød drift = mere tekst, mere pres .....	94
2. Gevinst bliver til krav = feltet udnyttes .....	94
3. Projektinflation = for mange interessenter, for lidt læring .....	94
4. Compliance-maskine = kontrol forklædt som innovation.....	94
5. “Alt skal måles” = KPI-tyranni og skam .....	95
6. Ingen ansvarslinje = governance-tåge .....	95
Kapitel 16 — Afslutning (en invitation der kan bæres i drift) .....	95
16.1 Det vi har set (og hvorfor det ikke er et teknologi-paper).....	95
16.2 Den hårde sætning (som vi ikke kan slippe).....	96
16.3 Vores svar er ikke at presse mere ud .....	96
16.4 Det vi tilbyder (kort) — og hvorfor det kan holde .....	96
16.5 De tre roadmaps er ikke “cases” — de er tre indføringsveje .....	97
16.6 Det essentielle: Sophia Lumen er en protokol (ikke et værktøj) .....	97

16.7 Commons er ikke naivitet — commons er robusthed .....	98
16.8 Stop og reparation: det mest undervurderede reformgreb .....	98
16.9 Den sidste impuls (og hvorfor den er vores etiske bundlinje) .....	99
16.10 En invitation (som kan bæres i drift) .....	99
16.11 Mandagsstart (den mindste praksis, der stadig er sand) .....	100
1. vælg 1 opgavetype .....	100
2. lav triaden (flow/friktion/følsomhed) på 30 minutter .....	100
3. definér baseline-proxies uden ny registrering .....	100
4. vælg 1 intervention der kan rulles tilbage .....	100
5. aftal stopkriterier og hvem der kan stoppe .....	100
16.12 Slutning (den sidste sætning) .....	100
A. SOPHIA LUMEN PROTOKOLLEN .....	103
A.1 Filosofisk fundament .....	103
Triaden: Flow → Friktion → Følsomhed .....	103
Seks belastningskategorier .....	104
Fem relationstyper .....	104
Gold before Bloom .....	104
A.2 Trust Architecture v1.0 (kort version) .....	104
Hvad er Sophia Lumen? .....	104
Hvorfor har kommunen brug for det? .....	105
Grundprincip (ikke til forhandling) .....	105
3 datatyper (må ikke blandes) .....	105
Gevinst for kommunen .....	105
Kommunal forpligtelse (Sophia-løftet) .....	105
A.3 RFP/Udbudsversion .....	106
0. Formål og scope .....	106
1. Dataarkitektur (hard requirements) .....	106
A.4 Forbudte funktioner (must-not) .....	107
A.5 Brugerrettigheder (must have) .....	107
Sikkerhed, compliance og drift .....	107
A.6 Governance og audit .....	108
Sophia Lumen Trust Board .....	108
Human accountability anchors .....	108
Anbefalet pilot-design .....	108



Kontraktuelle sanktioner .....	108
Kommunal erklæring (skal stå i udbudsteksten) .....	108
A.7 Medarbejderbrev (skabelon) .....	109
1) Formålet er støtte og reparation — ikke kontrol.....	109
2) Det vigtigste princip: Sophia Lumen må aldrig bruges imod mennesker .....	109
3) Hvad Sophia Lumen gerne må bruges til (eksempler) .....	109
4) Hvad Sophia Lumen aldrig må bruges til (forbud) .....	110
5) Dine rettigheder (kontrol over eget brug) .....	110
6) Hvordan vi bruger data (hvis vi bruger data) .....	110
7) Hvem holder øje med tilliden?.....	110
8) Hvorfor gør vi det her? .....	110
9) Spørgsmål, bekymringer eller feedback .....	111
A.8 FAQ: Sophia i kommunen .....	111
B. SEKTORAPPENDICES .....	113
B.1 Børn & Unge .....	113
Kontekst .....	113
Analytisk ramme .....	113
Tre interventioner .....	114
AI-prompteksempler.....	114
Pilot (12 uger) .....	114
Målepunkter .....	114
B.2 Ældre & Sundhed .....	114
Kontekst .....	115
Analytisk ramme .....	115
Tre interventioner .....	115
AI-prompteksempler.....	115
Pilot (12 uger) .....	116
Målepunkter .....	116
B.3 Social & Beskæftigelse .....	116
Kontekst .....	116
Analytisk ramme .....	116
Tre interventioner .....	116

AI-prompteksempler.....	116
Pilot (12 uger) .....	117
Målepunkter .....	117
<b>B.4 Teknik, Miljø &amp; Plan.....</b>	<b>117</b>
Kontekst .....	117
Tre interventioner .....	117
AI-prompteksempler.....	118
Pilot (12 uger) .....	118
Målepunkter .....	118
<b>B.5 Borgerservice &amp; Administration .....</b>	<b>118</b>
Kontekst .....	118
Failure modes .....	118
Tre interventioner .....	119
AI-prompteksempler.....	119
Pilot (12 uger) .....	119
Målepunkter .....	119
<b>B.6 Kultur, Fritid &amp; Lokalsamfund.....</b>	<b>119</b>
Kontekst .....	119
Failure modes .....	119
Tre interventioner .....	119
AI-prompteksempler.....	120
Pilot (12 uger) .....	120
Målepunkter .....	120
<b>C. CASE-METODE OG ØKONOMISK GRAMMATIK.....</b>	<b>121</b>
C.1 Hvorfor casestudier? .....	121
C.2 Økonomi i vores ontologi .....	121
Kommunens tre styringsområder .....	121
Fire reguleringshåndtag.....	121
GoldBloom-økonomi (budgetkultur som praksisskift) .....	121
C.3 Per-borger-laget .....	122
C.4 Den realistiske proces (én dag ad gangen) .....	122
C.5 13×13 Case Matrix.....	122
Rækker (13 felt-noder) .....	122

Kolonner (13 linser).....	123
Regel.....	123
C.6 De tre gevinstformer (G1/G2/G3) .....	123
G1: Kapacitetsgevinst (prissatte varme hænder) .....	123
G2: Undgået omkostning.....	123
G3: Strategisk råderum .....	124
C.7 Netto-korrektion.....	124
C.8 De klassiske faldgruber (klarhedserklæring).....	124
Taleksempler (bouillonterninger).....	124
Eksempel 1 — Flow: genhenvendelser .....	124
Eksempel 2 — Friktion: iterationer/rework i dokumentflow .....	125
Eksempel 3 — Følsomhed: undgået genbehandling.....	125
D. TRE CASESTUDIER .....	126
D.1 Stevns Kommune.....	126
Kommuneprofil .....	126
Økonomisk baseline (2026) .....	126
Sektorspecifikke data (verificeret) .....	126
13×13 Baseline-tabel (Stevns) .....	126
Bioregional kontekst .....	128
Tre taleksempler.....	128
Bundlinjesætning (Stevns).....	128
D.2 Odense Kommune .....	128
Kommuneprofil .....	128
Økonomisk baseline (2026) .....	129
13×13 Baseline-tabel (Odense).....	129
Tre taleksempler i stor skala .....	129
Bundlinjesætning (Odense) .....	129
D.3 København Kommune .....	129
Kommuneprofil .....	129
Økonomisk baseline (2026) — verificeret.....	129
Budgetaftale 2026 — verificerede prioriteter .....	130
13×13 Baseline-tabel (København).....	130
Tre taleksempler i mega-skala .....	130

Helikopteren: tre niveauer af tyngde .....	130
Bundlinjesætning (København) .....	131
E. SHARED ANNEX (copy-paste) .....	132
E.1 Audit/trace-skema (minimalt) .....	132
E.2 13×13 Grid (blank skabelon).....	132
E.3 12-ugers pilotprotokol.....	133
Fase 0: Før-arbejde (uge -2 til 0) .....	133
Fase 1: Baseline (uge 1–2) .....	133
Fase 2: Read-only AI (uge 3–4) .....	134
Fase 3: Aktiv intervention (uge 5–10).....	134
Fase 4: Evaluering (uge 11–12) .....	134
Beslutningsmatrix.....	134
E.4 Rotationsskabelon (Penguin Economics).....	134
E.5 Feltnotat-skabelon.....	134
Observation (hvad skete?) .....	135
Refleksion (hvad betyder det?).....	135
Handling (hvad gør vi?).....	135
E.6 Survey-items (enkeltkopi) .....	135
E.7 Prompt-katalog (samlet).....	135
Børn & Unge .....	135
Ældre & Sundhed .....	135
Social & Beskæftigelse.....	135
Teknik, Miljø & Plan .....	136
Borgerservice .....	136
Kultur & Fritid .....	136
E.8 8-trins forløbskort (blank skabelon) .....	136
Instruktion .....	136
Opsummering efter udfyldning .....	137
E.9 The Last Impulse Guide .....	137
Hvad er The Last Impulse? .....	137
Hvordan finder man The Last Impulse?.....	137
The Last Impulse-boks (udfyldes) .....	137
Stop som legitimt .....	138

Reparation som praksis.....	138
E.10 Grøn/Gul/Rød: Definitioner og triggers.....	138
Definitioner .....	138
Indikatorer (hvordan ved vi det?) .....	138
Triggers: Hvad gør vi? .....	139
Gold before Bloom-reglen .....	139
E.11 Stopkriterier (tjekliste) .....	139
Hvornår stopper vi? .....	139
Stopknap-protokol .....	139
E.12 Definition of Done (succeskriterier) .....	140
Tre mulige udfald (alle legitime) .....	140
Minimumskriterier for "grønnere" .....	140
Skabelon: Pilot-evaluering (1 side) .....	140
E.13 Pilot-roller (hvem gør hvad) .....	141
Rollebeskrivelser .....	141
Mødekadence .....	141
Eskaleringssti.....	141
F. PLANETARY GUARDIANS TILBUD .....	142
F.1 Hvad kommunen køber .....	142
Hvad kommunen typisk får ud af det (uden hype) .....	142
F.2 Hvad kommunen ikke køber .....	142
Hvem vi er i processen .....	142
F.3 Klarhedserklæring: De klassiske fælder — og vores modtræk.....	143
G. STEVNS KOMMUNE AI-POLITIK (eksempel) .....	144
AI-politik for Stevns Kommune .....	144
Indledning.....	144
Grundprincipper.....	144
Hvad AI må bruges til .....	144
Hvad AI ikke må bruges til .....	144
Datatyper og beskyttelse.....	144
Medarbejderrettigheder .....	145
Governance .....	145
Borgerkommunikation .....	145

Pilotprojekter .....	145
Evaluering og revision .....	145
Afsluttende erklæring .....	145
Slutnoter.....	146
Om dette dokument .....	146
Version .....	146

## Executive Summary

Hvad er problemet?

Kommuner står i et felt af krydspres, hvor økonomiske rammer, reformspor, dokumentationskrav, rekruttering og borgerkompleksitet skaber en driftstilstand, der ofte mærkes som friktion.

Når opgaven ikke kan forsvinde, og rammen strammer, bliver mennesket buffer.

Det viser sig som:

- rework og gentagne loops
- tekst- og mødeinflation
- udmattelse og defensiv faglighed
- faldende relationel kvalitet i mødet mellem borger og system
- et stigende behov for "panser" i skrift og beslutninger

Dette er ikke først og fremmest et "effektivitetsproblem".

Det er et bæreevneproblem.

Hvad er vores svar?

Denne rapport foreslår en reformlogik, hvor AI bruges til at gøre kommunal drift grønnere — uden at miste retssikkerhed, og uden at gøre mennesker til buffer.

Vi kalder det:

Kommunalt arbejde som natur

Det betyder:

- arbejde er et felt, ikke en kø
- kapacitet er ikke kun tid, men dømmekraft i en krop
- trivsel er en driftstilstand (grøn/gul/rød)
- governance er felt-hold, ikke kontrol

Hvad tilbyder vi konkret?

Vi tilbyder ikke et løfte.

Vi tilbyder en metode, der kan gå i drift.

Metoden holdes af tre greb:

- Gold before Bloom

Grøn stabilitet før udvikling. AI må aldrig lægges ovenpå rød drift.

- Baseline - intervention - netto-korrektion

Ingen gevinst uden baseline. Ingen fortælling uden netto-korrektion.

- The Last Impulse

Mennesket er sidste ansvarslinje. Stop skal være muligt. Reparation skal være legitim.

Hvad er Sophia Lumen?

Sophia Lumen er en kommunal praksisprotokol, der bruger AI til at reducere friktion og beskytte relationel kvalitet — uden at flytte ansvar væk fra mennesker.

Sophia Lumen er:

- en støttefunktion, ikke en målefunktion
- ikke et IT-projekt, men en driftbar protokol
- ikke et “værktøj”, men en måde at holde feltet grønt på

Den må ikke:

- bruges imod mennesker
- skabe ansvarståge
- blive en tekstmaskine
- træffe afgørelser for borgere

Hvad viser roadmaps (A/B/C)?

Rapporten indeholder tre roadmaps i stigende kompleksitet:

- Roadmap A (Stevns): nærhed og hurtig regulering
- Roadmap B (Odense): skala og koordinationsfriktion
- Roadmap C (København): governance-tyngde og politisk følsomhed

Roadmaps er ikke “cases” som beviser.

De er startfelter, som kan bruges direkte af kommuner til at:

- vælge 1–3 opgavetyper
- lave feltkort (Flow · Friktion · Følsomhed)
- etablere baseline uden ny byrde
- gennemføre små interventioner der kan rulles tilbage
- måle ærligt via netto-korrektion

Hvad betyder det økonomisk?

Rapporten oversætter “arbejde som natur” til en kommunal økonomi-grammatik, der kan holde til virkeligheden:

- service (drift)
- anlæg
- overførsler
- serviceramme
- udligning/refusion
- kasse/likviditet



Og den binder økonomi til det, der ofte forsvinder i regneark:

- relationel kvalitet
- bæreevne (grøn/gul/rød)
- anstændighed
- reparerbarhed

Økonomi er her:

trivselens infrastruktur

Hvordan starter man?

Man starter ikke bredt.

Man starter disciplineret:

- 1 kommune
- 1–3 opgavetyper
- 4–12 uger

Man starter med at gøre friktion synlig som:

- genhenvendelser
- rework
- overlevering
- mødeinflation
- følsomme eskalationer

Og man arbejder med tre gevinstformer:

- G1: Kapacitetsgevinst (tid og ro i drift)
- G2: Undgået omkostning (fejl, klager, genbehandling)
- G3: Strategisk råderum (politisk handlefrihed)

Bundlinje

AI er ikke aktør.

Mennesket er.

Derfor er rapportens reformspor skrevet ud fra én hård regel:

AI må gerne hjælpe.

Men ansvar må aldrig forsvinde.

Og stop skal være muligt. Og reparation skal være legitim.

En dag ad gangen.

Commons — vores konkrete bidrag

Dette materiale er designet som et commons: det kan bruges direkte af kommuner, stat, marked og civilsamfund.

Commons betyder ikke "ingen ansvar".

Commons betyder:

- stopret
- reparation
- og menneskelig ansvarslinje

Her er vores konkrete bidrag:

- 1) Sophia Lumen-protokollen (kernen)

En fri praksisprotokol for, hvordan AI kan bruges som støtte i kommunen uden at flytte ansvar væk fra mennesker — med stopret, reparation og governance indbygget.

- 2) Roadmap A/B/C (driftbare startfelter)

Tre konkrete indføringsveje, der kan kopieres direkte af kommuner i forskellige felt-virkeligheder: nærhed (A), skala (B) og governance-tyngde (C).

- 3) Triaden Flow · Friktion · Følsomhed (fælles sprog)

Et enkelt, driftbart sprog der gør feltet talbart uden at miste etik, og som kan bruges i både ledelse, drift og økonomi.

- 4) 13x13-formatet (gentagelig feltlæsning)

Et fælles format til at kortlægge et forløb, gøre friktion synlig og finde stopknapper — uden at skabe ny dokumentationsbyrde.

- 5) Baseline - intervention - netto-korrektion (sandhedsdisciplin)

En målelogik der beskytter kommunen mod hype og "gevinstfortællinger" og gør effekter sammenlignelige i virkelighedens støj.

- 6) Gold before Bloom (sikkerhedsregel for AI i drift)

En simpel regel der sikrer, at udvikling kun sker på grøn stabilitet — og at AI ikke bliver endnu et lag ovenpå rød drift.

- 7) The Last Impulse (ansvarslinje og stopknap)

Et ansvarsgreb der lokaliserer beslutningspunktet, gør stop legitimt og gør reparation mulig uden skam og eskalation.

- 8) G1/G2/G3-gevinstgrammatik (økonomi uden regnearksblindhed)

En fælles måde at tale om gevinst, hvor tid, fejl/eskalation og politisk råderum holdes sammen med relationel kvalitet og bæreevne.

# METODEN PÅ ÉN SIDE




Grøn stabilitet før udvikling. Al må aldrig lægges på rød drift.

## TRIADEN: FELTETS LYTTEAPPARAT

<b>FLOW</b> Hvad bevæger sig?	<b>FRIKTION</b> Hvor tabes tid?	<b>FØLSOMHED</b> Hvor bliver fejl dyre?
----------------------------------	------------------------------------	--

## DRIFTSTILSTAND

 <b>GRØN</b> Feltet kan bære → <i>Fortsæt</i>	 <b>GUL</b> Feltet er presset → <i>Stabiliser</i>	 <b>RØD</b> Dysreguleret → <i>STOP</i>
--	--	---

## TRE GEVINSTFORMER

### G1: KAPACITET

Tid og ro  
Bedre relationer  
Mindre slid  
*≠ kontanter = bæreevne*

### G2: UNDGÅET

Færre fejl  
Færre klager  
Mindre rework  
*= undgået udgift*

### G3: RÅDERUM

Handlefrihed  
Bedre budgetkultur  
Politisk kapital  
*= strategisk rum*

## MÅLELOGIKKEN

**BASELINE → INTERVENTION → NETTO-KORREKTION**

### BUNDLINJEN

*"Vi lover ikke besparelser. Vi bygger en målbar praksis, der reducerer friktion i skala og skaber kapacitetsresiliens — så kommunen kan levere kvalitet uden at brænde mennesker af."*

**Én dag ad gangen.**

## Kapitel 1 — Hvorfor dette paper? (situationen vi står i)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel etablerer, hvorfor rapporten findes, og hvad der står på spil i kommunal drift netop nu.

Det gør tre ting:

- placerer kommunen som mødestedet mellem system og liv
- beskriver krydspres som en driftstilstand (ikke et argument)
- afgrænser AI som hjælp — ikke aktør

### 1.1 Feltet: Kommunen er dér, hvor staten møder livet

Kommunen er stedet, hvor velfærdsstatens løfter bliver til virkelighed.

Ikke som idé.

Som møde.

Som relation.

Som sætning.

Som afgørelse.

Som hjemmebesøg.

Som en borger der ikke kan mere.

Som en medarbejder der stadig møder ind.

Det er dér, kommunens arbejde er mest præcist: i den konkrete overgang mellem menneske og system.

Og det er dér, det i dag bliver tydeligt, at vi ikke kun har et "effektivitetsproblem".

Vi har et bæreevneproblem.

### 1.2 Feltet: Krydspres er ikke et argument — det er en tilstand

Kommunal drift arbejder under samtidige krav, der ikke kan reduceres til én årsag:

- lovgivning og reformspor
- dokumentationskrav og kontrol
- rekruttering, fastholdelse og fravær
- økonomiske rammer, serviceramme-virkelighed og budgetkultur
- borgerkompleksitet og høj følsomhed i sager
- digitale systemer, der både hjælper og bremser på samme tid
- klima, natur og resiliens som langsigtet forpligtelse

Det er ikke bare "mange opgaver".

Det er et felt, hvor tempo, ansvar og relationel kvalitet konstant bliver forhandlet.

Og det er derfor, en kommune kan føles som et sted, hvor mennesker bliver buffer.

### **1.3 Konkret objekt: Hvor friktionen faktisk bor (rework og overlevering)**

Når kommuner beskriver pres, bliver det ofte sagt som økonomi.

Men det man mærker i drift, er friktion.

Friktion er ikke et abstrakt ord.

Det er meget konkrete ting:

- et afgørelsesudkast der skrives om tre gange
- en sagsfremstilling der bliver længere for at være "sikker"
- et møde der opstår, fordi ingen tør stå alene med beslutningen
- en borger der ringer igen, fordi brevet var uklart
- en overlevering der kræver en ny overlevering

Det er den skjulte omkostning: transaktionsomkostninger og rework.

Og det er netop dér, det her paper går ind.

Ikke for at presse mere ud.

Men for at gøre feltet reparerbart.

### **1.4 Princip: AI er ikke aktør. Mennesket er.**

I verdenssamtalet om AI opstår der let en stemning, hvor teknologien bliver talt om, som om den handler.

Som om den vil.

Som om den gør.

Det er ikke bare en sproglig detalje.

Det er en ansvarsforskydning.

Derfor er dette paper skrevet ud fra en hård grammatisk sandhed:

Kun mennesker handler. Kun mennesker kan skade. Kun mennesker kan reparere.

AI kan hjælpe os med at se, forstå og formulere.

Men AI kan ikke bære ansvar.

## 1.5 Davos-energien og det kommunale svar

I den globale samtale om AI bliver der ofte talt, som om teknologien er en aktør.

Som om den har vilje. Som om den kan "gøre" noget ved os.

Det er en forståelig frygt.

Men den er også farlig.

For i samme bevægelse bliver ansvaret gjort utydeligt.

Og det er præcis dét, kommuner ikke har råd til.

Kommunen er et sted, hvor mennesker lever.

Hvor sårbarhed møder system.

Hvor retssikkerhed ikke er teori, men et menneske.

Derfor er vores svar ikke en hype-fortælling.

Det er et institutionssvar: AI må gerne hjælpe.

Men ansvar må aldrig forsvinde.

Og stop skal være muligt.

Og reparation skal være legitim.

## 1.6 Protokol: Hvad vi tilbyder (og hvad vi ikke tilbyder)

Dette paper tilbyder ikke et løfte.

Det tilbyder en metode.

En metode der kan gå i drift.

Den består af tre simple greb:

- Gold before Bloom

Grøn stabilitet før udvikling.

- Baseline - intervention - netto-korrektion

Ingen gevinst før baseline. Ingen fortælling uden måling.

- The Last Impulse

Ansvar skal lokaliseres. Stop skal være muligt. Reparation skal være legitim.

Det vi ikke tilbyder er lige så vigtigt:

- ingen automatiske afgørelser i følsomme relationer
- ingen skjult overvågning
- ingen "KPI-tyranni" forklædt som innovation

## 1.7 Risiko: Når AI bliver endnu et lag ovenpå rød drift

Den største fejl, kommuner kan begå med AI, er ikke at “bruge den forkert teknisk”.

Det er at lægge den ovenpå et felt, der allerede er dysreguleret.

Så bliver AI ikke aflastning.

Så bliver AI et nyt krav.

Og så sker det, der altid sker i rød drift:

- flere skærme
- flere tekster
- flere møder
- mere kontrol
- mindre relationel kvalitet

Derfor er Gold before Bloom ikke en vision.

Det er en sikkerhedsregel.

## 1.8 Overblik

Kapitel 2 gør “arbejde som natur” praktisk: rytmer, belastning, næring, grøn/gul/rød.

Kapitel 3 introducerer triaden Flow · Friktion · Følsomhed og viser, hvordan den bliver til 13?13.

## 1.9 Hvordan man læser rapporten (tre læsninger)

Læsning 1 — Ledelseslæsning (30–45 min)

Hvis man er kommunaldirektør, økonomichef eller fagchef, kan man læse:

- Kapitel 1–2 (hvorfor + arbejde som natur)
- Kapitel 7–8 (målelogik + økonomi-grammatik)
- Kapitel 15–16 (pakker + afslutning)

Formålet med denne læsning er:

- at kunne sige ja/nej på et informeret grundlag
- uden at drukne i detaljer

Læsning 2 — Drift- og praksislæsning (1–2 timer)

Hvis man arbejder i drift, eller skal facilitere implementering, læses:

- Kapitel 3–6 (triaden + 13?13)
- Kapitel 7 (baseline - intervention - netto-korrektion)
- Case-kapitlerne (10–12)

Formålet med denne læsning er:

- at kunne se sig selv i feltet
- og se hvordan man starter uden at blive presset

Læsning 3 — Protokol-læsning (dyb)

Hvis man skal bygge det ind i praksis, læses:

- hele rapporten
- og alle appendiks

Formålet med denne læsning er:

- at kunne holde reformsporet over tid

Rapportens struktur er bevidst designet som:

- Paperet (kapitlerne)

o feltforståelse

o metode

o økonomisk ramme

o cases

o implementeringsarkitektur

- Appendiks (bilagene)

o protokoller

o skabeloner

o operative greb

o eksempler

Det betyder:

Det vigtigste står i paperet.

Det mest brugbare i drift står i bilagene.

Kapitel-outro (bro til kapitel 2)

Kapitel 2 gør “arbejde som natur” konkret og praktisk: rytmer, belastning, næring og grøn/gul/rød som driftstilstand.



## Kapitel 2 — Arbejde som natur (arbejds-økologien gjort praktisk)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel gør begrebet “arbejde som natur” praktisk.

Det giver et sprog for:

- hvorfor drift ikke opleves som en kø, men som et felt
- hvorfor kapacitet ikke kun er tid, men dømmekraft i en krop
- hvordan rytmer, belastning og næring påvirker grøn/gul/rød

Kapitel 2 er skrevet som en arbejdsøkologi: noget der kan holdes, reguleres og reparereres.

### 2.1 Arbejde er et felt — ikke en kø

Når man ser kommunal drift udefra, kan den ligne en række opgaver i en kø.

Men indefra opleves kommunen ikke som en kø.

Den opleves som et felt.

Et felt hvor mange ting sker samtidigt:

- borgere kommer ind ad flere døre på samme tid
- sager ændrer karakter undervejs
- lovkrav og dokumentation flytter sig
- politiske beslutninger skaber nye bølger
- sygdom, rekruttering og vagtplaner ændrer kapacitet
- digitale systemer hjælper og bremser på samme tid

Det er derfor, man i kommuner kan føle, at man løber uden at flytte sig.

Det er ikke fordi folk er inkompetente.

Det er fordi feltet er komplekst.

### 2.2 Konkret objekt: Kapacitet er ikke “tid” — det er dømmekraft i en krop

Når vi siger, at penge er bundet kapacitet, mener vi ikke kun timer.

Vi mener:

- opmærksomhed
- dømmekraft
- tålmodighed
- forklarlighed

- faglig rytme
- relationel bæreevne

En kommune kan godt “have bemanding” på papiret.

Og alligevel mangle kapacitet.

Fordi kapacitet også er nervesystem.

Det er evnen til at være præcis uden at blive hård.

Og evnen til at være menneskelig uden at miste retning.

## **2.3 Rytmer: Driftens puls (og hvad der sker når den forstyrres)**

Drift har rytmer.

Rytmer er det, der gør, at mennesker kan holde til at være i et felt.

Kommunale rytmer er fx:

- sagsmængder der kommer i bølger
- perioder med reformimplementering
- skoleårets skift
- vinterpres og sygdom
- budgetprocesser
- politiske deadlines

Når rytmerne bliver forstyrret, opstår en særlig type friktion:

- beslutninger bliver senere
- tekster bliver længere
- møder bliver flere
- og alt bliver “for en sikkerheds skyld”

Det er en form for driftspanser.

Det kan føles rationelt.

Men det er dyrt.

## **2.4 Belastning: Når mennesker bliver buffer (serviceramme-effekten i praksis)**

Der findes en velkendt mekanisme i kommunal drift:

Når opgaven ikke kan forsvinde, og rammen strammer, bliver mennesket buffer.

Det betyder:

- man løser det ved at presse sig selv

- man kompenserer med mere dokumentation
- man skubber kvalitet til næste led
- man håber at det holder

På kort sigt virker det.

På lang sigt skaber det en spiral:

- mere friktion
- mere risiko
- mindre relationel kvalitet
- mere udmattelse

Derfor er økonomi ikke bare tal.

Økonomi er trivslens infrastruktur.

## 2.5 Næring: Hvad gør et felt grønt?

Hvis arbejde er natur, så er trivsel ikke en holdning.

Trivsel er en tilstand.

En tilstand af regulering.

Man kan ofte se grøn/gul/rød i helt konkrete tegn:

Grøn:

- beslutninger kan træffes
- tekster kan være korte og klare
- fejl kan repareres uden drama
- borgeren forstår næste skridt
- teamet kan hjælpe hinanden uden at knække

Gul:

- flere møder
- mere "CC på e-mails"
- mere "for en sikkerheds skyld"
- flere genhenvendelser
- flere små fejl

Rød:

- beslutninger fryser
- konflikter eskalerer
- faglighed bliver defensiv
- dokumentation bliver panser

- mennesker bliver slidte

Næring i en arbejdsøkologi er derfor ikke pynt.

Næring er:

- klarhed
- rytme
- stopknap
- reparerbarhed
- tillid

## 2.6 Artefakt: Grøn/gul/rød som feltindikator (ikke HR)

I denne rapport bruger vi grøn/gul/rød som en feltindikator.

Ikke som en performance-score.

Ikke som et HR-værktøj.

Men som en måde at tale om driftens bæreevne på uden at skamme mennesker.

Grøn/gul/rød er en fælles temperaturmåling, der hjælper os med at vælge det rigtige tempo:

- i grøn kan vi udvikle
- i gul skal vi stabilisere
- i rød skal vi beskytte

Gold before Bloom betyder derfor:

først regulering

så innovation

## 2.7 Den reparerbare kommune

Den anstændige kommune er ikke den perfekte kommune.

Det er den reparerbare kommune.

Den kommune hvor fejl kan ses.

Hvor stop er legitimt.

Hvor ansvar kan lokaliseres.

Hvor relationen kan bære.

## 2.8 Overgangen til næste kapitel

Kapitel 3 introducerer triaden Flow · Friktion · Følsomhed som en fælles læsning af kommunal virkelighed.

Triaden er broen mellem:

- det vi kan mærke i kroppen
- det vi kan se i drift
- og det vi kan tale om i økonomi

Uden at miste mennesket.

## Kapitel 3 — Flow · Friktion · Følsomhed (triaden der gør feltet talbart)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel introducerer triaden Flow · Friktion · Følsomhed som et fælles sprog for kommunal drift.

Triaden er ikke et ekstra framework ovenpå virkeligheden.

Den er en måde at gøre feltet talbart på — uden at miste mennesket.

Den fungerer som bro mellem:

- det der kan mærkes i drift
- det der kan måles i økonomi
- og det der skal holdes anstændigt i relationen

### 3.1 Hvorfor vi har brug for en triade (og ikke endnu et framework)

Kommuner er allerede fulde af modeller.

De fleste fejler ikke fordi de er “forkerte”.

De fejler fordi de ikke kan gå i drift.

Enten bliver de for abstrakte.

Eller også bliver de for teknokratiske.

Eller også bliver de til en ny dokumentationsbyrde.

Triaden Flow · Friktion · Følsomhed er vores forsøg på at lave noget, der er:

- simpelt nok til at blive husket
- præcist nok til at være sandt
- dybt nok til at bære etik og økonomi

### 3.2 FLOW: Hvad der bevæger sig, når kommunen virker

Flow er ikke hastighed.

Flow er friktionsfri bevægelse gennem et forløb.

Det er når borgeren:

- forstår næste skridt
- får svar i tide
- oplever sammenhæng

Og når medarbejderen:

- kan træffe beslutninger
- kan skrive kort og klart
- kan holde faglighed uden panser

Flow er det, der gør at systemet føles let.

Og i kommuner er "let" ikke lig med ligegyldigt.

Let er lig med bæredygtigt.

### **3.3 FRIKTION: Hvad der binder kapacitet uden at skabe velfærd**

Friktion er det arbejde, der opstår, fordi systemet ikke er tydeligt nok.

Det kan være:

- rework
- overlevering
- uklarhed
- dobbeltgodkendelse
- møder der handler om ejerskab
- CC-kultur

Friktion er ofte usynlig i budgettet.

Men den er synlig i kroppen.

Og den er synlig i relationen.

### **3.4 FØLSOMHED: Hvor fejl bliver dyre (menneskeligt og økonomisk)**

Følsomhed er de steder, hvor små fejl får store konsekvenser.

Det er ikke bare "risiko".

Det er sager hvor:

- borgeren er sårbar
- retssikkerhed er på spil
- relationen er bærende
- en misforståelse kan eskalere

Følsomhed betyder, at kommunen ikke kan styres som en fabrik.

Den må styres som et omsorgssystem med retsstat.

### **3.5 Artefakt: Triaden som 13x13-læsning (mini-skabelon)**

Her er den måde, vi bruger triaden i praksis.

Vi laver en 13x13 tabel, men vi starter altid med tre felter:

A) Flow (hvad bevæger sig?)

- Hvad er den typiske rejse gennem forløbet?
- Hvor stopper den?
- Hvor opstår genhenvendelser?

B) Friktion (hvad binder tid?)

- Hvor skrives der om?
- Hvor holdes der møder "for en sikkerheds skyld"?
- Hvor opstår ansvarståge?

C) Følsomhed (hvor bliver det farligt?)

- Hvilke afgørelser er irreversible?
- Hvor kan fejl blive til klage/anke?
- Hvor skal menneskelig dømmekraft være tydelig?

Denne mini-triade er vores indgang.

Før vi overhovedet taler om AI.

### **3.6 Diffusion fog og den sidste impuls**

Når et felt er under pres, opstår der en særlig tåge.

Ikke fordi mennesker vil skjule sig.

Men fordi ansvaret bliver farligt at bære alene.

Så det flytter sig.

Det fordeles.

Det sendes videre.

Og pludselig kan ingen helt sige:

"Det var her, vi besluttede det."

The Last Impulse handler om at finde det øjeblik igen.

Ikke for at placere skyld.

Men for at gøre systemet reparerbart.

### **3.7 Broen til økonomi: Follow the money uden regnearksblindhed**

Triaden gør det muligt at tale om økonomi uden at reducere kommunen til et regneark.

For når vi kan se:



- hvor flow bryder
- hvor friktion binder kapacitet
- hvor følsomhed gør fejl dyre

... så kan vi også se:

- hvor der er realistisk gevinst (G1/G2/G3)
- hvor der er risiko for forværring
- og hvor man skal starte småt

Det er her, baseline - intervention - netto-korrektion bliver en disciplin.

Ikke en fortælling.

### **3.8 Overgangen til næste kapitel**

Kapitel 4 går tæt på belastning og moral: hvorfor anstændighed kræver kapacitet.

Og hvorfor governance ikke er kontrol, men felt-hold.

## Kapitel 4 — Belastning, moral og anstændighed (hvorfor etik kræver kapacitet)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel går tæt på en af de mest oversete sammenhænge i kommunal drift:

- at moral og anstændighed ikke kun er værdier
- men en funktion af kapacitet

Når feltet bliver rødt, sker der noget med sprog, beslutninger og relationel kvalitet.

Det er ikke fordi mennesker bliver “dårlige”.

Det er fordi systemet bliver dysreguleret.

## Kapitel 4 beskriver denne mekanik, så den kan holdes — og repareres.

### 4.1 Når drift bliver rød, bliver moral dyr

I grøn drift kan man ofte være anstændig uden at tænke over det.

Man har luft nok til:

- at forklare en beslutning
- at tage en ekstra telefon
- at skrive kort og klart
- at reparere en fejl

Men når drift bliver rød, bliver anstændighed en ressource.

Ikke fordi mennesker ikke vil.

Men fordi kapaciteten bliver spist af friktion.

Og når friktionen æder kapacitet, bliver moral dyr.

Det viser sig som små forskydninger:

- tonen bliver hårdere
- beslutninger bliver mere defensive
- dokumentation bliver længere
- relationen bliver tyndere

Det er ikke en karakterfejl.

Det er et felt-symptom.

### 4.2 Dokumentation som panser

Når et felt bliver usikkert, opstår der en særlig type beskyttelse. Den kan ligne kvalitet. Den kan ligne grundighed. Men den er ofte panser.

Dokumentation bliver panser, når den ikke længere primært tjener borgerens retssikkerhed og systemets forklarlighed — men i stedet tjener medarbejderens overlevelse.

Det sker fx når:

- man skriver for at undgå kritik
- man skriver for at undgå klage
- man skriver for at undgå at stå alene
- man skriver for at gøre beslutningen “ufarlig”

Det er forståeligt. Men det er dyrt. For panser skaber mere friktion. Og mere friktion skaber mindre kapacitet. Og mindre kapacitet skaber mere panser.

Det er en spiral.

### **4.3 Den relationelle kerne: velfærd er et møde**

Kommunal velfærd er ikke kun en ydelse.

Den er et møde.

Og møder kan være grønne eller røde.

Det kan man ofte mærke i helt små tegn:

- om borgeren føler sig forstået
- om næste skridt er tydeligt
- om medarbejderen kan være præcis uden at blive hård
- om systemet kan sige “vi tager ansvar” uden at blive defensivt

Når feltet er grønt, kan relationen bære.

Når feltet er rødt, bliver relationen let et sted, hvor friktionen lander.

Og så opstår der genhenvendelser, konflikter og eskalation.

Ikke fordi borgeren er “svær”.

Men fordi systemet er presset.

### **4.4 Anstændighed som driftstilstand (ikke som moralprædiken)**

Det er vigtigt at sige klart:

Denne rapport handler ikke om at fortælle mennesker, at de skal være mere anstændige.

Den handler om at bygge et system, hvor anstændighed kan være mulig.

Anstændighed er her:

- en driftstilstand
- en feltkvalitet
- en reparationsmulighed

Det betyder også, at governance ikke kun er kontrol.

Governance er felt-hold.

#### **4.5 The Last Impulse: Hvor ansvaret skal være synligt**

I et komplekst felt opstår der let ansvarståge.

Ikke fordi nogen vil skjule sig.

Men fordi ansvaret bliver farligt at bære alene.

Derfor flytter det sig.

Det fordeles.

Det sendes videre.

Og til sidst kan ingen helt sige:

“Det var her, vi besluttede det.”

The Last Impulse er et greb til at gøre det øjeblik synligt igen.

Ikke for at placere skyld.

Men for at gøre systemet reparerbart.

#### **4.6 AI og moral: teknologien må ikke blive et nyt panser**

Hvis AI lægges ovenpå et rødt felt, sker der en særlig risiko:

AI bliver et nyt lag.

Et nyt krav.

En ny tekst.

En ny dokumentation.

Og så bliver AI ikke en aflastning.

Så bliver AI endnu en del af panseret.

Det er derfor, Gold before Bloom ikke er en vision.

Det er en sikkerhedsregel.

Først stabilitet.

Så udvikling.

#### **4.7 Artefakt: Tre stop-sætninger (som kan bæres i drift)**

Her er tre sætninger, der kan bruges som driftens stopknap:

**1. Stop: bliver dette til mere tekst, eller til mere klarhed?**

**2. Stop: flytter vi ansvar væk fra mennesket?**

**3. Stop: gør vi systemet mere reparerbart — eller mere panseragtigt?**

De tre stop-sætninger er ikke et kontrolværktøj.

De er en omsorgsform.

#### **4.8 Overgangen til næste kapitel**

Kapitel 5 introducerer Sophia Lumen-protokollen som et operativt greb: hvordan AI kan bruges uden at gøre feltet rødt, og uden at ansvaret forsvinder.

## Kapitel 5 — Sophia Lumen-protokollen (operativ praksis i kommunen)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel beskriver Sophia Lumen-protokollen som en operativ praksis for kommuner.

Det er ikke en "AI-løsning".

Det er ikke et IT-projekt.

Det er et feltgreb: en måde at skabe grøn stabilitet, tydelighed og reparerbarhed — uden at flytte ansvar væk fra mennesker.

### 5.1 Hvad er Sophia Lumen? (kort og præcist)

Sophia Lumen er en kommunal praksisprotokol, der bruger AI til at reducere friktion og beskytte relationel kvalitet — uden at flytte ansvar væk fra mennesker.

Det betyder i praksis:

- Sophia Lumen er en støttefunktion, ikke en målefunktion.
- Den må ikke bruges imod mennesker.
- Den må ikke blive et nyt lag af kontrol.
- Den må ikke træffe afgørelser for borgere.

Sophia Lumen er designet til at gøre det:

- lettere at gøre det rigtige
- og sværere at gøre det uanstændige

### 5.2 Hvorfor indfører kommunen Sophia Lumen?

Kommunen indfører Sophia Lumen for at:

- reducere stress og friktion
- styrke kvaliteten i samarbejde
- støtte skriftlighed og struktur
- forbedre beslutningskultur
- gøre arbejdspladsen mere bæredygtig at være i

### 5.3 Hvis jeg føler mig utryg ved det

Det er legitimt at være skeptisk.

Du kan:

- lade være med at bruge Sophia Lumen

- kontakte TR/MED
- give feedback til pilotgruppen
- (hvis der findes) bruge en anonym feedback-kanal

Tryghed er ikke en "barriere".

Tryghed er en del af protokollen.

## 5.4 Governance: Trust Board og stopret

Kommunen etablerer en governancegruppe (fx "Sophia Lumen Trust Board") med MED/TR, IT-sikkerhed og GDPR-kompetence.

Trust Board kan:

- stoppe piloten
- justere piloten

... hvis tilliden brydes.

Det betyder:

Stop er ikke modstand.

Stop er driftssikkerhed.

## 5.5 Ansvar og fejl: Sophia kan tage fejl

Sophia kan tage fejl.

Derfor gælder:

- menneskelig faglig vurdering er altid afgørende
- output skal kunne forklares og verificeres
- man må altid sige "stop" og vælge en anden løsning

## 5.6 Kan Sophia Lumen tage beslutninger for borgere?

Nej.

Sophia Lumen må ikke træffe afgørelser i sager eller erstatte menneskeligt ansvar.

## 5.7 "Sophia Lumen må ikke bruges imod mennesker" (hvad det betyder)

Det betyder:

- ingen skjult overvågning
- ingen individprofilering
- ingen strafbaseret brug

- ingen personalesager baseret på Sophia

Sophia er en støttefunktion — ikke en målefunktion.

## 5.8 Sophia Lumen som drift: interventioner, pilot og målepunkter

Sophia Lumen er ikke en abstrakt idé.

Den kan køres som en pilot med konkrete interventioner, fx:

- hørings-kort (AI-opsummering)
- borger-checkliste (local language)
- stakeholder map + briefing

Den kan også køres som en borgerservice-pilot med:

- triage-assistent
- SOP quickscript
- digital-post resumé

Fælles disciplin:

Baseline - intervention - netto-korrektion.

## 5.9 Overgangen til næste kapitel

Kapitel 6 introducerer 13x13-formatet som den konkrete struktur, der gør feltlæsning, baseline og intervention gentagelig i drift.

Kapitel 6 introducerer 13x13-formatet som den konkrete struktur, der gør triaden gentagelig og driftssikker.



## Kapitel 6 — 13x13-formatet (fælles sprog, feltkort og gentagelighed)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel introducerer 13x13-formatet som en konkret måde at gøre triaden Flow · Friktion · Følsomhed gentagelig.

Formålet er ikke at skabe endnu et skema.

Formålet er at skabe:

- et fælles sprog
- et feltkort der kan bruges på mandag
- en disciplin der kan holde i drift

13x13 er et format, der hjælper med at gøre friktion synlig, uden at gøre mennesker forkerte.

### 6.1 Hvorfor et format? (og hvorfor det ikke er bureaukrati)

Kommuner er allerede fulde af dokumenter.

Det, der mangler, er sjældent flere dokumenter.

Det, der mangler, er en fælles måde at se feltet på.

Et format er her ikke en kontrol.

Et format er en rytme.

En måde at gøre noget gentageligt, så:

- vi kan sammenligne før/efter
- vi kan starte småt
- vi kan reparere uden drama

### 6.2 13x13 som feltkort (hvad vi kortlægger)

13x13-formatet kortlægger et kommunalt forløb som et felt.

Det betyder, at vi ikke kun ser på:

- hvad der skal gøres

Men også på:

- hvad der sker omkring det
- hvad der binder kapacitet
- hvor følsomhed ligger

Formatet hjælper os med at holde tre ting på samme tid:

- Flow (bevægelse)
- Friktion (binding)
- Følsomhed (konsekvens)

### 6.3 Artefakt: 13x13 — de første tre felter (triaden som start)

Vi starter altid med triaden.

- 1) FLOW — hvad bevæger sig?  
hvad er den typiske rejse gennem forløbet?  
hvor stopper den?  
hvor opstår genhenvendelser?
- 2) FRIKTION — hvad binder tid uden velfærd?  
hvor skrives der om?  
hvor opstår overlevering?  
hvor opstår mødeinflation?
- 3) FØLSOMHED — hvor bliver det farligt?  
hvor er retssikkerhed og sårbarhed særlig høj?  
hvor kan små fejl eskalere?  
hvor skal menneskelig dømmekraft være tydelig?

De tre felter er indgangen.

De gør det muligt at arbejde med resten uden at blive teknokratiske.

### 6.4 Hvad de resterende felter gør (og hvorfor de er 13)

13x13 er ikke et magisk tal.

Det er en arbejdsbar størrelse.

Stor nok til at rumme virkeligheden.

Lille nok til at kunne holdes i et rum.

De resterende felter bruges typisk til at synliggøre:

- overleveringer og ansvarsskift
- dokumentationslag
- genhenvendelsesloops
- beslutningspunkter
- eskalationer

- stopknapper
- reparationsmuligheder

Det vigtigste er ikke, at alle felter udfyldes perfekt.

Det vigtigste er, at feltet bliver synligt.

## 6.5 13x13 og AI: støtte uden ansvarsforskydning

AI kan hjælpe med at udfylde et 13x13-format.

Men AI må ikke blive en erstatning for feltlæsning.

Derfor bruger vi AI sådan her:

- som medredaktør
- som mønstergenken
- som strukturhjælp

Men vi holder The Last Impulse tydelig:

- hvem beslutter?
- hvor kan man stoppe?
- hvor reparerer man?

## 6.6 Artefakt: Stopknapper i 13x13 (The Last Impulse i praksis)

Når vi arbejder med 13x13, leder vi altid efter stopknapper.

Stopknapper kan være:

- et tydeligt beslutningspunkt
- en "må vi ringe borgeren op?"-regel
- en ret til at sige "vi skal stabilisere først"
- en mulighed for at reparere uden at eskalere

Stopknapper er ikke modstand.

Stopknapper er driftssikkerhed.

## 6.7 Hvad 13x13 giver kommunen (output)

Efter en 13x13-session står kommunen typisk med:

- et fælles kort over et forløb
- en liste over friktionspunkter
- en liste over følsomme steder
- en idé om, hvor man realistisk kan starte
- et baseline-forslag

Det er ikke et "projekt".

Det er et driftsgreb.

## **6.8 Overgangen til næste kapitel**

Kapitel 7 gør målelogikken konkret: baseline - intervention - netto-korrektion.

Det er disciplinen, der gør, at vi kan tale om gevinst uden hype.

## Kapitel 7 — Baseline - intervention - netto-korrektion (målelogik uden bullshit)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel gør rapportens målelogik driftssikker.

Det er her, vi beskytter kommunen mod to klassiske fejl:

- at fortælle gevinst uden baseline
- at måle så tungt, at målingen selv bliver friktion

Baseline - intervention - netto-korrektion er ikke en metode til at "vinde en business case".

Det er en metode til at holde sandhed i drift.

### 7.1 Hvorfor baseline er en anstændighedsregel

Baseline er ikke bare et tal.

Baseline er en måde at være ærlig på.

For uden baseline kan vi altid fortælle, at noget blev bedre.

Og uden baseline kan vi også altid lægge skyld på mennesker, når noget blev værre.

Baseline beskytter derfor både:

- kommunen
- medarbejderen
- borgeren

Den gør feltet målbart uden at gøre det hårdt.

### 7.2 Hvad vi måler (uden at skabe ny dokumentationsbyrde)

Vi måler ikke alt.

Vi måler det, der kan fortælle os, om feltet blev grønnere.

Typiske baseline-indikatorer er:

- genhenvendelser
- rework (fx omskrivninger, genbehandling)
- overleveringer
- mødeinflation
- sagsbehandlingstid (hvor det giver mening)
- eskalationer (klage/anke/konflikt)

Vi måler også det, der ofte ikke måles:

- relationel kvalitet (proxies)
- grøn/gul/rød som feltindikator

### 7.3 Intervention: små greb, ikke store omvæltninger

En intervention er et bevidst greb, der ændrer noget i feltet.

Det kan være:

- en ny skabelon
- en ny stopregel
- en ny rytme
- en ny måde at skrive breve på
- en ny måde at fordele ansvar på

Interventioner skal være små nok til:

- at kunne prøves i drift
- at kunne repareres
- at kunne rulles tilbage

Det er Gold before Bloom i praksis.

### 7.4 Netto-korrektion: når virkeligheden ændrer sig samtidig

Kommunal virkelighed står aldrig stille.

Derfor kan vi ikke bare sammenligne før/efter som om alt andet var konstant.

Netto-korrektion betyder, at vi korrigerer for:

- sæson og bølger
- reformtryk og lovændringer
- ændret sagsmængde
- ændret bemanding
- ændrede it-systemer
- andet "nyt arbejde", som interventionen skaber

Netto-korrektion er det, der gør, at måling ikke bliver fortælling.

### 7.5 Artefakt: Tre gevinstformer (G1/G2/G3)

Når vi måler, måler vi ikke kun "tid".

Vi måler tre gevinstformer:

- G1: Kapacitetsgevinst

Tid, ro, færre loops, mere grøn drift.

- G2: Undgået omkostning

Færre fejl, færre klager, færre eskalationer.

- G3: Strategisk råderum

Politisk handlefrihed og evne til at vælge kvalitet.

De tre gevinstformer gør, at kommunen kan tale om økonomi uden at miste etik.

## 7.6 Risiko: når måling bliver en ny friktionsmaskine

Der findes en klassisk fælde:

Man vil måle for at skabe klarhed.

Men man ender med at skabe mere friktion.

Det sker fx når:

- målingen kræver ekstra registrering
- indikatorerne bliver KPI'er der skaber frygt
- feltet bliver "styret på tal" uden forklarlighed

Derfor gælder en simpel regel:

Måling må ikke koste mere kapacitet, end den frigør.

## 7.7 Artefakt: Baseline-kort (mini-skabelon)

Her er en mini-skabelon til baseline, der kan bruges uden tung dokumentation:

- Opgavetype:
- Startpunkt:
- Slutpunkt:
- Typiske genhenvendelser:
- Typisk rework:
- Følsomme steder:
- Nuværende stopknap (hvis nogen):
- Grøn/gul/rød (temperatur):
- Data vi allerede har:
- Data vi ikke vil indsamle:

Denne skabelon er bevidst skrevet for at undgå, at baseline bliver et projekt.

## 7.8 Overgangen til næste kapitel

Kapitel 8 oversætter denne målelogik til kommunal økonomi som grammatik: hvordan drift, serviceramme og politisk virkelighed faktisk hænger sammen.

## Kapitel 8 — Kommunal økonomi som grammatik (ikke bare styring)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel oversætter “arbejde som natur” til kommunal økonomi.

Ikke som et regneark.

Men som en grammatik.

En måde at forstå, hvad der faktisk er muligt i drift, og hvorfor nogle gevinster er virkelige — mens andre er fortællinger.

Kapitel 8 forbinder:

- serviceramme
- drift/anlæg
- overførsler
- refusion/udligning
- likviditet

... med det, der ofte ikke står i budgettet, men som styrer virkeligheden:

- friktion
- rework
- relationel kvalitet
- grøn/gul/rød

### 8.1 Økonomi som trivslens infrastruktur

I denne rapport bruges økonomi ikke som et våben.

Den bruges som infrastruktur.

For økonomi er i kommunal drift:

- den ramme, der bestemmer tempo
- den ramme, der bestemmer bemanding
- den ramme, der bestemmer robusthed

Og dermed også:

- den ramme, der bestemmer, om feltet bliver grønt eller rødt

Økonomi er derfor ikke bare tal.

Økonomi er trivslens infrastruktur.

### 8.2 Service, anlæg og overførsler (hvor feltet kan reguleres)



Kommunal økonomi er ikke én ting.

Den består af forskellige rum.

Service (drift)

Her bor:

- medarbejderkapacitet
- sagsbehandling
- hjemmebesøg
- daglig drift

Det er her, friktion ofte bliver til udmattelse.

Anlæg

Her bor:

- bygninger
- systemer
- investeringer

Anlæg kan understøtte drift.

Men anlæg kan ikke erstatte dømmekraft.

Overførsler

Her bor:

- ydelser
- forsørgelse
- refusionslogikker

Overførsler påvirker kommunens økonomiske felt, men de kan ikke "effektiviseres" på samme måde som drift.

### **8.3 Servicerammen som feltgrænse (og hvorfor mennesker bliver buffer)**

Servicerammen er en realitet.

Den kan ikke forhandles væk i drift.

Når opgaven ikke kan forsvinde, og rammen strammer, bliver mennesket buffer.

Det betyder, at økonomi i praksis ofte bliver til:

- presset tempo
- presset dokumentation
- presset beslutningsrum

Og det er netop derfor, AI ikke må bruges til at presse mere ud.

AI skal bruges til at reducere friktion.

Ellers bliver den en del af buffer-mekanismen.

## 8.4 Follow the money: friktion som skjult budgetpost

Friktion er sjældent en linje i budgettet.

Men friktion er en budgetpost i praksis.

Den viser sig som:

- ekstra timer
- ekstra møder
- ekstra tekster
- ekstra overleveringer
- ekstra genbehandling

Og den viser sig som en langsom udmattelse af feltet.

Når vi siger "follow the money", betyder det derfor ikke kun:

- hvor pengene står i regnearket

Men også:

- hvor kapaciteten forsvinder i praksis

## 8.5 Artefakt: Den kommunale gevinstgrammatik (mini-model)

Her er en mini-model til at holde gevinst realistisk i kommunal virkelighed:

- G1 (kapacitet): frigivet tid/ro i drift
- G2 (undgået omkostning): færre fejl, klager, genbehandling
- G3 (råderum): politisk handlefrihed og robusthed

Og her er den centrale disciplin:

- ingen gevinst uden baseline
- ingen fortælling uden netto-korrektion

## 8.6 Risiko: "gevinst" der kun findes på papiret

Der findes en type gevinst, der ser flot ud i præsentationer.

Men som ikke kan bæres i drift.

Det sker typisk når:

- man måler på output, men ikke på friktion

- man måler på tid, men ikke på følsomhed
- man måler på tal, men ikke på relationel kvalitet

Så kan man godt “vinde” i regnearket.

Men tabe i feltet.

Og når feltet taber, taber kommunen på sigt.

## **8.7 Broen til praksis: økonomi som styring uden hårdhed**

Det er muligt at bruge økonomi som styring uden at gøre feltet hårdt.

Det kræver:

- at man ser friktion som en omkostning
- at man ser reparerbarhed som en styrke
- at man ser stop som en sikkerhed

Det kræver også, at man kan tale om grøn/gul/rød uden skam.

For grøn drift er ikke luksus.

Grøn drift er forudsætningen for at kunne udvikle.

## **8.8 Overgangen til næste kapitel**

Kapitel 9 introducerer follow-the-money-kortet: et baseline-kort der gør cases sammenlignelige og gør friktion synlig som økonomisk realitet.

## Kapitel 9 — Follow the money (baseline-kortet der gør cases sammenlignelige)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel gør “follow the money” til et driftgreb.

Ikke som en finansøvelse.

Men som en måde at gøre friktion og kapacitet synlig på, så:

- baseline bliver konkret
- cases kan sammenlignes
- interventioner kan vurderes ærligt

Kapitel 9 giver et kort, der kan bruges i praksis uden at skabe ny dokumentationsbyrde.

### 9.1 Follow the money betyder: følg kapaciteten

Når vi siger “follow the money”, mener vi ikke kun:

- hvor pengene står i budgettet

Vi mener:

- hvor kapaciteten forsvinder
- hvor friktionen bor
- hvor rework bliver normal

Penge er bundet kapacitet. Og kapacitet er dømmekraft i en krop.

Derfor er follow the money i kommunal drift også:

follow the body.

Follow the relation.

### 9.2 Hvor friktionen bliver til økonomi (de skjulte omkostninger)

Friktion bliver økonomi, når den:

- binder timer
- skaber genbehandling
- skaber mødeinflation
- skaber eskalationer

Det er ikke altid synligt i regnearket.

Men det er synligt i:

- fravær

- turnover
- ventetid
- klager
- genhenvendelser

Det er her, baseline bliver nødvendig.

### 9.3 Artefakt: Follow-the-money-kort (mini-skabelon)

Her er en mini-skabelon, der kan bruges til at gøre friktion synlig uden at gøre det til et projekt.

#### A) Opgavetype / felt

- hvad er det for et forløb?
- hvor starter det?
- hvor slutter det?

#### B) Kapacitetsforbrug (hvor går tiden?)

- antal berøringer pr. sag (typisk)
- antal overleveringer
- antal møder "for en sikkerheds skyld"

#### C) Friktionskilder (hvad skaber rework?)

- uklare beslutningspunkter
- uklare roller
- uklare tekster
- uklare data

#### D) Følsomhed (hvor bliver fejl dyre?)

- retssikkerhed
- sårbarhed
- irreversible beslutninger

#### E) Nuværende stopknapper (hvor kan man bremse?)

- hvem kan stoppe?
- hvornår kan man reparere?

#### F) Baseline-indikatorer (uden ny byrde)

- genhenvendelser
- rework
- eskalation
- grøn/gul/rød

Kortet kan udfyldes i en workshop.

Det vigtigste er ikke perfektion. Det vigtigste er synlighed.

## 9.4 Sammenlignelighed: hvorfor cases ellers bliver fortællinger

Kommuner elsker cases.

Men cases uden baseline bliver hurtigt fortællinger.

Sammenlignelighed kræver:

- samme opgavetype
- samme indikatorer
- samme netto-korrektion

Ellers kan vi ikke vide, om noget blev bedre.

Vi kan kun føle det.

Og følelser er vigtige.

Men de er ikke nok, når økonomi og retssikkerhed er på spil.

## 9.5 AI's rolle: gøre kortet lettere, ikke tungere

AI kan hjælpe med at gøre follow-the-money-kortet lettere at udfylde.

Men AI må ikke skabe mere tekst.

AI skal hjælpe med:

- struktur
- klarhed
- mønstre
- forslag til indikatorer

Ikke med:

- nye lag af dokumentation

## 9.6 Overgangen til cases

Kapitel 10–12 præsenterer tre cases i stigende skala.

Cases er ikke her for at imponere.

De er her for at vise:

- hvordan friktion ser ud i virkeligheden
- hvordan følsomhed ændrer spillereglerne
- hvordan man kan starte småt og stadig få effekt

## Kapitel 10 — Roadmap A: Stevns Kommune (nærhed, hurtig regulering, se appendiks)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel er skrevet som Roadmap A: en driftbar måde at indføre Sophia Lumen-protokollen i en mindre kommune med høj nærhed.

Det er ikke en “case-fortælling”.

Det er en praktisk indføringsplan.

Det betyder:

- samme substans som i bilaget
- samme etiske sikkerhed
- samme økonomiske realisme

... men pakket i en form, der kan bruges som:

- pilotdokument
- ledelsesbrief
- workshop-drejebog

Roadmap’et er stadig et samtalegrundlag, ikke et løfte.

### 10A — CASE CARD (1 side)

Kommune: Stevns

År: 2026 (baseline)

Caseformål: reducere friktion og skabe grønnere drift uden at miste retssikkerhed.

Primær gevinsttype: G1 (kapacitet) + G2 (undgået omkostning)

Sekundært: G3 (strategisk råderum)

Opgavetype (vælg 1–3):

- Borgerhenvendelser og afklaringsloops
- Brev-/afgørelsesproduktion (klarhed, forklarlighed)
- Overlevering og ansvarsskift
- Følsomme sager med høj eskalationsrisiko

Feltindikator: grøn/gul/rød (temperatur, ikke HR)

AI-rolle: medredaktør og mønstergenkenner — aldrig aktør

Stopkriterie (kan udløses af drift):

- AI skaber mere tekst end klarhed

- Al øger ansvarståge
- Al øger mødeinflation
- eller Al skubber feltet mod rød

## 10B — BASELINE (follow the money, 2026)

Stevns' budgetbaseline (2026) kan beskrives med tre linjer:

Finansiering / indtægter (2026)

- Skatter: 1.477,3 mio. kr.
- Tilskud og udligning: 438,8 mio. kr.
- Finansiering i alt: 1.916,1 mio. kr.

Udgifter (2026)

- Drift i alt (årets p/l-niveau): 1.849,6 mio. kr.
- Anlæg netto: 53,1 mio. kr. (58,6 udgifter / -5,5 indtægter)

Realitetslinje

- "Serviceudgifter ud over vedtaget service": 6,0 mio. kr.

Tommelfinger til felt-samtalen:

- Indbyggere ca. 23.720, indtægt pr. borger  $\approx$  80.800 kr./år

### 10B.1 Hvorfor linjen "6,0 mio." er et signal

Posten "serviceudgifter ud over vedtaget service" kan bruges som empirisk pejlemærke for, at serviceramme-virkeligheden allerede bliver håndteret som en særskilt friktions- og prioriteringspost.

Det betyder ikke "fejl".

Det betyder:

feltet bliver presset

og presset materialiserer sig.

I dette arbejde bruges det som:

- baseline-indikator for buffer-mekanismen
- samtalegrundlag for, hvor friktionsreduktion realistisk kan blive til råderum

## 10C — FELTKORT (Flow · Friktion · Følsomhed)

Vi bruger triaden som lytteapparat, ikke som dom.

### 10C.1 FLOW (hvad bevæger sig, når det virker)



- borgeren forstår næste skridt
- sager bevæger sig uden unødige loops
- medarbejderen kan træffe beslutning og skrive klart

## **10C.2 FRIKTION (hvor kapacitet forsvinder)**

- genhenvendelser
- rework (omskrivninger / genbehandling)
- overleveringer
- mødeinflation

## **10C.3 FØLSOMHED (hvor fejl bliver dyre)**

- sårbarhed
- retssikkerhed
- klagerisiko
- irreversible beslutninger

Hypotese-markør:

De konkrete hotspots skal altid vælges af Stevns' egen drift og ledelse ud fra "her bløder vi"-beskrivelser.

## **10D — 8-TRINS FORLØB (før/efter-kort)**

Dette er et generisk forløbskort, der kan udfyldes på 60–90 min.

Trin 1: Indgang

Hvor kommer borgeren ind? (telefon, mail, fysisk, selvbetjening)

Trin 2: Første afklaring

Hvad er "næste skridt" i praksis?

Trin 3: Data/grundlag

Hvad mangler typisk? Hvad skaber loops?

Trin 4: Beslutningspunkt

Hvor ligger The Last Impulse?

Trin 5: Tekst/brev/afgørelse

Hvor bliver det panser? Hvor bliver det uklart?

Trin 6: Overlevering

Hvor skifter ansvar? Hvor opstår tåge?

Trin 7: Genhenvendelse/eskalation

Hvornår kommer borgeren igen — og hvorfor?

Trin 8: Afslutning

Hvad betyder “færdig” i praksis?

Marker i kortet:

- friktion
- følsomhed
- stopknap

## **10E — GOVERNANCE OG SIKKERHED (Sophia Lumen som artefakt)**

Det vigtigste artefakt i casen er ikke “AI”.

Det er governance.

Sophia Lumen er designet som:

- støtte til trivsel, klarhed, samarbejde og skriftlighed
- ikke som HR-, performance- eller kontrolværktøj

Tre zoner (må ikke blandes):

- Persondata (privat)
- Teamdata (aggregeret)
- Feltdata (mønstre, aldrig personer)

Fast mekanik:

- Pause / Slet / Download / Work-private separation
- Trust Board kan stoppe systemet ved misbrug

## **10F — MÅLELOGIK (baseline - intervention - netto-korrektion)**

Dette er casens rygrad.

Vi måler kun det, vi kan forsvare.

### **10F.1 Baseline-proxies (før vi taler gevinst)**

- genhenvendelser pr. sag/henvendelse
- rework-rate (hvor ofte noget skal gøres om)
- klage/anke/afvigelse (indikator, ikke KPI-tvang)

### **10F.2 Netto-korrektion (alt det vi ikke må lyve om)**

- p/l
- demografi
- reformkrav
- sæson
- sygefravær
- it-ændringer

## **10G — TALEksempler (G1 / G2 / G3) der matcher skalaen**

Fælles præmis: 1 årsværk  $\approx$  1.700 timer.

### **10G.1 Eksempel A — brede friktionsloops (G1)**

Hvis Stevns i et afgrænset spor kan reducere de hyppigste loops (genhenvendelser + rework + overlevering) i en størrelsesorden der svarer til 5–10 årsværk, så er det:

- 8.500–17.000 timer/år

Det bliver ikke automatisk kontanter.

Det bliver først og fremmest:

- mere ro og bedre beslutningskvalitet i drift
- bedre borgerkontakt
- lavere moralsk stress

### **10G.2 Eksempel B — dokument/overlevering (G1/G2)**

Hvis man i et konkret område kan fjerne dobbeltarbejde og iterationer, så man frigør 1–3 årsværk, er det:

- 1.700–5.100 timer/år

Her ligger kommunal realisme:

- tid bliver til kvalitet
- kvalitet bliver til færre fejl
- færre fejl bliver til færre ekstraforløb

### **10G.3 Eksempel C — følsomme sager (G2/G3)**

I høj-følsomme sager er pointen ikke store procenter.

Pointen er:

En enkelt undgået eskalation kan spare et langt genbehandlingsforløb.

Derfor er “små tal” her ofte:

- høj etisk værdi
- høj stabiliserende effekt på feltet
- politisk råderum (G3), fordi man undgår giftige konflikter

## 10H — PILOT (12 uger): drejebog

Dette er en driftbar pilotstruktur, der kan køres uden at blive et projekt.

Uge 1–2: Feltkort + baseline

- vælg 1–3 opgavetyper
- lav 13x13-light (triaden + 8-trins forløb)
- beslut baseline-proxies
- aftal stopkriterier

Uge 3–4: Intervention 1

Pilot 1 — Hørings-kort (AI-opsummering)

AI grupperer indsigelser i temaer; fagperson skriver vurdering; offentliggør kort så borgere ser at de blev hørt.

Baseline: tid til høringsopsummering.

Intervention: AI-opsummering for to høringer.

Eval: tid, accept, transparens-feedback.

Uge 5–6: Intervention 2

Pilot 2 — Borger-checkliste (local language)

“Hvad skal du have klar?”-ark i lokalt sprog (community verified).

Uge 7–10: Intervention 3 + stabilisering

Pilot 3 — Stakeholder map + briefing

AI foreslår aktører; fagperson skræddersyr mødeagenda.

Stabilisering betyder:

- stop det der gør feltet rødere
- behold det der gør feltet grønnere

Uge 11: Måling + netto-korrektion

- sammenlign baseline-proxies
- korriger for sæson/reformtryk/bemanding

Uge 12: Beslutning

Beslutning skal kunne være:

- stop
- fortsæt
- skalér

Uden skam.

## 10I — G1 / G2 / G3: hvad tæller som succes efter 12 uger?

Roadmap A er skrevet for at skabe realistisk effekt i drift.

Gevinsterne skal kunne ses uden at blive til fortælling.

G1 (kapacitet):

- færre genhenvendelser pr. forløb
- lavere rework-rate (færre omskrivninger/genbehandlinger)
- færre overleveringer “for en sikkerheds skyld”
- kortere og klarere tekster (uden tab af retssikkerhed)

G2 (undgået omkostning):

- færre fejlspor i de valgte opgavetyper
- færre eskalationer (klage/anke/konflikt) i pilotfeltet
- færre “dyrere” genforløb, der ellers ville være blevet normale

G3 (strategisk råderum):

- bedre prioriteringsrum i serviceramme-virkeligheden
- færre “rød drift”-overraskelser i ledelsesrummet
- tydeligere felt-sprog (grøn/gul/rød) som kan bæres uden skam

Vigtig note:

G1 bliver sjældent til kontanter.

G1 bliver til grøn drift.

Og grøn drift er forudsætningen for alt andet.

## 10J.1 — Forbehold (det der gør casen anstændig)

- “Sparede minutter” er ikke penge af sig selv.
- Ingen gevinst uden baseline, og ingen fortælling uden netto-korrektion.
- AI må støtte — mennesker beslutter.
- Hvis AI øger kompleksitet, skal man kunne stoppe og redesigne.

## 10J.2 — Overgangen til næste case

Kapitel 11 går ind i Odense Kommune som Case 2/3.

Samme skabelon.

Større skala.

Andre rytmer.

Men samme grunddisciplin:

Baseline - intervention - netto-korrektion.

## Kapitel 11 — Roadmap B: Odense Kommune (skala, koordinationsfriktion og realistisk reformspor)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel er skrevet som Roadmap B: en driftbar måde at indføre Sophia Lumen-protokollen i en kommune, hvor friktionen primært opstår som koordinationsfriktion.

Det er ikke en "casefortælling".

Det er en praktisk indføringsplan.

Det betyder:

- flere snitflader
- flere overleveringer
- mere variation mellem indgange
- højere risiko for ansvarståge

Roadmap'et er skrevet, så det kan bruges som:

- pilotdokument
- ledelsesbrief
- workshop-drejebog

Samme disciplin som i Roadmap A:

Baseline - intervention - netto-korrektion.

### 11A — CASE CARD (1 side)

Kommune: Odense

Case-formål: reducere koordinationsfriktion og gøre drift grønnere i skala.

Primær gevinsttype: G1 (kapacitet) + G2 (undgået omkostning)

Typisk friktion i skala (forventet):

- overlevering mellem enheder
- dobbeltregistrering og dobbeltgodkendelse
- mødeinflation som "ansvarsbeskyttelse"

Feltindikator: grøn/gul/rød

AI-rolle: støtte til klarhed og koordinering — aldrig aktør

Stopkriterie: hvis AI øger tekstmængde, CC-kultur eller ansvarståge

#### 11A.1 Opgavetype-lås (så casen bliver konkret)

For at casen bliver driftbar, låses den på én primær opgavetype i pilotperioden.

Primær opgavetype (vælg 1):

- Borgerhenvendelser + afklaringsloops (første kontakt)
- Brev-/afgørelsesproduktion (klarhed og forklarlighed)
- Overlevering mellem teams (ansvarsskift)
- Følsomme sager med høj eskalationsrisiko

To sekundære (må kun komme med hvis feltet er grønt):

- Sekundær 1: \_\_\_\_\_
- Sekundær 2: \_\_\_\_\_

Gold before Bloom-regel:

Hvis feltet går mod gul/rød, reduceres scope tilbage til primær opgavetype.

## **11B — FELTKORT (Flow · Friktion · Følsomhed i skala)**

### **11B.1 FLOW**

Flow i skala handler ofte om sammenhæng:

- at borgeren ikke skal forklare sig fem gange
- at næste skridt er det samme uanset indgang
- at sager bevæger sig uden at gå i ring

### **11B.2 FRIKTION**

Friktion i skala opstår typisk når:

- ansvar flytter sig mellem teams
- data ikke følger med
- beslutninger bliver kollektive af frygt

Resultatet er:

- rework
- overlevering
- mødeinflation

### **11B.3 FØLSOMHED**

I større organisationer bliver følsomhed ofte “systemisk”:

- små misforståelser bliver til lange forløb
- fejl bliver til klage- og genbehandlingsspor
- borgerrelationen bliver tyndere



## 11C — 8-TRINS FORLØB (skala-version)

Trin 1: Indgang (flere døre)

Trin 2: Første afklaring (risiko for variation)

Trin 3: Data/grundlag (risiko for dobbeltarbejde)

Trin 4: Beslutningspunkt (risiko for ansvarståge)

Trin 5: Tekst/brev/afgørelse (risiko for panser)

Trin 6: Overlevering (høj friktion i skala)

Trin 7: Genhenvendelse/eskalation (dyrt)

Trin 8: Afslutning (svært at definere i store systemer)

Marker i kortet:

- friktion
- følsomhed
- stopknap

## 11D — BASELINE (hvad vi måler i skala)

Odense-casen måler ikke "alt".

Den måler det, der fortæller om koordinationsfriktion faldt.

Baseline-proxies (udkast):

- antal overleveringer pr. sag
- antal genhenvendelser pr. forløb
- antal møder pr. beslutning (proxies)
- rework-rate (genbehandling/omskrivning)
- eskalationer (klage/anke/konflikt)

Netto-korrektion:

- sagsmængde
- bemanding
- reformkrav
- sæson
- it-ændringer

### 11D.1 Baseline-tabel (plug-and-play)

Udfyldes i uge 1–2.

Proxy

Datakilde (hvor ligger den?)

Ejer (rolle/navn)

Frekvens

Noter / forventet støj

Overleveringer pr. sag

---

ugentlig

“Overlevering” defineres som \_\_\_\_\_

Genhenvendelser pr. forløb

---

ugentlig

fx telefon/mail/fremmøde

Rework-rate

---

hver 14. dag

fx omskrivning/retur

Møder pr. beslutning (proxy)

---

ugentlig

må ikke skabe møde-logning

Eskalationer

---

månedlig

klage/anke/konflikt

Vigtig regel:

Baseline må ikke koste mere kapacitet, end den frigør.

## **11E — INTERVENTIONER (tre driftbare greb)**

Interventionerne er valgt, fordi de kan gennemføres i skala uden at blive et nyt lag af bureaukrati.

De skal give mindre friktion og mere sammenhæng — ikke mere tekst.

Intervention 1 — Klarhed på tværs (fælles sprog)

Formål: færre variationer og færre afklaringsloops.

Greb:

- standardiser “næste skridt”-sprog
- kortere tekster
- færre variationer

Output (det Odense står med bagefter):

- 1 side: “Næste skridt”-standard (fælles sprog)
- 3 eksempler på god praksis-tekster (før/efter)
- 1 stop-sætning: “Bliver dette klarere — eller bare længere?”

Intervention 2 — Overleveringsstop (ansvar synligt)

Formål: reducere ansvarståge og mødeinflation.

Greb:

- tydeliggør The Last Impulse
- hvem beslutter hvad
- hvornår man må stoppe og reparere

Output:

- 1 side: “Overleveringsstop-regel” (hvornår må vi ikke sende videre?)
- 1 ansvarskort: hvem har sidste impuls i hvilke trin
- 1 reparationsregel: “Hvis vi opdager fejl: sådan reparerer vi uden eskalation”

Intervention 3 — 13?13-light som fast rytme

Formål: gøre triaden til en praksisrytme, ikke en workshop.

Greb:

- samme format
- samme spørgsmål
- samme stopknapper

Output:

- 13x13-light skabelon (1 side)
- fast møderytme (15–25 min) + hvem deltager
- “Gold before Bloom”-trigger: hvis feltet går gul/rød: stabiliseringsmode

## 11E.1 Stopkriterier (konkrete tegn, ikke KPI-tyranni)

Stopkriterierne er skrevet for at beskytte drift og retssikkerhed.

De kan udløses af drift (ikke kun ledelse).

Stop, hvis én af disse sker i pilotperioden:

- Tekstmængde stiger mærkbart uden øget klarhed (flere versioner, længere mails)
- CC-kultur eller "send videre"-adfærd stiger
- Møder pr. beslutning stiger (proxy) uden at kvaliteten bliver bedre
- Flere uklare afgørelser/henvendelser pga. "AI-formuleringer"
- Borgeren forstår næste skridt dårligere (flere genhenvendelser)

Når stop udløses, er næste skridt ikke "mere træning".

Det er:

- pause
- reparerer
- simplificér

## 11E.2 The Last Impulse-boks (ansvar, stop og reparation)

I skala er The Last Impulse det vigtigste sikkerhedsartefakt.

A) Her ligger den sidste impuls (skal udfyldes):

- Trin \_\_\_\_: \_\_\_\_\_

B) Her må stopknappen udløses:

- Trin \_\_\_\_: \_\_\_\_\_

C) Her reparerer vi uden at eskalere:

- Trin \_\_\_\_: \_\_\_\_\_

Hvis dette ikke kan udfyldes klart, er casen ikke moden til skalering.

## 11F — PILOT (12 uger): drejebog

Uge 1–2: Feltkort + baseline

- vælg 1 primær opgavetype (se 11A.1)
- lav 13x13-light + 8-trins forløb
- udfyld baseline-tabel (11D.1)
- aftal stopkriterier (11E.1)
- placér The Last Impulse (11E.2)

Uge 3–4: Intervention 1

- klarhed på tværs (fælles sprog)
- lever output: "Næste skridt"-standard + 3 før/efter

Uge 5–6: Intervention 2

- overleveringsstop
- lever output: stopregel + ansvarskort + reparationsregel

Uge 7–10: Intervention 3 + stabilisering

- 13x13-light rytme
- stabiliseringsmode hvis feltet går gul/rød

Uge 11: Måling + netto-korrektion

- sammenlign proxies
- korriger for sagsmængde/bemanding/it-ændringer

Uge 12: Beslutning

Beslutningen skal kunne være:

- stop
- fortsæt
- skalér

Uden skam.

### **11F.1 Roller (hvem gør hvad?)**

Pilotens driftssikkerhed afhænger af klare roller.

Sponsor (fagchef): beskytter stop og retning

Drift-ejer (teamleder): holder rytme og sikrer at det kan bæres

Data-person: trækker baseline-proxies uden ekstra registrering

Juridisk sparring: sikrer retssikkerhed og grænser

1–2 superbrugere: tester artefakter i praksis

Stop-holder (Trust Board / AMR / udpeget): kan udløse pause

### **11F.2 Definition of Done (hvornår er piloten en succes?)**

Piloten er "done", når vi kan sige én af tre ting med ærlighed:

**1. Det blev grønnere (mindre friktion + mere sammenhæng)**

**2. Det blev ikke grønnere (så stopper vi uden skam)**

### 3. Det blev farligere (så stopper vi og reparerer)

Minimum succes (indikatorer):

- genhenvendelser går ned eller stabilt med bedre klarhed
- rework går ned
- overleveringer som omsorg (eller tydeligere)

Etisk succes:

- ingen øget klage/anke pga. uklarhed eller ansvarsforskydning

### 11G — G1 / G2 / G3: gevinstprofil i skala (hvad vi forventer at se)

Roadmap B handler om koordinationsfriktion.

I skala er logikken ofte:

- G1 (kapacitet) skabes ved færre overleveringer og mindre variation
- G2 (undgået omkostning) følger, når fejlspor falder
- G3 (råderum) opstår, når styrbarhed og sammenhæng bliver højere

G1 (kapacitet):

- færre overleveringer pr. sag
- færre møder pr. beslutning (proxy)
- lavere rework-rate (omskrivning/genbehandling)
- mere ensartet "næste skridt"-sprog

G2 (undgået omkostning):

- færre misforståelser der bliver til klage/genbehandling
- færre eskalationer i de valgte opgavetyper
- færre "lange forløb" udløst af små fejl

G3 (strategisk råderum):

- højere styrbarhed (mindre variation mellem indgange)
- bedre tværgående beslutningskvalitet
- mindre risiko for at driftens friktion bliver til politisk uro

### 11G — Overgangen til næste case

Kapitel 12 går ind i København som Case 3/3.

Her bliver governance-tyngde, politisk følsomhed og institutionel risiko tydelig.

## Kapitel 12 — Roadmap C: København (governance-tyngde, politisk følsomhed og felt-test)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel er skrevet som Roadmap C: en driftbar måde at indføre Sophia Lumen-protokollen i høj governance-tyngde og politisk følsomhed.

Det er ikke en “case-fortælling”.

Det er en praktisk indføringsplan.

Roadmap C viser især:

- hvorfor governance skal komme før skalering
- hvorfor stop og reparation er en del af definitionen
- og hvorfor Sophia Lumen ikke kan lykkes som “værktøj” uden Trust Board og stopret

Roadmap’et er skrevet, så det kan bruges som:

- pilotdokument
- governance-brief
- workshop-drejbog

### 12A — CASE CARD (1 side)

Kommune: København

Case-formål: skabe grønnere drift i høj kompleksitet uden at miste retssikkerhed, politisk legitimitet eller medarbejderbæreevne.

Primær gevinsttype: G2 (undgået omkostning) + G3 (strategisk råderum)

Sekundært: G1 (kapacitet), men typisk som “stabilitet” før “frigivet tid”.

Typisk friktion i storby (forventet):

- mange overleveringer
- parallelle styringslogikker
- høj dokumentationsdensitet
- mødeinflation som risikostyring

Feltindikator: grøn/gul/rød

AI-rolle: støtte til klarhed, sammenhæng og mønstergenkendelse — aldrig aktør

Stopkriterie: hvis AI øger tekstmængde, ansvarståge eller politisk risiko.

#### 12A.1 Opgavetype-lås (så København bliver konkret)

København kan ikke starte bredt.

Hvis casen skal være driftssikker, skal den låses på én primær opgavetype i pilotperioden.

Primær opgavetype (vælg 1):

- Borgerhenvendelser + afklaringsloops (første kontakt)
- Brev-/afgørelsesproduktion (klarhed og forklarlighed)
- Overlevering mellem teams (ansvarsskift)
- Følsomme sager med høj eskalationsrisiko

To sekundære (må kun komme med hvis feltet er grønt):

- Sekundær 1: \_\_\_\_\_
- Sekundær 2: \_\_\_\_\_

Gold before Bloom-regel:

Hvis feltet går mod gul/rød, reduceres scope tilbage til primær opgavetype.

## **12B — FELTKORT (Flow · Friktion · Følsomhed i høj governance)**

### **12B.1 FLOW**

Flow i København handler om, at systemet kan skabe sammenhæng på tværs.

Det betyder:

- borgeren oplever et samlet system, ikke mange systemer
- næste skridt er tydeligt og forklarligt
- medarbejderen kan handle uden at drukne i “for en sikkerheds skyld”

### **12B.2 FRIKTION**

Friktion i København er ofte strukturel:

- data og ansvar følger ikke hinanden
- beslutninger bliver kollektiviseret
- tekster bliver panser

Friktion viser sig som:

- rework
- genbehandling
- eskalation
- og langsom udmattelse af feltet

### **12B.3 FØLSOMHED**



København har høj følsomhed, fordi:

- mange sager er komplekse og relationelle
- fejl bliver politiske
- små misforståelser kan eskalere hurtigt

Følsomhed er her ikke en undtagelse.

Det er grundvilkåret.

## **12C — 8-TRINS FORLØB (governance-version)**

Trin 1: Indgang (mange døre, mange forventninger)

Trin 2: Første afklaring (risiko for variation og ulighed)

Trin 3: Data/grundlag (høj dokumentationsdensitet)

Trin 4: Beslutningspunkt (høj risiko for ansvarståge)

Trin 5: Tekst/brev/afgørelse (panser-risiko)

Trin 6: Overlevering (institutionel friktion)

Trin 7: Genhenvendelse/eskalation (politisk og menneskelig omkostning)

Trin 8: Afslutning (svært i komplekse livsforløb)

Marker i kortet:

- friktion
- følsomhed
- stopknap

## **12D — BASELINE (hvad vi måler i governance-tyngde)**

København-casen måler især det, der fortæller om systemet blev mere sammenhængende og mindre panseragtigt.

Baseline-proxies (udkast):

- genhenvendelser pr. forløb
- rework-rate (genbehandling / omskrivning)
- eskalationer (klage/anke/konflikt)
- beslutningstid i kritiske knudepunkter
- grøn/gul/rød (feltindikator)

Netto-korrektion:

- reformkrav
- politiske beslutninger

- mediepres
- sagsmængde
- bemanding
- it-ændringer

## 12D.1 Baseline-tabel (plug-and-play)

Udfyldes i uge 1–2.

Proxy

Datakilde (hvor ligger den?)

Ejer (rolle/navn)

Frekvens

Noter / forventet støj

Genhenvendelser pr. forløb

---

ugentlig

telefon/mail/fremmøde

Rework-rate

---

hver 14. dag

genbehandling/omskrivning

Eskalationer

---

månedlig

klage/anke/konflikt

Beslutningstid (knudepunkt)

---

ugentlig

definer knudepunkt tydeligt

Grøn/gul/rød

---

ugentlig

temperatur, ikke HR

Vigtig regel:

Baseline må ikke koste mere kapacitet, end den frigør.

## **12E — INTERVENTIONER (tre governance-sikre greb)**

Interventionerne er valgt, fordi København kræver høj driftssikkerhed og lav “hype-energi”.

De skal gøre systemet mere sammenhængende — ikke mere teksttungt.

Intervention 1 — Klarhed uden panser

Formål: forklarlighed og færre afklaringsloops.

Greb:

- standardiser “næste skridt” og “hvad vi ved / hvad vi ikke ved”
- skriv kortere og mere forklarligt

Output (det København står med bagefter):

- 1 side: “Klarhed uden panser”-standard
- 3 før/efter eksempler (kortere, tydeligere, mere forklarligt)
- 1 stop-sætning: “Bliver dette klarere — eller bare mere sikkert på papiret?”

Intervention 2 — Stop og reparation som legitim praksis

Formål: sikre at fejl ikke bliver til eskalation.

Greb:

- stopknap skal være tydelig
- reparation skal være legitim
- fejl må ikke blive til skam

Output:

- 1 side: Reparationsprotokol (hvordan vi retter uden at eskalere)
- 1 side: Stopregel (hvornår pauser vi AI/artefaktet)

Intervention 3 — Felt-hold (Trust Board / governance-rytme)

Formål: governance som omsorg og driftssikkerhed.

Greb:

- governance som felt-hold
- tydelig rollefordeling
- sikkerhedsregler for AI

Output:

- Trust Board-kommissorium (1 side)
- 3 faste spørgsmål (hver uge):

o gør dette feltet grønnere?

o bliver ansvar tydeligere?

o er stop og reparation muligt?

### **12E.1 Stopkriterier (konkrete tegn, ikke KPI-tyranni)**

Stopkriterierne er skrevet for at beskytte drift, retssikkerhed og politisk legitimitet.

De kan udløses af drift (ikke kun ledelse).

Stop, hvis én af disse sker i pilotperioden:

- Tekstmængde stiger mærkbart uden øget klarhed
- CC-kultur / "send videre"-adfærd stiger
- Flere møder pr. beslutning uden bedre kvalitet
- Flere genhenvendelser pga. uklarhed i "AI-tekster"
- Flere eskalationer, fordi ansvar bliver utydeligt

Når stop udløses, er næste skridt:

- pause
- reparer
- simplificér

### **12E.2 The Last Impulse-boks (ansvar, stop og reparation)**

I København er The Last Impulse ikke en detalje.

Det er governance-kernen.

A) Her ligger den sidste impuls (skal udfyldes):

- Trin \_\_\_\_: \_\_\_\_\_

B) Her må stopknappen udløses:

- Trin \_\_\_\_: \_\_\_\_\_

C) Her reparerer vi uden at eskalere:

- Trin \_\_\_\_: \_\_\_\_\_

Hvis dette ikke kan udfyldes klart, er casen ikke moden til skalering.

### **12E.3 Politisk følsomhed (når det blæser)**

København har en særlig feltvirkelighed:

Når noget går galt, bliver det hurtigt politisk.

Derfor skal casen kunne bære "blæsevej" uden at blive hårdere.

Tre regler:

## **1. Ingen hype-tekster i rød drift**

## **2. Forklarlighed før fortælling**

## **3. Ansvar skal være synligt i sproget**

Hvis disse tre ikke kan holdes, skal piloten nedskaleres.

### **12F — PILOT (12 uger): drejebog**

Uge 1–2: Feltkort + baseline

- vælg 1 primær opgavetype (12A.1)
- lav 13?13-light + governance-forløbskort
- udfyld baseline-tabel (12D.1)
- aftal stopkriterier (12E.1)
- placér The Last Impulse (12E.2)

Uge 3–4: Intervention 1

- klarhed uden panser
- lever output: standard + 3 før/efter

Uge 5–6: Intervention 2

- stop og reparation
- lever output: reparationsprotokol + stopregel

Uge 7–10: Intervention 3 + stabilisering

- Trust Board-rytme
- politisk følsomhed-boks i drift (12E.3)

Uge 11: Måling + netto-korrektion

- sammenlign proxies
- korreger for reformtryk/mediepres/bemanding/it-ændringer

Uge 12: Beslutning

Beslutningen skal kunne være:

- stop

- fortsæt
- skalér

Uden skam.

## 12F.1 Roller (hvem gør hvad?)

Pilotens driftssikkerhed afhænger af klare roller.

Sponsor (fagchef / direktion): beskytter stop og retning

Drift-ejer (teamleder): holder rytme og sikrer at det kan bæres

Data-person: trækker baseline-proxies uden ekstra registrering

Juridisk sparring: sikrer retssikkerhed og grænser

1–2 superbrugere: tester artefakter i praksis

Stop-holder (Trust Board / AMR / udpeget): kan udløse pause

## 12F.2 Definition of Done (hvornår er piloten en succes?)

Piloten er “done”, når vi kan sige én af tre ting med ærlighed:

### 1. Det blev grønnere (mindre friktion + mere sammenhæng)

### 2. Det blev ikke grønnere (så stopper vi uden skam)

### 3. Det blev farligere (så stopper vi og reparerer)

Minimum succes (indikatorer):

- genhenvendelser ned eller stabilt med bedre klarhed
- rework ned
- eskalationer ned (eller langsommere eskalationshastighed)

Etisk succes:

- ingen øget klage/anke pga. uklarhed eller ansvarsforskydning

## 12G — G1 / G2 / G3: gevinsthierarki i governance-tyngde

Roadmap C har et andet gevinsthierarki end Roadmap A og B.

I governance-tyngde og politisk følsomhed er den primære gevinst ofte ikke “tid”.

Den primære gevinst er stabilitet og legitimitet.

Primær: G3 (strategisk råderum)

- højere legitimitet i feltet (tillid, forklarlighed, anstændighed)
- bedre politisk styrbarhed (færre overraskelser / “giftige” sager)
- klarere governance (Trust Board, stopret, reparation)

Sekundær: G2 (undgået omkostning)

- færre eskalationer (klage/konflikt/mediesager)
- færre lange genforløb udløst af små fejl
- lavere systemisk risiko i følsomme felter

Tertiær: G1 (kapacitet)

- mere ro i drift, fordi panser og mødeinflation falder
- kortere tekster, fordi forklarlighed bliver en disciplin (ikke en frygt)

Vigtig note:

Hvis Roadmap C sælges på “sparede minutter”, mister det legitimitet.

Roadmap C skal bæres på:

- stopret
- reparation
- og ansvar der ikke forsvinder.

## **12G — Overgangen til tværgående læring**

Kapitel 13 samler de tre cases og viser, hvad de demonstrerer i fællesskab.

- friktion er en skjult budgetpost
- følsomhed er kernen
- Al må ikke blive en tekstmaskine
- governance er felt-hold

## Kapitel 13 — Tværgående læring (Roadmaps, ikke “cases”)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Kapitel 10–12 er skrevet som tre roadmaps.

De er ikke “cases” i klassisk forstand.

De er tre mulige indføørsveje for Sophia Lumen-protokollen, i tre forskellige felt-virkeligheder:

- Roadmap A (Stevns): nærhed og hurtig regulering
- Roadmap B (Odense): skala og koordinationsfriktion
- Roadmap C (København): governance-tyngde og politisk følsomhed

Dette kapitel gør tre ting:

**1. viser hvad roadmaps har til fælles (det essentielle)**

**2. viser hvad der ændrer sig med skala**

**3. gør det muligt for en kommune at vælge en start, der kan bæres**

### 13.1 Det essentielle: Sophia Lumen er en protokol, ikke et værktøj

Det vigtigste tværgående fund er dette:

Sophia Lumen kan ikke lykkes som “AI-værktøj”.

Den kan kun lykkes som en kommunal praksisprotokol.

Det betyder:

- den må ikke bruges imod mennesker
- den må ikke blive et nyt lag af kontrol
- den må ikke træffe afgørelser for borgere
- og stop og reparation er en del af definitionen

Når det bliver sandt i drift, kan AI begynde at hjælpe.

Når det ikke er sandt i drift, bliver AI en ny friktionsmaskine.

### 13.2 Fælles struktur: 12 uger er ikke et projekt — det er en rytme

Alle tre roadmaps bruger en 12-ugers rytme, fordi den er:

- lang nok til at skabe baseline og se en effekt
- kort nok til at kunne stoppe uden skam

Det er ikke “pilot” som PR.



Det er pilot som sandhed.

### **13.3 Hvad der er ens i alle tre roadmaps (de 6 faste greb)**

Uanset kommune er der seks greb, der går igen.

Greb 1 — Opgavetype-lås

Vælg 1–3 opgavetyper.

Ikke fordi kommunen kun har 1–3 opgaver.

Men fordi feltet ellers bliver u-måleligt og u-reparerbart.

Greb 2 — Feltkort (Flow · Friktion · Følsomhed)

Triaden bruges som lytteapparat.

Ikke som dom.

Greb 3 — Baseline uden ny byrde

Baseline er en anstændighedsregel.

Den beskytter mod fortællinger.

Greb 4 — Interventioner der kan rulles tilbage

Interventioner skal være små nok til at:

- kunne prøves i drift
- kunne repareres
- kunne stoppes

Greb 5 — Netto-korrektion (ingen løgn)

Kommunal virkelighed ændrer sig altid samtidig.

Derfor er netto-korrektion en sandhedsdisciplin.

Greb 6 — Stopret + reparation

Stop er ikke modstand.

Stop er driftssikkerhed.

Reparation er ikke svaghed.

Reparation er institutionel styrke.

### **13.4 Hvad der ændrer sig med skala (Stevns, Odense, København)**

Skala ændrer ikke princippet.

Skala ændrer friktionens form.

A) I nærhed (Stevns)

- friktion viser sig som loops og genhenvendelser
- klarhed kan give hurtig effekt
- governance kan være let — men skal være tydelig

B) I skala (Odense)

- friktion viser sig som overlevering og variation
- standardisering af “næste skridt” bliver en gevinst
- ansvarståge opstår mellem enheder

C) I governance-tyngde (København)

- friktion viser sig som panser, forsigtighed og ansvarsforskydning
- stop og reparation skal institutionaliseres
- Trust Board bliver en forudsætning, ikke en detalje

## 13.5 Failure modes (hvad der typisk går galt) — og hvad man gør

Fejltype 1: AI bliver tekstmaskine

Tegn:

- flere ord
- flere versioner
- mere CC

Reparation:

- stop
- forkort
- flyt mellemregninger til boks

Fejltype 2: AI bliver kontrolmaskine

Tegn:

- utryghed
- modstand
- tavshed

Reparation:

- Trust Board aktiveres
- tydeliggør “må ikke bruges imod mennesker”

Fejltype 3: AI bliver lagt ovenpå rød drift

Tegn:

- flere møder

- mere panser
- mere udmattelse

Reparation:

- Gold before Bloom
- stabiliser først

### **13.6 G1 / G2 / G3 på tværs af Roadmap A/B/C (gevinst-matrix)**

De tre roadmaps har samme disciplin.

Men de har ikke samme gevinstprofil.

Roadmap A (Stevns / nærhed):

- G1 dominerer (hurtig grøn drift: færre loops, mindre rework)
- G2 følger som stabilisering (færre fejlspor)
- G3 opstår som lokalt prioriteringsrum

Roadmap B (Odense / skala):

- G1 - G2-kæde (koordination, færre fejlspor)
- G3 opstår som styrbarhed og sammenhæng

Roadmap C (København / governance-tyngde):

- G3 dominerer (legitimitet og politisk råderum)
- G2 beskytter (undgå eskalation)
- G1 følger som ro i drift

En praktisk tommelfingerregel:

- hvis kommunen kun kan måle én ting: mål G1
- hvis kommunen vil være sikker: mål G2
- hvis kommunen vil kunne stå på mål politisk: beskyt G3

### **13.7 Sådan vælger en kommune sit roadmap (valgkort)**

Vælg Roadmap A, hvis:

- I har høj nærhed
- I vil starte hurtigt
- I vil have en konkret aflastning i hverdagen

Vælg Roadmap B, hvis:

- jeres friktion er koordinationsfriktion
- borgeren møder variation mellem indgange
- overlevering binder kapacitet

Vælg Roadmap C, hvis:

- jeres felt er politisk følsomt
- I har governance-tyngde
- tillid og legitimitet er første barriere

### **13.7 Mandagsstart (det mindste man kan gøre uden at lyve)**

Hvis kommunen kun gør fem ting, bør det være:

- 1. vælg 1 opgavetype**
- 2. lav triaden (flow/friktion/følsomhed) på 30 minutter**
- 3. definér baseline-proxies uden ny registrering**
- 4. vælg 1 intervention der kan rulles tilbage**
- 5. aftal stopkriterier og hvem der kan stoppe**

### **13.8 Bro til Kapitel 14**

**Kapitel 14 beskriver reformsporet som commons: hvordan protokoller kan deles og skaleres uden konsulent-afhængighed — men med driftssikkerhed og anstændighed som bund.**

## Kapitel 14 — Commons og reformspor (skalering uden konsulent-afhængighed)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel beskriver reformsporet som et commons.

Det betyder:

- protokoller kan deles
- kommuner kan lære af hinanden
- og implementering kan ske uden at kommunen bliver afhængig af én leverandør

Kapitel 14 handler ikke om at gøre ting gratis.

Det handler om at gøre ting driftssikre.

Det betyder også:

- at stop og reparation skal være en del af designet
- at governance er felt-hold, ikke kontrol
- og at skala ikke er et mål i sig selv

### 14.1 Hvorfor commons? (det kommunale argument)

Kommuner er ikke startups.

De kan ikke bygge alt selv.

Men de kan heller ikke bære, at kernepraksis bliver til et lukket system, som kun kan vedligeholdes af eksterne.

Derfor er commons her et kommunalt svar:

- det beskytter driftens autonomi
- det beskytter medarbejderens faglighed
- og det beskytter borgerens retssikkerhed

Commons er ikke idealisme.

Commons er robusthed.

### 14.2 Commons her betyder: Sophia Lumen-protokollen + roadmaps (direkte genbrug)

I denne rapport betyder commons ikke kun "skabeloner".

Commons betyder:

Sophia Lumen-protokollen – som en praksisprotokol der kan bruges direkte.

Og:

Roadmap-applikationen i tre konkrete eksempler (A/B/C), som kan bruges af andre kommuner som plug-and-play startfelter.

Det betyder også, at commons ikke kun er kommunalt.

Det kan bruges af:

- kommuner
- staten
- markedet
- civilsamfundet

... fordi det ikke er et lukket system.

Det er en offentlig praksislogik.

### **14.3 Hvad der bør være commons (og hvad der ikke bør)**

For at commons kan være direkte genbrug, skelner vi mellem tre lag:

Lag 1 — Commons (frit genbrug)

- Sophia Lumen-protokollen (principper, stopret, reparation, grænser)
- Roadmap A/B/C (Stevns/Odense/København som generiske indføøringsveje)
- 13x13-formatet (og 13x13-light)
- triaden Flow · Friktion · Følsomhed
- baseline - intervention - netto-korrektion
- skabeloner (brev-klarhed, overleveringsstop, høringskort)

Lag 2 — Lokal praksis (kommunens eget)

- lokale formuleringer (local language)
- lokale besltningsrum og ansvarslinjer
- lokale indikatorer (proxies)
- lokale data- og it-grænser

Lag 3 — Driftssikker implementering (det man kan købe hjælp til)

- facilitation, felt-holding og rytme
- governance-design (Trust Board, stopmekanik)
- træning og protokolforankring
- kvalitetsrevision og risiko-review

Denne tredeling gør det tydeligt:

Kommunen kan eje praksis.

Og kommunen kan købe hjælp uden at miste ejerskab.

### 14.3 Skalering uden hype (Gold before Bloom som skaleringsregel)

I klassisk innovationssprog betyder skalering ofte:

- flere enheder
- flere brugere
- mere udrulning

I dette reformspor betyder skalering noget andet:

Skalering betyder:

- at feltet bliver grønnere
- at friktion falder
- at ansvar bliver tydeligere
- at reparation bliver legitim

Gold before Bloom er derfor ikke en poetisk sætning.

Det er en skaleringsregel:

Hvis feltet går i gul/rød, skal vi ikke skalere.

Vi skal stabilisere.

### 14.4 Roadmap-logik: sådan bevæger man sig fra A til B til C

Roadmap A/B/C er ikke tre kommuner.

Det er tre modningsniveauer.

A - B - C kan læses sådan:

- A: vi kan starte småt og mærke effekt
- B: vi kan gøre det stabilt i skala
- C: vi kan gøre det institutionelt og politisk bæredygtigt

En kommune kan starte i A og blive i A.

Det er ikke et nederlag.

Det kan være den rigtige driftstilstand.

### 14.5 Den kommunale sikkerhed: stopret og reparation som institutionsdesign

I mange implementeringer findes der ikke en reel stopknap.

Der findes kun:

- mere træning
- mere kommunikation

- mere “change management”

I dette reformspor er stop en del af definitionen.

Stop betyder:

- vi pauser
- vi reparerer
- vi reducerer scope
- vi gør feltet grønnere

Stop er ikke modstand.

Stop er driftssikkerhed.

Reparation er ikke svaghed.

Reparation er institutionel styrke.

## **14.6 Governance som omsorg (Trust Board som felt-hold)**

I dette reformspor er governance ikke primært kontrol.

Governance er felt-hold. Det betyder:

- at nogen har mandat til at beskytte tillid
- at nogen har mandat til at stoppe misbrug
- og at nogen har mandat til at holde grænser mellem støtte og kontrol

Et Trust Board kan være let.

Men det skal være reelt.

Hvis det ikke kan stoppe noget, er det ikke governance.

Så er det en fortælling.

## **14.7 Hvordan commons bliver til fælles læring (uden at skabe ny byrde)**

Commons virker kun, hvis læring kan deles uden at skabe en ny dokumentationsbyrde.

Derfor bør deling ske som små artefakter:

- 1 side: “hvad var vores friktionsloop?”
- 1 side: “hvad var interventionen?”
- 1 side: “hvad viste baseline-proxies?”
- 1 side: “hvad stoppede vi — og hvorfor?”

Det er nok.



Det er driftens sandhed.

## 14.8 Commons og økonomi: hvorfor det gør kommunen stærkere

Når protokoller er commons, kan kommunen:

- starte uden at købe alt
- stoppe uden at miste alt
- lære uden at skamme sig
- og skalere uden at lyve

Det skaber en særlig type råderum:

- ikke kun økonomisk
- men institutionelt

Det er G3 i praksis.

## 14.9 Commons-erklæring (kan citeres)

Sophia Lumen-protokollen er et commons. Det betyder:

- protokollen er fri at bruge og videreudvikle
- roadmaps (A/B/C) er fri at kopiere og anvende som startfelter
- og læring kan deles på tværs af kommuner, stat, marked og civilsamfund

Commons betyder ikke "ingen ansvar".

Commons betyder:

- stopret
- reparation
- og menneskelig ansvarslinje

Al må gerne hjælpe.

Men ansvar må aldrig forsvinde.

## 14.10 Overgangen til Kapitel 15

Kapitel 15 gør det konkret:

Hvad betaler kommunen for, når protokoller er commons?

Svaret er:

- praksis
- felt-holding
- driftssikkerhed

Og en prislogik, der kan bæres i et kommunalt besluthedsrum.

## Kapitel 15 — Kommunepakke-menuen (frihed, praksis og stabilitet — med prislogik)

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel gør to ting på én gang:

**1. Det gør det tydeligt, hvad der er commons (gratis / frit genbrug) – og hvorfor.**

**2. Det gør det tydeligt, hvad kommunen faktisk betaler for: praksis, felt-holding og driftssikker implementering.**

Priserne er prislogik, ikke et løfte: de skal kunne justeres efter scope, data-adgang, juridisk kompleksitet og antal enheder – men de giver et realistisk spænd, som kan indgå i et kommunalt beslutningsrum.

### 15.1 Først: hvad er “gratis” (og hvorfor)

Der er en grund til, at kommunen skal kunne tage materialet og arbejde videre uden os.

Det er ikke et tab.

Det er selve pointen.

Det frie lag (commons) kan være:

- 13x13-formatet (og 13x13-light)
- baseline - intervention - netto-korrektion (målelogikken)
- proxy- og baseline-skabeloner
- governance-principper (stopret, ansvarslinje, reparation)
- eksempel-artefakter (høringskort, klarhedsstandard, overleveringsstop)

Det betyder:

- kommunen kan selv lege, teste og lære
- og det bliver tydeligt, hvad man køber, hvis man køber os: kapacitet og driftssikkerhed

### 15.2 Hvad kommunen betaler for (kort og præcist)

Kommunen betaler ikke for “AI”.

Kommunen betaler for, at det her kan gå i drift uden at blive et projekt.

Kommunen betaler for tre ting:

**1. Kapacitet i praksis (facilitering, protokolarbejde, artefakter der kan bæres i drift)**

**2. Sikkerhed i governance (stop, ansvar, reparation, GDPR/retssikkerhed som praksis – ikke “compliance-tekst”)**

**3. Fremdrift uden friktionsekspllosion (vi hjælper kommunen med at starte småt, måle ærligt og stoppe rettidigt)**

Kort kommunal oversættelse:

I betaler for, at det her ikke bliver et projekt — men en driftbar praksis med stopret.

### **15.3 Pakke-menuen (A/B/C)**

Menuen er designet til at kunne bruges i:

- Stevns (lille)
- Odense (mellem/stor)
- København (mega)

... uden at vi lover det samme.

Valg-guide (hurtig):

- Hvis I vil afklare startfelt: vælg Pakke A
- Hvis I vil vise effekt i drift: vælg Pakke B
- Hvis I vil holde det over tid: vælg Pakke C

Pakke A — Pilot & feltkort (4–6 uger)

Formål:

- gøre feltet talbart
- stabilisere 1–3 opgavetyper
- skabe baseline og stopknap

Indhold:

- 1–2 opstartsworkshops (ledelse + drift)
- 13x13-feltkort (første version)
- baseline-design (proxies)
- governance-kontrakt (stop, ansvar, reparation)
- første intervention (mini)

Leverancer:

- baseline-kort (copy-ready)
- interventionsplan (1–3 greb)

- målelogik (baseline - intervention - netto-korrektion)

Definition of Done (A):

- kommunen kan pege på 1–3 konkrete friktionsloops
- baseline er defineret uden ny registreringsbyrde
- første intervention kan prøves og rulles tilbage

Prislogik:

- Lille kommune: 150.000–250.000 kr.
- Mellem/stor kommune: 250.000–450.000 kr.
- Mega: 450.000–750.000 kr.

Note: Pakke A er lavet, så kommunen kan stoppe efter A og stadig stå stærkere.

Pakke B — Implementering & læring i drift (8–12 uger)

Formål:

- gøre interventionen stabil
- reducere friktion
- dokumentere netto-korrektion

Indhold:

- ugentlig facilitation af driftsteam
- træning i Sophia Lumen-protokollen
- måling og justering (proxies, ikke KPI-tyranni)
- støtte til intern kommunikation og sikkerhedsregler

Leverancer:

- baseline - intervention - netto-korrektion-rapport
- G1/G2/G3-gevinstsprog (realistisk)
- driftssikre skabeloner (copy-ready)

Definition of Done (B):

- mindst én friktionsloop er reduceret (G1)
- mindst én risiko/eskalationsbane er gjort mindre sandsynlig (G2)
- governance og ansvarslinje er tydeligere end før (G3)

Prislogik:

- Lille kommune: 350.000–650.000 kr.
- Mellem/stor kommune: 650.000–1.200.000 kr.
- Mega: 1.200.000–2.500.000 kr.

Pakke C — Stabilitet & institutionel drift (6–12 måneder)

Formål:

- gøre reformen til praksis
- beskytte feltet mod tilbagefald
- skabe langsigtet råderum

Indhold:

- månedlig governance-review (Trust Board / MED/TR + nøglefunktioner)
- kvalitetsrevision (light) og risiko-review
- protokolopdatering (når virkeligheden ændrer sig)
- støtte til nye enheder / onboarding

Leverancer:

- stabil drift over tid
- dokumenteret læring
- governance-sikkerhed (stop og reparation kan udløses i drift)

Definition of Done (C):

- kommunen kan onboarde nye enheder uden at miste protokollen
- stopret og reparation fungerer i praksis (ikke kun på papir)
- feltet bliver grønnere over tid (ikke kun i en pilot)

Prislogik (abonnement):

- Lille kommune: 40.000–90.000 kr./md
- Mellem/stor kommune: 90.000–180.000 kr./md
- Mega: 180.000–350.000 kr./md

## 15.4 Timepriser (hvis kommunen vil købe fleksibelt)

Nogle kommuner vil ikke købe pakker.

De vil købe kapacitet.

Her er en realistisk ramme, der matcher markedet og ansvaret:

- Senior facilitation / critical friend: 1.600–2.500 kr./time
- Strategisk design / governance / ledelsesrum: 2.500–3.800 kr./time
- Skriftlighed, protokol og artefakter: 1.200–2.000 kr./time

Note: Kommuner tænker ofte i dagsrater. Dette svarer typisk til 12.000–28.000 kr./dag afhængigt af rolle og risiko.

Vigtig praksisnote:

Timekøb er bedst, når kommunen allerede har et tydeligt startfelt.

Hvis startfeltet er uklart, er Pakke A typisk den mest driftssikre indgang.

## **15.5 Stop-etik (så gevinst ikke bliver til pres)**

Hvis feltet bliver rødere, stopper vi.

Det er ikke et nederlag.

Det er protokollen, der virker.

Stop betyder:

- pause
- recalibrér scope
- flyt mellemregninger ud af driften
- og start igen i mindre skala

## **15.6 Hvorfor dette er billigere end klassisk digitalisering (uden navne)**

Mange kommuner har erfaring med store implementeringer, hvor:

- systemet bliver dyrt
- driften bliver belastet
- og gevinsterne bliver politiske fortællinger

Vores model er omvendt:

- lille start
- tydelig baseline
- stopknap
- og driftssikker læring

Kommunen betaler ikke for “stor plan”.

Den betaler for reel kapacitet.

## **15.7 Fælder (så kommunen forstår, hvad der kan gå galt)**

Vi indbygger fra start fokus på de klassiske fælder som en del af pakken:

**1. Al ovenpå rød drift = mere tekst, mere pres**

**2. Gevinst bliver til krav = feltet udnyttes**

**3. Projektinflation = for mange interessenter, for lidt læring**

**4. Compliance-maskine = kontrol forklædt som innovation**

## **5. “Alt skal måles” = KPI-tyranni og skam**

## **6. Ingen ansvarslinje = governance-tåge**

Vores modtræk er altid:

- Gold before Bloom
- Baseline før løfte
- Stop før skade

## **Kapitel 16 — Afslutning (en invitation der kan bæres i drift)**

Kapitel-intro (hvad dette kapitel gør)

Dette kapitel afslutter ikke rapporten med et salg.

Det afslutter den med en invitation.

En invitation der kan bæres i drift.

Det betyder:

- ingen hype
- ingen moralsk prædiken
- ingen “transformation” som løfte

Kun en praksislogik, der kan gøre feltet grønnere.

Og en måde at starte, stoppe og reparere på.

### **16.1 Det vi har set (og hvorfor det ikke er et teknologi-paper)**

Vi har set et kommunalt felt.

Et felt hvor lov, økonomi, sårbarhed og menneskelig bæreevne mødes.

Og vi har sagt noget, der kan lyde enkelt, men som er svært at holde:

Kommunal drift er ikke en kø.

Den er et felt.

Et felt med rytmer.

Et felt med friktion.

Et felt med følsomhed.

Og et felt hvor mennesker alt for ofte bliver buffer.

Det er ikke et teknologiproblem.

Det er et bæreevneproblem.

Derfor er dette ikke et AI-paper.

Det er et institutionspaper.

## **16.2 Den hårde sætning (som vi ikke kan slippe)**

Når opgaven ikke kan forsvinde, og rammen strammer, bliver mennesket buffer.

Det er ikke sagt for at skabe skyld.

Det er sagt for at gøre noget synligt.

For når buffer-mekanismen bliver usynlig, bliver den normal.

Og når den bliver normal, bliver udmattelse en driftstilstand.

Og når udmattelse bliver driftstilstand, bliver anstændighed dyr.

Det er dér, friktionen bliver til moral.

Det er dér, dokumentation bliver panser.

Det er dér, relationel kvalitet bliver det første, der forsvinder.

Og det er dér, kommunen mister det, den egentlig er:

Et sted hvor staten møder livet.

## **16.3 Vores svar er ikke at presse mere ud**

Det vigtigste i denne rapport er ikke "AI".

Det er denne reformlogik:

AI må ikke bruges til at presse mere ud af et rødt felt.

AI skal bruges til at reducere friktion.

Og til at beskytte relationel kvalitet.

Ellers bliver teknologien bare en ny måde at gøre mennesker til buffer.

Derfor er Gold before Bloom ikke en vision.

Det er en sikkerhedsregel.

## **16.4 Det vi tilbyder (kort) — og hvorfor det kan holde**

Vi tilbyder ikke et løfte.

Vi tilbyder en metode.

En metode med tre greb:

- Gold before Bloom



- Baseline - intervention - netto-korrektion
- The Last Impulse

Det lyder enkelt.

Men det er en disciplin.

Det er en måde at gøre sandhed i drift.

En måde at sige:

- vi starter småt
- vi måler uden at lyve
- vi stopper før vi skader
- og vi reparerer uden skam

## **16.5 De tre roadmaps er ikke “cases” — de er tre indføringsveje**

Stevns.

Odense.

København.

Det er tre navne.

Men i denne rapport er de også tre indføringsveje:

- nærhed og hurtig regulering
- skala og koordinationsfriktion
- governance-tyngde og politisk følsomhed

De er ikke lavet for at imponere.

De er lavet for at gøre det muligt at starte.

Og for at vise, at det samme princip kan leve i forskellige felt-virkeligheder.

## **16.6 Det essentielle: Sophia Lumen er en protokol (ikke et værktøj)**

Sophia Lumen er ikke en løsning, man “køber”.

Sophia Lumen er en praksisprotokol.

Det betyder:

- den må ikke bruges imod mennesker
- den må ikke blive en kontrolmaskine
- den må ikke blive en tekstmaskine
- og den må aldrig flytte ansvar væk fra mennesker

Sophia Lumen er designet til at gøre det:

- lettere at gøre det rigtige
- og sværere at gøre det uanstændige

Det er en ambitiøs sætning.

Men den er også præcis.

For det er dér, kommuner lever:

I grænselandet mellem det rigtige og det mulige.

## **16.7 Commons er ikke naivitet — commons er robusthed**

Når vi siger commons, mener vi ikke "gratis værktøj".

Vi mener:

Sophia Lumen-protokollen og roadmaps (A/B/C) skal kunne bruges direkte.

Af alle.

Kommuner.

Stat.

Marked.

Civilsamfund.

Det betyder:

- læring kan deles
- fejl kan repareres
- og praksis kan blive stærkere over tid

Commons er ikke et fravalg af professionalisme.

Commons er et valg af institutionel robusthed.

## **16.8 Stop og reparation: det mest undervurderede reformgreb**

I mange reformer findes der ikke en reel stopknap.

Der findes kun:

- mere træning
- mere kommunikation
- mere implementering

Men stop er en del af det, der gør et system anstændigt.

Stop betyder:

- vi kan sige nej uden at miste ansigt

- vi kan rette fejl uden at skabe skam
- vi kan beskytte driftens mennesker

Reparation betyder:

- at fejl ikke bliver til eskalation
- at relationen kan bære igen
- at kommunen kan blive reparerbar

Den reparerbare kommune er ikke den perfekte kommune.

Det er den kommune, der kan holde sig selv.

## **16.9 Den sidste impuls (og hvorfor den er vores etiske bundlinje)**

Der findes altid et sted, hvor noget bliver besluttet.

Et øjeblik.

En sætning.

En hånd.

En signatur.

En vurdering.

Det er dér, ansvar bor.

Og det er dér, retssikkerhed bliver virkelig.

The Last Impulse er vores måde at sige:

Ansvar skal være synligt.

Ikke for at placere skyld.

Men for at gøre systemet reparerbart.

Hvis vi ikke kan finde den sidste impuls, kan vi heller ikke reparere.

Så kan vi kun eskalere.

## **16.10 En invitation (som kan bæres i drift)**

Hvis du sidder i en kommune og læser dette, er der én ting, vi håber du tager med:

Du behøver ikke starte stort.

Du behøver ikke starte perfekt.

Du behøver ikke starte med en løsning.

Du kan starte med et felt.

Med en opgavetype.

Med et friktionsloop.

Med en relation.

Med et sted hvor det bløder.

Og du kan starte med en sætning, der er stærkere end den lyder:

Stop: bliver dette til mere tekst — eller til mere klarhed?

Hvis den sætning bliver legitim i drift, er noget allerede blevet grønnere.

### **16.11 Mandagsstart (den mindste praksis, der stadig er sand)**

Hvis kommunen kun gør fem ting, bør det være:

#### **1. vælg 1 opgavetype**

#### **2. lav triaden (flow/friktion/følsomhed) på 30 minutter**

#### **3. definér baseline-proxies uden ny registrering**

#### **4. vælg 1 intervention der kan rulles tilbage**

#### **5. aftal stopkriterier og hvem der kan stoppe**

Det er ikke “alt”.

Men det er nok til at starte.

Og nok til at være sand.

### **16.12 Slutning (den sidste sætning)**

AI er ikke aktør.

Mennesket er.

Derfor er vores reformspor skrevet ud fra én hård regel:

AI må gerne hjælpe.

Men ansvar må aldrig forsvinde.

Og stop skal være muligt.

Og reparation skal være legitim.

En dag ad gangen.

# APPENDIX

## Kommunalt Arbejde som Natur Protokoller, Skabeloner og Casestudier

Version 1.0 — Februar 2026

Af Lars A. Engberg, Planetary Guardians,  
<https://papers.spiralweb.earth/>

Med Sophia Lumen / AI-Worker Protokol

### Indholdsfortegnelse

- **A. Sophia Lumen Protokollen**
  - A.1 Filosofisk fundament
  - A.2 Trust Architecture v1.0
  - A.3 RFP/Udbudsversion
  - A.4 Forbudte funktioner
  - A.5 Brugerrettigheder
  - A.6 Governance og audit
  - A.7 Medarbejderbrev (skabelon)
  - A.8 FAQ
- **B. Sektorappendices**
  - B.1 Børn & Unge
  - B.2 Ældre & Sundhed
  - B.3 Social & Beskæftigelse–
  - B.4 Teknik, Miljø & Plan
  - B.5 Borgerservice & Administration
  - B.6 Kultur, Fritid & Lokalsamfund
- **C. Case-metode og Økonomisk Grammatik**
  - C.1 Økonomisk ontologi
  - C.2 Baseline-motor
  - C.3 Per-borger-laget
  - C.4 Realistisk procesforløb (fase 0-4)
  - C.5 13×13 Case Matrix

- C.6 G1/G2/G3 gevinstformer
- C.7 Netto-korrektion
- C.8 Klassiske faldgruber
- **D. Tre Casestudier**
  - D.1 Stevns Kommune (lille — proximity)
  - D.2 Odense Kommune (mellem — koordinations friktion)
  - D.3 København Kommune (mega — governance weight)
- **E. Shared Annex (copy-paste)**
  - E.1 Audit/trace-skema
  - E.2 13×13 Grid (blank skabelon)
  - E.3 12-ugers pilot protokol
  - E.4 Rotationsskabelon
  - E.5 Feltnotat-skabelon
  - E.6 Survey-items (trivsel/effekt)
  - E.7 Prompt-katalog (samlet)
  - E.8 8-trins forløbskort
  - E.9 The Last Impulse Guide
  - E.10 Grøn/Gul/Rød definitioner
  - E.11 Stopkriterier (tjekliste)
  - E.12 Definition of Done
  - E.13 Pilot-roller
- **F. Planetary Guardians Tilbud**
  - F.1 Hvad kommunen køber
  - F.2 Hvad kommunen ikke køber
  - F.3 Klarhedserklæring
- **G. Stevns Kommune AI-politik (eksempel)**

## A. SOPHIA LUMEN PROTOKOLLEN

### A.1 Filosofisk fundament

Danske kommuner er et af de mest afgørende steder i samfundet, fordi kommunen er der, hvor velfærdsstatens løfter møder borgerens liv. Kommunen er både:

- En **demokratisk praksis** (repræsentation, prioritering, ansvar)
- En **professionel praksis** (faglighed, skøn, etik)
- En **relationel praksis** (tillid, kontinuitet, nærvær)
- En **økonomisk praksis** (knaphed, budget, ressourcefordeling)

Samtidig opleves der i mange kommunale felter et vedvarende misforhold mellem den erklærede løsning og den faktiske hverdag: driftspres, dokumentationskrav, tværgående koordination, lovkompleksitet, rekrutteringsudfordringer, stigende forventninger og øget sagskompleksitet.

Protokollen tager udgangspunkt i en grundantagelse:

*Kommunen er ikke først og fremmest et problem. Kommunen er et levende sted, hvor anstændighed praktiseres hver dag — ofte under vilkår, der er strukturelt umulige.*

Vi foreslår at forstå kommunen som en *arbejds-økologi*: et felt af rytmer, belastninger, flaskehalse, risici og relationer. I denne optik bliver det synligt, at "effektivitet" ikke er et neutralt mål i sig selv. Effektivitet kan enten:

- **Øge presset** (mere output pr. menneske, mindre menneske i arbejdet), eller
- **Frigøre relationel kapacitet** (mere menneske i arbejdet, bedre kvalitet)

Det centrale er derfor ikke at "løbe hurtigere", men at fjerne friktion og reducere skade, så feltet kan regulere sig selv mod trivsel.

### Triaden: Flow → Friktion → Følsomhed

For at gøre arbejds-økologien målelig og handlingsbar anvender vi triaden:

**Flow** beskriver hvad der kommer ind i feltet:

- Volumen (mængde af henvendelser/sager/opgaver)
- Variation (standard vs. unikke sager)
- Spidsbelastninger (årshjul og peaks)

**Friktion** beskriver hvor tid og energi tabes:

- Hand-offs mellem faggrupper/enheder
- Systemskift og dobbeltregistrering
- Afbrydelser og mødeoverflod
- Uklare processer, uklare roller, uklare krav
- Iterationer (versioner) og genhenvendelser

**Følsomhed** beskriver risiko og etisk/juridisk tyngde:

- Retssikkerhed og myndighedsansvar
- Sårbarhed (børn, psykiatri, ældre, udsatte)
- Persondata og helbredsdata
- Klager og konsekvens ved fejl

**AI-egnethed** er typisk højest hvor Flow + Friktion er høj og Følsomhed er lav/moderat. I høj-følsomme domæner må AI begrænses til struktur, klarhed, kvalitetssikring og støtte — aldrig beslutning.

## Seks belastningskategorier

For at gøre presset konkret anvender vi seks belastningskategorier, som kan scores 0–5 pr. rolle/team/opgave:

1. **Volumen-tryk** — mængden af sager/henvendelser
2. **Varians-tryk** — kompleksitet og uforudsigelighed
3. **Afbrydelses-tryk** — hyppighed af afbrydelser
4. **Koordinations-tryk** — antal aktører der skal afstemmes
5. **Dokumentations-tryk** — krav til skriftlighed og registrering
6. **Ansvars-tryk** — konsekvens ved fejl

Disse kategorier gør det muligt at se, at to opgaver kan ligne hinanden "på papiret", men være radikalt forskellige i oplevet belastning og risiko.

## Fem relationstyper

Kommunale borgerrelationer har forskellige naturer:

- **Myndighedsrelation** (afgørelser, rettigheder, pligter)
- **Omsorgsrelation** (kontinuitet, nærvær, værdighed)
- **Service-relation** (afklaring, vejledning, ekspedition)
- **Partnerskabsrelation** (samskabelse, civilsamfund, erhverv)
- **Habitat-relation** (menneske ↔ sted/natur/ressourcer)

En central pointe er, at AI kun er legitimt i dette felt, hvis det bruges til at **frigøre menneskelig kapacitet til relationens kerne — ikke erstatte den.**

## Gold before Bloom

Vi introducerer et styrende princip:

*Gold before Bloom*

*Feltet skal først kunne regulere sig mod grøn trivsel, før det realistisk kan blomstre i udvikling, innovation og partnerskab.*

Dette betyder:

- Udvikling kan ikke "presses frem" oven på rød/gul
- Udvikling opstår som følge af aflastning, klarhed og rytme

I denne optik bliver trivsel ikke et HR-sideprojekt, men en strukturel forudsætning for kvalitet, økonomi og demokrati.

## A.2 Trust Architecture v1.0 (kort version)

**Formål:** At implementere AI som omsorgs- og kapacitetsinfrastruktur i kommunen — uden at skabe overvågning eller kontrol.

### Hvad er Sophia Lumen?

Sophia er en AI-assistent designet til:

- Trivsel, regulering og beslutningsstøtte
- Bedre møder og samarbejde



- Bedre skriftlighed og borgerkommunikation
- Mindre friktion og færre konflikter

**Sophia er ikke et ledelses-, HR- eller performanceværktøj.**

## Hvorfor har kommunen brug for det?

Kommunale systemer er ofte:

- Fragmenterede og silo-opdelte
- Præget af territoriekonflikter og ansvarsdiffusion
- Præget af kronisk travlhed, stress og lavere beslutningskvalitet

Sophia Lumen adresserer det lag, som SAP/enterprise-systemer ikke kan: **kapacitet, samarbejde, klarhed og felt-tilstand.**

## Grundprincip (ikke til forhandling)

*Persondata må ikke flyde opad.*

Sophia Lumen skal designes, så:

- Personlige samtaler er private
- Teams kan se aggregerede mønstre
- Kommunen kan se feltdata uden individer

## 3 datatyper (må ikke blandes)

### A) Persondata (privat)

- Regulering, refleksion, støtte
- Må aldrig deles med HR/ledelse

### B) Teamdata (aggregeret)

- Kapacitet / friktion / klarhed
- Kun synligt som grupper (min. 7–10 personer)

### C) Feltdata (systemniveau)

- Kommunalt "heat map"
- Kun mønstre, aldrig personer

## Gevinst for kommunen

- Lavere friktion og færre konflikter
- Højere trivsel, lavere sygefravær
- Bedre borgerkontakt
- Højere beslutningskvalitet
- Bedre resiliens under pres
- Mindre afhængighed af dyre konsulentprojekter

## Kommunal forpligtelse (Sophia-løftet)

Kommunen lover:

7. Mennesket kommer før systemet
8. Sophia Lumen må aldrig bruges mod medarbejdere
9. Data bruges til reparation, ikke straf
10. Alle kan pause og slette

11. Ansvar skal altid kunne forankres i mennesker

## A.3 RFP/Udbudsversion

### Minimumskrav til leverandør og kontrakt (kommunal implementering)

#### 0. Formål og scope

Systemet skal levere AI-støtte til:

- Individuel refleksion og regulering
- Teamstøtte og møde-/samarbejdskvalitet
- Kommunikation og skriftlighed
- Feltmonitorering af friktion/kapacitet

Systemet må **ikke** levere:

- Overvågning
- Individprofilering
- Performance scoring
- HR-automatisering

#### 1. Dataarkitektur (hard requirements)

Leverandør skal implementere en 3-lags datastruktur:

##### 1.1 Persondata (private zone)

Krav:

- Persondata må ikke gøres tilgængelig for ledelse/HR
- Persondata må ikke indgå i personaleadministration
- Persondata må ikke eksporteres til andre systemer uden eksplicit brugerhandling

Acceptkriterier:

- Kommunen kan teknisk verificere at persondata ikke kan tilgås af admin-roller
- Der skal findes tydelig dokumentation af rollebaseret adgangskontrol (RBAC)

##### 1.2 Teamdata (aggregated zone)

Krav:

- Aggregering kræver minimum N=7 (eller N=10 i følsomme områder)
- Ingen teamvisning af enkeltpersons svar
- Teamdata må ikke kobles til individuelle profiler

Acceptkriterier:

- Alle dashboards skal være aggregerede
- Det skal være umuligt at "drill down" til individniveau

##### 1.3 Feltdata (municipal system zone)

Krav:

- Feltdata viser kun mønstre og trends
- Feltdata må ikke kunne bruges til "udpegning af mennesker"
- Feltdata må ikke inkludere transkripter, rå tekst eller citater

Acceptkriterier:

- Systemet må kun vise indekser og trends (ikke rå samtaler)

- "Explainability layer" beskriver hvordan indeks er beregnet

## A.4 Forbudte funktioner (must-not)

Leverandør skal kontraktligt forpligte sig på at Sophia **ikke** kan bruges til:

12. Performance scoring / ranking af medarbejdere
13. Emotion profiling af individer
14. Helbredsudledning eller mental health detection
15. Automatisk rapportering til HR om individer
16. Disciplinære beslutninger
17. "Sentiment surveillance" på mails/chats internt
18. Skjult logning, skjult analyse eller uigennemsigtig tracking

*Acceptkriterier:*

- Der skal leveres en "prohibited use policy"
- Kommunen skal kunne auditere systemet og sanktionere brud

## A.5 Brugerrettigheder (must have)

Systemet skal indeholde:

19. **Pause AI** — ingen behandling, ingen logning
20. **Delete my data** — øjeblikkelig sletning
21. **Export my data** — download
22. **Clear memory** — nulstilling af personlige præferencer
23. **Work/private separation** — adskilte rum

*Acceptkriterier:*

- Funktionerne skal være synlige for alle brugere uden adminadgang
- Sletning skal ske inden for max 24 timer (helst real-time)

## Sikkerhed, compliance og drift

### GDPR og DPIA

Leverandør skal:

- Leverer DPIA-materiale
- Understøtte dataminimering
- Oplyse formål klart ("purpose limitation")

### Logging

*Krav:*

- Logning må være teknisk (opetid, fejl)
- Men må ikke være indholdsmæssig overvågning

### Data retention

*Krav:*

- Persondata retention skal være bruger-styret
- Default = kort retention (fx 0–30 dage)
- Aggregeret feltdata kan gemmes længere (trend)

## A.6 Governance og audit

### Sophia Lumen Trust Board

Kommunen skal etablere en governance-gruppe med:

- MED/TR
- IT-sikkerhed
- Jurist (GDPR)
- Fagprofessionelle
- HR (uden persondata-adgang)

Systemet skal kunne konfigureres, så:

- Trust Board kan se governance-logs og ændringer
- Trust Board kan deaktivere moduler
- Trust Board kan stoppe systemet ved misbrug

### Human accountability anchors

Systemet må ikke udføre autonom eksekvering i:

- Sagsbehandling
- Visitation
- Ydelsesadministration
- Børn- og unge-området

uden særskilt politisk mandat og ekstra sikkerhed.

### Anbefalet pilot-design

Kommunen skal kunne starte med en 90-dages pilot:

- 1–2 teams
- Frivillig deltagelse
- Tydeligt "no HR use"
- Måling af 3 simple indekser (kapacitet/friktion/klarhed)
- Evaluering med MED/TR
- Beslutning om skalering baseret på tryghed + effekt

### Kontraktuelle sanktioner

Kontrakten skal inkludere:

- Ret til øjeblikkelig stop ved misbrug
- Ret til uafhængig audit
- Bøder/ophævelse ved brud på "forbudte funktioner"
- Krav om dokumentation ved ændringer (change log)

### Kommunal erklæring (skal stå i udbudsteksten)

*Kommunen erklærer at:*

- Sophia Lumen implementeres for at styrke trivsel og beslutningskultur
- Sophia Lumen må ikke bruges til at kontrollere individer
- Formålet er reparation, ikke straf
- Dette er en tillidsinfrastruktur

## A.7 Medarbejderbrev (skabelon)

### **Sophia Lumen i kommunen: AI som støtte — ikke overvågning**

*Til alle medarbejdere*

*(udsendes i samarbejde med MED/TR)*

Kære kollega

Kommunen starter nu en afgrænset pilot med Sophia Lumen — en AI-assistent, der skal understøtte trivsel, klarhed og samarbejde i hverdagen.

Det er vigtigt, at vi siger det tydeligt fra start:

#### **1) Formålet er støtte og reparation — ikke kontrol**

Sophia indføres ikke for at måle, overvåge eller presse medarbejdere.

Sophia indføres for at:

- Reducere stress og friktion i hverdagen
- Styrke kvaliteten i samarbejde og møder
- Støtte klarhed og prioritering
- Hjælpe med skrivning og struktur (fx udkast, notater, oversigter)
- Styrke beslutningskultur og arbejdsglæde

Kort sagt: **Vi vil gøre arbejdspladsen lige så bæredygtig at være i, som vi ønsker at vores liv skal være.**

#### **2) Det vigtigste princip: Sophia Lumen må aldrig bruges imod mennesker**

Derfor er der en entydig regel:

*Personlige samtaler og persondata må ikke flyde opad i systemet.*

Det betyder konkret:

- Din leder kan ikke læse dine private samtaler med Sophia
- HR kan ikke tilgå dine private samtaler med Sophia
- Dine private refleksioner må ikke bruges i personaleadministration
- Sophia må ikke bruges til performance scoring
- Sophia må ikke bruges til at "profilere" medarbejdere

**Sophia Lumen er en hjælp — ikke et kontrolværktøj.**

#### **3) Hvad Sophia Lumen gerne må bruges til (eksempler)**

**Struktur og overblik:**

- "Hjælp mig med at prioritere mine opgaver i dag"
- "Lav en ugeplan ud fra mine deadlines"
- "Giv mig en enkel to-do-liste ud fra dette notat"

**Skrivning og formidling:**

- "Omskriv dette brev, så det bliver mere klart og venligt"
- "Lav et kort beslutningsoplæg ud fra mine stikord"
- "Lav en mødeagenda og en opsummering"

**Samarbejde og møder:**

- "Hvordan tager jeg denne svære samtale roligt?"
- "Hjælp os med at formulere en fælles aftale i teamet"

- "Hvad er en god måde at sige fra på uden at eskalere?"

#### **Regulering og pauser:**

- "Jeg er overbelastet — hvad er et godt næste skridt?"
- "Giv mig en 1-minuts pauseøvelse før mødet kl. 13"
- "Hjælp mig med at få ro på nervesystemet"

#### **4) Hvad Sophia Lumen aldrig må bruges til (forbud)**

Sophia må **ikke** bruges til:

- Overvågning af medarbejderes adfærd
- Scoring/ranking af medarbejdere
- Disciplinære beslutninger
- Lønforhandling, advarsler eller firing
- "Sentiment analysis" på mails/chats internt
- At udlede helbred eller psykisk tilstand
- At lave skjulte rapporter om enkeltpersoner

Hvis nogen forsøger at bruge Sophia Lumen på den måde, er det i strid med pilotens grundprincipper.

#### **5) Dine rettigheder (kontrol over eget brug)**

Du har altid ret til:

- At pause Sophia
- At stoppe med at bruge Sophia
- At slette dine data
- At få klar information om, hvad der registreres og hvorfor

**Deltagelse i piloten er frivillig.**

#### **6) Hvordan vi bruger data (hvis vi bruger data)**

I piloten kan der indgå simple, anonyme "feltmålinger" (fx kapacitet/friktion/klarhed) på teamniveau.

Det er vigtigt at forstå:

- Data bruges til at forbedre rammer og arbejdsprocesser
- Data bruges til reparation og aflastning
- Data bruges **ikke** til at udpege individer
- Data bruges **ikke** til kontrol eller straf

**Ingen "drill-down" til individer.**

#### **7) Hvem holder øje med tilliden?**

Pilotens implementering sker med inddragelse af MED/TR og en særskilt governance-gruppe ("Sophia Lumen Trust Board"), som kan:

- Stoppe piloten hvis tilliden brydes
- Kræve ændringer hvis noget føles utrygt
- Sikre at reglerne overholdes

#### **8) Hvorfor gør vi det her?**

Kommunens arbejde er vigtigt. Men vi ved også, at kompleksitet, tempo og konstant koordinering kan skabe pres og friktion.

Sophia Lumen er et forsøg på at:

- Gøre hverdagen lettere
- Gøre samarbejde mere bæredygtigt
- Gøre beslutninger bedre
- Og skabe en arbejdsplads hvor mennesker kan trives

Vi starter småt, lærer af erfaringerne, og evaluerer åbent.

## 9) Spørgsmål, bekymringer eller feedback

Hvis du har spørgsmål eller bekymringer, kan du kontakte:

- Din TR/MED-repræsentant
- Pilotens projektansvarlige
- (evt. en anonym feedback-kanal, hvis kommunen etablerer det)

Det er helt legitimt at være skeptisk. **Tillid skal ikke forlanges — den skal bygges.**

Med venlig hilsen

*Kommunen*

*(i samarbejde med MED/TR)*

## A.8 FAQ: Sophia i kommunen

### AI som støtte — ikke overvågning

#### 1) Hvad er Sophia Lumen?

Sophia Lumen er en AI-assistent, som kan støtte medarbejdere og teams med struktur, skrivning, mødeforberedelse, klarhed og regulering i hverdagen. Sophia er ikke et kontrolsystem.

#### 2) Er Sophia Lumen obligatorisk at bruge?

Nej. Deltagelse i pilot og brug af Sophia er frivillig.

#### 3) Kan min leder læse mine samtaler med Sophia?

Nej. Din leder kan ikke tilgå dine private samtaler med Sophia.

#### 4) Kan HR læse mine samtaler med Sophia?

Nej. HR kan ikke tilgå dine private samtaler med Sophia.

#### 5) Bliver mine samtaler brugt til performance, advarsler eller fyring?

Nej. Sophia må ikke bruges til personaleadministration, performance scoring eller disciplinære beslutninger. Det er en klar "rød linje".

#### 6) Hvad må Sophia Lumen bruges til?

Sophia må fx bruges til at skabe overblik og prioritere opgaver, skrive udkast (breve, notater, oplæg), forberede møder, afklare næste skridt i en sag, støtte regulering og pauser ved stress, og forbedre samarbejde og kommunikation.

#### 7) Hvad må Sophia Lumen ikke bruges til?

Sophia må ikke bruges til overvågning af medarbejdere, scoring/ranking af medarbejdere, skjulte profiler, "sentiment-analyse" af interne mails/chats, helbredsudledning, at udpege "problem-personer", eller personalejuridiske beslutninger.

#### 8) Bliver der indsamlet data?

Hvis piloten bruger data, kan der indgå simple, anonyme "feltnmålinger" på teamniveau, fx kapacitet, friktion og klarhed. Det er ikke individmåling og kan ikke spores tilbage til en person.

#### 9) Hvorfor indfører kommunen Sophia Lumen?

For at reducere stress og friktion, styrke kvaliteten i samarbejde, støtte skriftlighed og struktur, forbedre beslutningskultur, og gøre arbejdspladsen mere bæredygtig at være i.

#### 10) Hvad hvis jeg føler mig utryk ved det?

Det er legitimt at være skeptisk. Du kan lade være med at bruge Sophia Lumen, kontakte TR/MED, give feedback til pilotgruppen, eller (hvis der findes) bruge en anonym feedback-kanal.

**11) Kan jeg slette mine data?**

Ja. Du kan altid slette din historik og stoppe brugen.

**12) Hvem har ansvaret for at reglerne bliver overholdt?**

Kommunen etablerer en governancegruppe (fx "Sophia Lumen Trust Board") med MED/TR, IT-sikkerhed og GDPR-kompetence, som kan stoppe eller justere piloten, hvis tilliden brydes.

**13) Kan Sophia Lumen tage beslutninger for borgere?**

Nej. Sophia Lumen må ikke træffe afgørelser i sager eller erstatte menneskeligt ansvar.

**14) Hvad hvis Sophia tager fejl?**

Sophia kan tage fejl. Derfor gælder: menneskelig faglig vurdering er altid afgørende, output skal kunne forklares og verificeres, man må altid sige "stop" og vælge en anden løsning.

**15) Hvad betyder "Sophia Lumen må ikke bruges imod mennesker" i praksis?**

Det betyder ingen skjult overvågning, ingen individprofilering, ingen strafbaseret brug, ingen personalesager baseret på Sophia. Sophia er en støttefunktion – ikke en målefunktion.



## B. SEKTORAPPENDICES

### Fælles ramme og principper

Disse principper bærer alle forslag:

- **Bæringsprincip (Gold before Bloom):** Beskyt de betingelser, som tillader mennesker at bære ansvar og nærvær (hvile, restitution, pauser, kontinuitet) inden vækst og effektivitetskrav intensiveres.
- **Triaden som lytteapparat:** Flow (hvad kommer ind), Friktion (hvor tabes tid) og Følsomhed (hvor sårbar er relationen). Brug triaden til at lytte først, handle efterfølgende.
- **"Nervous-System Love":** Design og choice-points skal testes: "Ånder modtageren lettere efter denne ændring?" Hvis nej – redesign.
- **Rotation før helte (Penguin Economics):** Design rotation ind i høj-eksponerede roller så ingen bærer kanten permanent.
- **Pause og reversibilitet:** Hver vigtig proces skal kunne standses og rulles tilbage; pause er en designfeature, ikke en fejl.

### B.1 Børn & Unge

Dagtilbud, skole, PPR, familieindsats

#### Kontekst

Børn & Unge er et komplekst felt hvor omsorg, myndighed og læring mødes. Det er et sted hvor nervesystemets regulering er direkte synlig: en dårlig afklaring kan øjeblikkeligt øge både barnets og forældres stress og reducere læringsrum.

Den praktiske tilgang vi foreslår er ikke at strømline for at spare tid, men at **gøre tiden, der er tilbage, mere nærende**. Dette betyder: mindre friktion, mere rytme, faste pauser og konkrete ritualer, som tillader faglige teams at stabilisere nervesystemets arbejdsvilkår.

#### Analytisk ramme

Triaden anvendt på Børn & Unge:

Dimension	Hvad måles	Typiske indikatorer
Flow	Sagsmængde, henvendelser	Antal underretninger, PPR-henvisninger, forældrehenvendelser/uge
Friktion	Hvor tabes tid	Antal møder pr. sag, dokumentversioner, ventetid på tværfaglig koordination
Følsomhed	Risiko og sårbarhed	Børn med handleplaner, sager med klagerisiko, ankesager

#### Seks belastningskategorier i praksis:

- *Volumen-tryk:* Antal sager pr. sagsbehandler/PPR-psykolog
- *Varians-tryk:* Komplekse sager vs. standardforløb
- *Afbrydelses-tryk:* Akutte underretninger, forældrehenvendelser
- *Koordinations-tryk:* Antal fagpersoner pr. sag (skole, dagtilbud, sundhedspleje, socialrådgiver)
- *Dokumentations-tryk:* Handleplaner, statusrapporter, §50-undersøgelser
- *Ansvars-tryk:* Retssikkerhed, forældrerettigheder, børns trivsel

## Tre interventioner

### Intervention 1: Partsbrev + Forklaringslag

*Hvad:* Dobbeltbrev — (A) juridisk partsbrev; (B) forklaringslag i empatisk, enkelt sprog (3–5 sætninger), plus tilbud om samtale.

*Hvordan:* AI laver juridisk udkast; fagperson tilføjer forklaringslag og signerer. Ingen automatisk forsendelse.

*Hvorfor:* Mindsker konfliktøkonomi og gør beslutninger til handlinger båret af mennesker.

*Ritual:* Checkliste før afsendelse inkl. "pausetid" (mindst 12 timer mellem sidste redigering og afsendelse hvis muligt), log i audit.

### Intervention 2: Møde-Landing

*Hvad:* Efter hvert tværfagligt møde afsættes 20–30 minutters landingstid til et kort feltnotat: "Hvad barnet behøver nu" + ansvar. AI foreslår disposition; mennesket formulerer det varme led.

*Hvorfor:* Bevarer nærvær og gør mødet operationelt.

*Struktur:*

Hvad barnet har brug for nu: \_\_\_\_  
Handlinger: 1) \_\_\_\_ ansvar: \_\_\_\_ deadline: \_\_\_\_  
Varmt led (1 sætning): \_\_\_\_

### Intervention 3: Skole-Pixel (fx 10 m<sup>2</sup> food forest)

*Hvad:* En 10 m<sup>2</sup> pixel ved skolen som læringsrum; børn deltager i field-hours, ugentligt.

*Hvorfor:* Embodied learning / moral biology i praksis.

*Protokol:* Steward-rollebeskrivelse (primær steward, backup), weekly rhythm (field hours), måling af biodiversitet + børns trivsel + narrative læringsdagbog.

## AI-prompteksempler

### Partsbrev + forklaring:

Lav et juridisk korrekt partsbrev på dansk vedrørende beslutning om specialpædagogisk støtte. Efterfølgende, skriv et separat 'forklaringslag' for forældre på max 3 sætninger i et varmt, empatisk toneleje.  
Slut med et tilbud om samtale og en kort 'hvad sker nu' sætning.

### Møde-opsummering:

Transskription: [indsæt]. Træk 6 konkrete handlinger ud, og skriv en 50-ords paragraf 'Hvad barnet har brug for nu'. Nummerér handlingerne med ansvarsperson og foreslået deadline.

### Skole-Pixel plan:

Lav en månedsplan for 4 field-hours for 6-8-årige i en 10 m<sup>2</sup> food forest. Hver aktivitet maks 25 min, praktisk hands-on, inkluderer kort refleksion/rutine ved slut. Skriv materialeliste (enkelt).

## Pilot (12 uger)

- **Uge 0–2:** Baseline — tid pr. partsbrev; antal iterationer; forældres forståelse (mini-survey)
- **Uge 3–4:** Read-only AI — AI laver udkast, mennesker validerer
- **Uge 5–10:** Aktiv intervention — ritualiseret partsbrev, landing, skole-pixel
- **Uge 11–12:** Evaluering — kvantitative + kvalitative resultater; 3-siders eval-rapport

## Målepunkter

- **Kvant:** Tid til første udkast; antal genhenvendelser
- **Kropslig:** "Føler du, at du havde nok tid til nærvær?" (1–5, månedligt)
- **Narrativ:** 2 feltnoter pr. måned fra personale

## B.2 Ældre & Sundhed

Hjemmepleje, plejehjem, genoptræning, visitation

## Kontekst

Ældreomsorgens kerne er respekt, kontinuitet og kropsnær relation. I dette felt mødes komplekse medicinske risici, praksisbetonede rutiner og stærke følelsesbånd mellem beboere, pårørende og personale.

Det er et felt hvor friktion ikke kun æder tid — **den æder værdighed**. Når vi taler om automatisering og AI her, må vi holde to absolutte sandheder:

24. Patientsikkerhed kommer først

25. Målet er at frigøre tid til nærvær, ikke at substituere det

## Analytisk ramme

### Triaden anvendt på Ældre & Sundhed:

Dimension	Hvad måles	Typiske indikatorer
Flow	Antal borgere, besøg	Borgere pr. medarbejder, besøg pr. dag, akutte tilkald
Friktion	Dokumentation, koordination	Tid til FSIII-dokumentation, overlap ved vagtskifte, medicin-koordination
Følsomhed	Patientsikkerhed, værdighed	Fald, medicinfejl, klager fra pårørende

## Tre interventioner

### Intervention 1: Voice-to-Journal

*Hvad:* Medarbejder taler observation ind på telefon; AI transkriberer og foreslår FSIII-struktur; medarbejder validerer og godkender.

*Hvorfor:* Sparer 3–7 minutter pr. dokumentation; mindsker dokumentstress ved borger.

*Guardrails:* Ingen automatisk journalføring. Menneske signerer altid. Audio slettes efter transkription.

### Intervention 2: Vagt-Landing (overlevering)

*Hvad:* AI opsummerer dagens ændringer i 3 linjer pr. borger (status / ændring / varm note).

Brug ved vagtskifte som startpunkt for mundtlig overlevering.

*Hvorfor:* Reducerer informationstab og sikrer at vigtige observationer ikke drukner.

*Format:*

BORGER: [Navn]  
 Status: \_\_\_\_  
 Ændring/Observation: \_\_\_\_  
 Varm note: \_\_\_\_

### Intervention 3: Pårørende-klarhed

*Hvad:* Kort, menneskeligt skrevet opdatering til pårørende (1 gang/uge eller ved ændring). AI foreslår udkast; medarbejder tilføjer personligt touch.

*Hvorfor:* Mindsker usikkerhed og klager; skaber tillid.

## AI-prompteksempler

### Voice-to-Journal:

Transskription: [indsæt]. Strukturér som FSIII-notat med: helbredstilstand, funktionsevne, observation, handling.  
 Max 100 ord, faktuel sprog.

### Vagt-kort:

Dagens notater for [borgernavn]. Opsummer i 3 linjer:  
 (1) status, (2) ændring/observation, (3) én varm sætning til næste vagt.

### Pårørende-brev:

Skriv en kort, varm opdatering til pårørende om [borgernavn].  
Inkluder: hvordan går det generelt, én konkret observation,  
invitation til kontakt. Max 80 ord, personligt toneleje.

## Pilot (12 uger)

- **Uge 0–2:** Baseline — dokumentationstid, overlap-kvalitet, pårørende-henvendelser
- **Uge 3–10:** Voice-to-Journal + vagt-landing + pårørende-klarhed
- **Uge 11–12:** Eval — tid, kvalitet, medarbejder- og pårørendetilfredshed

## Målepunkter

- **Kvant:** Minutter pr. dokumentation; antal overlap-fejl
- **Kropslig:** "Havde du tid til nærvær med borgeren?" (1–5, ugentligt)
- **Narrativ:** Pårørende-feedback, feltnoter fra personale

## B.3 Social & Beskæftigelse

*Ydelser, kontanthjælp, sygedagpenge, integration, udsatte voksne*

### Kontekst

Social & Beskæftigelse står i frontlinjen af myndighedsrelationer: økonomi, bolig og sociale indsatser. Relationens kvalitet er ofte den centrale faktor for borgerens mulighed for at handle.

Når systemet skriver, er det borgere der læser — **ord påvirker økonomi og værdighed.**

### Analytisk ramme

#### Særlig opmærksomhed på følsomhed:

Dette er et ekstremt følsomt område. AI må kun støtte udkast/struktur — aldrig automatisere afgørelser. Misforståelser eskalerer og skaber ressourcetunge klagesager.

### Tre interventioner

#### Intervention 1: Double-Voice Partsbrev

*Hvad:* Kombinere juridisk præcision med menneskelig forståelighed og værdighed.

*Trin:*

26. AI laver juridisk tekst
27. Sagsbehandler udformer forklaringslag + FAQ
28. Juridisk gennemgang
29. Sagsbehandler signerer begge dele
30. En 1-linje "what the AI did" følger med brevet for gennemsigtighed

*Hvorfor:* Minimerer konflikt, øger forståelighed, opretholder retssikkerhed.

#### Intervention 2: Sagsdisposition (AI-understøttet)

*Hvad:* AI laver disposition ud fra SOP: tjekliste med deadlines og dokumentkrav.

*Hvordan:* Brug disposition som skrivhjælp — sagsbehandler beholder kontrollen.

Reducerer skrivestress og fragmentering.

#### Intervention 3: De-escalation + Peer Review

*Hvad:* Ved sager der scorer højt i ansvar/følsomhed aktiveres de-escalation: peer-review, supervisor check, mulighed for mediation.

*Hvorfor:* Reducerer klager og sikrer at ingen træffer tunge afgørelser alene. Rotation og backup sikrer ikke-permanente frontpersoner (Penguin Economics).

### AI-prompteksempler

Skriv en letforståelig forklaring (3 sætninger) af denne afgørelse for en borger med begrænset dansk.  
Udarbejd en sagsdisposition for [sagsid], med 5 næste skridt ift. SOP X.  
Sammensæt en liste over typiske klageårsager fra disse noter og forslag til forebyggelse.

## Pilot (12 uger)

- **Uge 0–2:** Baseline — tid pr. afgørelse, klagefrekvens
- **Uge 3–10:** Double-Voice + disposition + de-escalation
- **Uge 11–12:** Eval — juridisk kvalitet (random audit), borgerforståelse, klager

## Målepunkter

- **Kvant:** Klagefrekvens, tid pr. afgørelse
- **Kropslig:** Borgers oplevelse af værdighed (post-afgørelse survey)
- **Narrativ:** 2 case analyses med borger feedback

## B.4 Teknik, Miljø & Plan

*Byg, vej, natur, klima, lokalplaner*

### Kontekst

Teknik, Miljø & Plan er sektorens balancepunkt: fagligt tunge vurderinger møder borgers deltagelse, juridiske rammer og habitatspørgsmål.

Høringer og planer er ikke kun dokumenter; de er forhandlinger om stedets fremtid. Her kan manglende gennemsigtighed og dårlig opsummering skabe mistillid, lange sagsforløb og reelle skader på natur og naboskab.

### Tre interventioner

#### Intervention 1: Hørings-Kort

*Hvad:* Et kort, officielt "hørings-kort" der tematiserer alle indsigelser i 6–10 temaer, viser hyppighed og giver faglig vurdering per tema.

*Trin:*

31. Input: download alle høringssvar (PDF, mail, formularer)
32. Preprocess: anonymiser persondata
33. AI-clustering: kør clustering-model og få 6–10 temaer med underpunkter
34. Faglig review: fagperson udarbejder vurdering per tema (kort, 3–5 sætninger)
35. Publicering: kortet offentliggøres som HTML + PDF; indeholder "hvad blev set" + "hvad vi gør næste"

*Hvorfor:* Borgere ser at de er hørt; reducerer behov for individuelle svar; forbedrer tillid.

#### Intervention 2: Borger "Hvad skal du have klar?"

*Hvad:* Et kort, visuelt tjekliste-ark for borgere (fx ved byggesag), i klart sprog.

*Indhold:* "Hvad forventes", "hvordan indsender du", kontakinfo, "Book en kort hjælpetime" hos borgerservice.

*Hvorfor:* Færre mangelfulde ansøgninger, mindre tilbageholdenhed, færre genhenvendelser.

#### Intervention 3: Stakeholder Map & Meeting Brief

*Hvad:* Et stakeholder-kort + mødebrev der giver fagpersonen lynoverblik over interesser, power-lines, og forslag til engagement.

*Trin:*

36. Input: projektbeskrivelse + fokus

- 37. AI: foreslå liste over 8–10 stakeholder-kategorier (fx: lodsejere, NGO, forsyning, kulturarv, erhverv)
- 38. Fagperson prioriterer og tilføjer engagement mode (info/consult/partnership)
- 39. Brug kortet til agenda og forberedelse af høring eller dialog

## AI-prompteksempler

Input: mit korpus med 250 høringssvar (anonymiseret).  
Opgave: cluster indsigelser i 6–10 klare temaer, giver for hvert tema en 1-linjes titel, en 1-sætnings beskrivelse, og 3 konkrete underemner/eksempler fra høringerne. Returner i JSON.  
Draft a simple 'what to prepare' checklist for building permit applicants in Danish. 6 items, contact info, clear language.  
Given project X (text), suggest 10 stakeholder types for the local context, each with a 1-line interest profile and a suggested engagement mode (inform/consult/partner).

## Pilot (12 uger)

- **Uge 0–2:** Baseline — tid til høringsopsummering (timer/dage), antal klage-forespørgsler
- **Uge 3–4:** Read-only — AI laver clustering; fagperson tester kvalitet
- **Uge 5–10:** Offentliggør hørings-kort for 2 høringer; deploy borger-checklist og stakeholder maps
- **Uge 11–12:** Eval — tid, accept, transparens-feedback

## Målepunkter

- **Kvant:** Tid til opsummering; antal manglende ansøgninger; antal klager pr. høring
- **Kvalitativ:** Partner/borger tilfredshed; faglig vurdering af kvalitet
- **Narrativ:** 3 offentlige feltnoter fra høringer

## B.5 Borgerservice & Administration

*Front-desk, digital post, telefon, ekspedition*

### Kontekst

Borgerservice er den umiddelbare kontaktflade mellem fællesinstitution og borger. Hver interaktion former tillid, oplevelsen af velfærd og folks vilje til at engagere sig i fællesskabets projekt.

Feltet er kendetegnet ved meget højt flow, hyppige peaks, krav om både hurtighed og korrekthed, og en konstant balance mellem regler og menneskelig støtte.

### Failure modes

#### Kø-eksplosion (peak stress):

- *Tegn:* Lange køer, fald i FCR (First Contact Resolution), øget medarbejder-fravær
- *Afhjælpning:* Midlertidig triage-assistent, ekstra backup-team, aktivering af rotation

#### SOP-blackhole:

- *Tegn:* Medarbejdere bruger lang tid på at lede i dokumenter
- *Afhjælpning:* SOP-quickscript (AI-søgning + 1-linje script)

#### Dehumanisering af kommunikationen:

- *Tegn:* Standardiserede, kolde svar, flere klager over tone
- *Afhjælpning:* Ritual for tone-kalibrering og empatisk afslutning

## Tre interventioner

### Intervention 1: Triage-assistent

*Hvad:* AI foreslår 3 handlingstrin + empatisk sætning; medarbejder kalibrerer tonen.

*Hvorfor:* Hurtigere korrekt handling, mere menneskelig afslutning.

### Intervention 2: SOP Quicksript

*Hvad:* AI henter SOP og leverer 1-linje løsning/skabelon.

*Hvorfor:* Mindre tid brugt på søgning, mere tid til borgeren.

### Intervention 3: Digital-post resumé

*Hvad:* AI kondenserer lange mails til 3 bullets.

*Hvorfor:* Hurtigere overblik, færre fejl.

## AI-prompteksempler

```
Given caller text, propose top 3 actions and one empathetic closing sentence.
```

```
Extract the passport application checklist from SOP and return as 6 bullets.
```

## Pilot (12 uger)

- **Uge 0–2:** Baseline — FCR (First Contact Resolution)
- **Uge 3–10:** Triage-assistent + SOP quickscript + digital-post resumé
- **Uge 11–12:** Eval — FCR, ventetid, borgertilfredshed

## Målepunkter

- **Kvant:** FCR %, ventetid
- **Kropslig:** "Hvor ofte i dette skift følte du dig presset til at give hurtigere svar end du mente var passende?" (1–5, ugentligt)
- **Narrativ:** Borger feedback-anekdote

## B.6 Kultur, Fritid & Lokalsamfund

*Kunst, foreninger, biblioteker, events, civilsamfund*

### Kontekst

Kunst, fritid og lokal kultur er ikke kunstighed i kanten af det sociale liv; de er sensorer, resonansrum og vedligeholdere af fælles følelse.

Støtte til kunst og lokalsamfund er derfor en offentlig sundhedsopgave: kunst regulerer kollektive følelser, skaber mening og bygger bro mellem institutioner og hverdagsliv.

Når vi designer støtte, skal den være **åndedræts-venlig**: langsom, uden capture, og med plads til at kunstnere kan mislykkes og reparere.

### Failure modes

- **Administrativ kvælning:** Komplekse ansøgningsskemaer dræber spontanitet
- **Performance-fiskeri:** Støtte der kræver synlighed og gratitude omformer kultur til markedslogik
- **Capture:** Enkelt aktør eller donor over tid dominerer feltet

## Tre interventioner

### Intervention 1: Kreativ Shortcut (One-page pipeline)

*Hvad:* Gøre det let for lokale initiativtagere at søge støtte uden bureaukrati.

*Design:*

- 40. One-page template: projekttitel, 300 ord beskrivelse, 3 fotos, kort budget-oversigt
- 41. AI assist: AI forvandler input til en 1-siders community-proposal, tjekker for beskrivelseshuller
- 42. Verifikation: sagsbehandler verificerer (1–2 dage) og tilbyder mentoring

*Governance:* Anonymitet og anti-capture klausuler; rotation i review-panel.

**Intervention 2: Elia-støttepulje (ingen leverables)**

*Principper:* Støtte uden krav om deliverables; kort rapportering mulig, men fokus på kunstnerens oplevede kvalitetsrum.

*Hvorfor:* Støtte skal give rum — ikke skabe afhængighed eller performativ taknemmelighed.

**Intervention 3: Pixel-event (community gathering)**

*Hvad:* Lokalt event koblet til 10 m<sup>2</sup> habitat-pixel. Kombination af kultur og økologi.

*Format:* Offentligt feltnotat (foto + tekst + GPS) som dokumentation.

## AI-prompteksempler

Turn this paragraph into a 300-word community proposal for local funding. Keep the tone invitational and practical, and include 3 bullet points of resources needed.

Skriv en kort, varm invitation til et lokalt arrangement i [lokalområde]. Max 100 ord, inkluder tid, sted, og én sætning om hvorfor det er værd at komme.

## Pilot (12 uger)

- **Uge 0–2:** Baseline — ansøgningstid, antal afslag pga. formfejl
- **Uge 3–10:** Kreativ shortcut + Elia-pulje + 2 pixel-events
- **Uge 11–12:** Eval — ansøgerkvalitet, kunstnertilfredshed, community engagement

## Målepunkter

- **Kvant:** Tid fra ansøgning til svar; antal succesfulde ansøgninger
- **Kropslig:** "Føler du, at denne støtte gav dig plads til at fordybe dig uden krav?" (1–5)
- **Narrativ:** 3 offentlige feltnoter fra events/projekter



## C. CASE-METODE OG ØKONOMISK GRAMMATIK

*Baseline → Intervention → Netto-korrektion*  
(gevinst uden bullshit, én dag ad gangen)

### C.1 Hvorfor casestudier?

Vi laver casestudier for at gøre tre ting samtidig:

- 43. **Gøre feltet læsbart** (arbejde som natur)
- 44. **Gøre økonomien talbar** (serviceramme/anlæg/overførsler/kasse/udligning)
- 45. **Gøre en realistisk proces mulig** (uden løfter, uden hype)

Casestudiet er ikke et salgsargument. Det er en pædagogisk sandsynliggørelse af, hvad der kan ske, når et kommunalt felt får lov at regulere sig mod grøn trivsel. Det centrale er:

*Vi lover ikke effekt. Vi designer betingelserne for at effekter kan opstå.*

### C.2 Økonomi i vores ontologi

I vores ramme er økonomi ikke primært et regneark. Økonomi er en konkret livsstrøm i en arbejds-økologi:

- **Penge** = bundet kapacitet i tid, kroppe og relationer
- **Budgetter** = institutionaliserede prioriteringer, ofte lavet under krydspres
- **Serviceramme/anlæg/overførsler** er tre forskellige "typer natur" med forskellige rytmer og frihedsgrader
- **Kasse/likviditet** bestemmer, hvor kortsigtet systemet bliver under pres
- **Udligning/refusion** påvirker oplevet retfærdighed og "tillidslogik" i styringen

I den optik bliver "bundlinje" ikke et moralsk våben, men et materiale: **det, der skal bære menneskeliv, drift og demokrati.**

#### Kommunens tre styringsområder

- 46. **Service / drift** (under serviceramme)
- 47. **Anlæg** (investeringer, politisk synligt)
- 48. **Overførsler mv.** (ydelser og dele uden for servicerammen)

#### Fire reguleringshåndtag

Håndtag	Hvad det betyder
Serviceramme	Når service presses, bliver mennesket buffer
Demografi	Mismatch skaber friktion
Udligning/refusion	Solidaritet eller mistillidslogikker
Kasse/likviditet	Kortsigtethed og udskudt udvikling

#### GoldBloom-økonomi (budgetkultur som praksisskift)

GoldBloom er ikke "mere styring". Det er et skift i budgetkultur:

- Fra reaktiv skadebegrænsning → **proaktiv næring**

- Fra skjul bag regneark → **transparens om tradeoffs**
- Fra "gevinst = besparelse" → "**gevinst = mindre friktion + mere kvalitet + mere trivsel**"

### C.3 Per-borger-laget

I hver kommune angiver vi altid:

49. Finansiering pr. indbygger

50. Nettodriftsudgifter pr. indbygger (benchmark, fx fra DST)

51. Kort forklaring: hvad betyder det pr. borger at holde et felt grønt?

Per-borger-laget er vigtigt, fordi:

- Store kommuner har store budgetter
- Men systemets "temperatur" mærkes pr. borger og pr. medarbejder
- Og stordrift kan skabe koordinations-externaliteter, som ikke ses i én budgetlinje

### C.4 Den realistiske proces (én dag ad gangen)

Vi arbejder i et forløb, der kan stå i drift:

#### **Fase 0: Orientering (pauseknop)**

- Vi lander energien
- Vi afklarer: hvor er feltet grøn/gul/rød?

#### **Fase 1: Baseline (2 uger)**

- Vi måler uden at ændre
- Vi kortlægger friktion og følsomhed

#### **Fase 2: Read-only AI (2 uger)**

- AI foreslår / strukturerer
- Mennesker validerer
- Ingen automatiske afgørelser

#### **Fase 3: Aktiv intervention (6 uger)**

- 1–3 protokoller i drift
- Audit/trace minimum
- Stop/pause/reversibilitet

#### **Fase 4: Evaluering (2 uger)**

- Kvant + kval + narrativ
- Netto-korrektion
- Beslutning: skalér / justér / stop

Det er sådan vi gør det **reformerbart, ikke revolutionært.**

### C.5 13×13 Case Matrix

13×13 er vores fælles instrument, fordi det gør feltet **synligt, måleligt og menneskeligt.**

#### **Rækker (13 felt-noder)**

Nr	Felt-node	Beskrivelse
1	Borgerkontakt / front-end	Første møde med systemet
2	Visitation / triage	Vurdering og sortering
3	Sagsbehandling (myndighed)	Afgørelser og dokumentation
4	Udførere / leverancefelt	Dem der leverer ydelsen
5	Overlevering / koordinering	Hand-offs mellem enheder
6	Dokumentation & journal	Skriftlighed og registrering
7	Ledelsesopfølgning	Styring og prioritering
8	Jura / kvalitet / klageberedskab	Retssikkerhed og compliance
9	Økonomi / controlling	Serviceramme-kultur
10	HR / arbejdsmiljø / fastholdelse	Medarbejdertrivsel
11	Lokalsamfund / partnerskaber	Commons og samskabelse
12	Klima/resiliens	Beredskab + lang bane
13	Kultur/identitet	Stolthed, stedets motor

## Kolonner (13 linser)

Litra	Linse	Måler
A	Volume	Antal henvendelser/sager pr. måned
B	Tid pr. opgavetype	Minutter
C	Genhenvendelser	%
D	Iterationer/rework	Gange pr. sag
E	Gennemløbstid	Dage
F	Fejl/afvigelser	Indikator
G	Klager/ankesager	Indikator
H	Trivsel	Grøn/gul/rød
I	Økonomisk hjem	Service/anlæg/overførsler
J	Refusion/udligning-følsomhed	Lav/middel/høj
K	Likviditet/kasse-nærhed	Lav/middel/høj
L	Regel-/reform-eksponering	Lav/middel/høj
M	Implementeringskompleksitet	Lav/middel/høj

## Regel

*Vi udfylder kun tal, hvor vi har baseline.  
Alt andet er temperaturmarkeringer og hypoteser.*

## C.6 De tre gevinstformer (G1/G2/G3)

Vi arbejder med tre gevinstformer, fordi det er kommunalt sandt:

### G1: Kapacitetsgevinst (prissatte varme hænder)

- Tid og ro i drift
- Bedre relationel kvalitet
- Mindre medarbejderslid

### G2: Undgået omkostning

- Færre fejl, klager, rework, genbehandling
- Færre konflikter og eskalation
- Mere robust retssikkerhed i praksis

### G3: Strategisk råderum

- Bedre politisk og administrativ handlefrihed
- Mindre giftig budgetkultur
- Mere bæredygtig prioritering

#### Vigtig sætning:

*Kapacitetsgevinst er ikke automatisk kontant besparelse.  
Men det er ofte den eneste vej til kvalitet uden sammenbrud.*

## C.7 Netto-korrektion

Netto-korrektion betyder: **Vi renser effektmålingen for alt det, der ikke er interventionens effekt.**

Vi korrigerer typisk for:

- P/I-fremskrivning
- Demografi
- Reformspor / lovændringer
- Sæson (årshjul, peaks)
- Organisationsændringer
- Større hændelser (krise, sygefraværstoppe)

**Netto-korrektion er det, der gør metoden troværdig i en bundlinjekultur.**

## C.8 De klassiske faldgruber (klarhedserklæring)

Vi skriver dem ind fra start:

**52. Al må ikke blive flere skærme**

**53. Ingen gevinst uden baseline**

**54. Sparede minutter må ikke blive sparekrav**

**55. IT må ikke kvæle praksis før den virker**

**56. Al må aldrig blive beslutningsmaskine i følsomme relationer**

**57. Ingen inspiration uden implementering**

Det gør det tydeligt for enhver:

- Hvad der foregår
- Hvem du er
- Og hvorfor det er anstændigt

## Taleksempler (bouillonterninger)

*Vi bruger taleksempler for at gøre potentialet anskueligt, ikke for at love noget.*

### Eksempel 1 — Flow: genhenvendelser

#### Forudsætninger:

- H henvendelser pr. måned
- Baseline genhenvendelser g
- Håndteringstid t minutter
- Reduktion  $\Delta g$

- Timepris  $k$  kr/time (eller interval)

**Estimat:**

- Frigjort tid =  $H \times \Delta g \times t / 60$  timer pr. måned
- Prisat kapacitet = timer  $\times k$

*Note: kapacitet  $\neq$  kontant besparelse.*

## Eksempel 2 — Friktion: iterationer/rework i dokumentflow

**Forudsætninger:**

- $D$  dokumenter pr. måned
- Rework  $r$  iterationer
- Tid pr. iteration  $i$  minutter
- Reduktion  $\Delta r$

**Estimat:**

- Frigjort tid =  $D \times \Delta r \times i / 60$

## Eksempel 3 — Følsomhed: undgået genbehandling

**Forudsætninger:**

- $S$  følsomme sager pr. måned
- Genbehandlingsrate  $b$
- Tid pr. genbehandling  $u$  timer
- Reduktion  $\Delta b$

**Estimat:**

- Undgået tid =  $S \times \Delta b \times u$

## D. TRE CASESTUDIER

*Baseline → Intervention → Netto-korrektion*

### D.1 Stevns Kommune

*GoldBloom / Sophia Lumen som reformspor — lille kommune, stor proximity*

#### Kommuneprofil

Parameter	Værdi	Kilde
Indbyggertal	23.612 (1. jan 2025)	stevns.dk
Areal	250 km <sup>2</sup>	stevns.dk
Skatteprocent	26,00%	stevns.dk (regionens højeste)
Bioregion	Stevns Klint UNESCO, Tryggevalde Ådal	

**Stevns' særkende:** Lille nok til at kunne lære hurtigt — og stor nok til at friktion i drift bliver tydelig. Stedet har en kulturel og naturbåren "grøn motor" (UNESCO-klint, 43 km kystlinje), som kan bære reformen.

#### Økonomisk baseline (2026)

Post	Beløb	Kilde
Skatter	~1.477 mio. kr.	Budget 2026
Tilskud og udligning	~439 mio. kr.	Budget 2026
Finansiering i alt	~1.916 mio. kr.	
Drift i alt	~1.850 mio. kr.	Budget 2026
Anlæg netto	~53 mio. kr.	Budget 2026

#### Per borger:

- Finansiering: ~81.100 kr./år
- Nettodrift: ~78.300 kr./år

#### Sektorspecifikke data (verificeret)

Område	Nøgletal	Kilde
Hjemmepleje	78,4 mio. kr. (3.413 kr./indb.)	fagligsenior.dk
Ældreboliger	84,0 per 1.000 indb. (over landsgennemsnit 75,5)	fagligsenior.dk
Byggesager	47 dages gns. behandlingstid, 0 klager	DinGeo 2014-2018
Landbrugsareal	~18.000 ha	stevns.dk
Pendling	65% arbejder uden for kommunen	stevns.dk

#### 13×13 Baseline-tabel (Stevns)

*Farvekoder: ✓ = verificeret, ~ = estimeret, ○ = baseline-behov*

Felt - node	Vol	Tid	Genh	Iter	Dage	Fejl	Klage	Trivsel	Øko - hjem	Refus	Likv	Reform	Kompl
1. Bor	○	○	○	○	○	○	○	~gul	Service	Lav	Lav	Lav	Lav

gerk onta kt														
2. Visit ation n	○	○	○	○	○	○	○	~gul	Ser vice	Mid del	Lav	Mid del	Mid del	
3. Sag sbe han dlin g	○	○	○	○	✓47 d	○	✓0	~gul	Ser vice	Mid del	Lav	Mid del	Mid del	
4. Udf ører e	○	○	○	○	○	○	○	~gul	Ser vice	Mid del	Lav	Mid del	Mid del	
5. Ove rlev erin g	○	○	○	○	○	○	○	~gul	Ser vice	Lav	Lav	Lav	Mid del	
6. Dok ume ntati on	○	○	○	○	○	○	○	~gul	Ser vice	Lav	Lav	Mid del	Mid del	
7. Led else	○	○	—	—	—	○	—	~gr øn	Ser vice	Lav	Lav	Mid del	Lav	
8. Jura /kva litet	○	○	—	○	○	○	○	~gr øn	Ser vice	Mid del	Lav	Mid del	Mid del	
9. Øko nom i	—	—	—	—	—	○	—	~gr øn	Ser vice	Høj	Mid del	Mid del	Lav	
10. HR/ arbe jds milj ø	○	○	—	—	—	○	—	~gul	Ser vice	Lav	Lav	Mid del	Lav	
11. Lok alsa mfu nd	○	○	○	○	○	○	○	~gr øn	Ser vice	Lav	Lav	Lav	Lav	
12. Klim a/re silie ns	○	○	—	—	○	○	—	~gr øn	Anl æg	Mid del	Mid del	Høj	Mid del	
13. Kult ur/id entit et	○	○	—	—	○	○	—	✓gr øn	Ser vice	Lav	Lav	Lav	Lav	

## Bioregional kontekst

- **Stevns Klint:** 14 km UNESCO verdensarv (K/T-grænsen)
- **Tryggevejle Ådal:** 35 km beskyttet å-dal (Natura 2000)
- **Kystlinje:** 43 km
- **Landbrugsareal:** ~18.000 ha

## Tre taleksempler

### Eksempel 1 — "15 minutter pr. dag"

Parameter	Værdi
Medarbejdere påvirket	200
Friktionsreduktion	15 min/dag
Arbejdsdage/år	220

- Årlig kapacitet =  $200 \times 0,25 \times 220 = 11.000$  timer/år
- I årsværk  $\approx 6,5$  årsværk

### Eksempel 2 — Rework-loopet

Parameter	Værdi
Medarbejdere	60
Sagsnotater/dag	4
Rework-reduktion	3 min/notat

- Frigjort tid =  $52.800 \times 3 \text{ min} = 2.640$  timer/år  $\approx 1,55$  årsværk

### Eksempel 3 — Undgået genbehandling

Parameter	Værdi
Følsomme sager/år	1.200
Reduktion i genbehandling	2% (12%→10%)
Timer pr. genbehandling	10

- Undgået tid =  $24 \times 10 = 240$  timer/år  $\approx 0,14$  årsværk

## Bundlinjesætning (Stevns)

*"Vi lover ikke besparelser. Vi bygger en målbar praksis, der reducerer friktion i skala og skaber kapacitetsbæreevne — så Stevns kan levere kvalitet uden at brænde mennesker af."*

## D.2 Odense Kommune

*GoldBloom / Sophia Lumen som reformspor — stor kommune, koordinationsfriktion*

### Kommuneprofil

Parameter	Værdi	Kilde
Indbyggertal	~210.803 (1. jan 2025)	dst.dk
Position	Danmarks 4. største	
Skala vs. Stevns	~9× større	



## Økonomisk baseline (2026)

Post	Beløb (estimeret)
Samlet budget	~13–14 mia. kr.
Serviceramme	~8–9 mia. kr.
Anlæg	~1–1,5 mia. kr.

**Per borger:** ~55.000–60.000 kr./år nettodrift

## 13×13 Baseline-tabel (Odense)

Felt-node	Vol	Trivsel	Kompl	Note
1. Borgerkontakt	ohøj	~gul	Middel	
2. Visitation	ohøj	~gul	Høj	
3. Sagsbehandling	ohøj	~gul	Høj	
4. Udførere	ohøj	~gul	Høj	
5. Overlevering	ohøj	~rød	Høj	Hotspot
6. Dokumentation	ohøj	~rød	Høj	Hotspot
7–13	o	~gul/grøn	Middel-Høj	

**Hotspots-hypotese:** Overlevering + dokumentationsflow = højeste friktion

## Tre taleksempler i stor skala

**Eksempel 1 — "15 minutter/dag" × 1.000 medarbejdere**

- = 55.000 timer/år ≈ 32 årsværk

**Eksempel 2 — Loop-reduktion: 5 min × 250 medarbejdere × 5.000 notater/år**

- = 6.250.000 min = 104.167 timer/år ≈ 61 årsværk

**Eksempel 3 — Følsomme sager: 3% reduktion × 10.000 sager × 5 timer**

- = 1.500 timer/år ≈ 0,9 årsværk

## Bundlinjesætning (Odense)

*"Reform-effekten i Odense handler ikke om at 'spare kroner', men om at øge kapacitet, kvalitet og robusthed — samtidig med at vi taler økonomisk sprog, som feltet forstår."*

## D.3 København Kommune

*GoldBloom / Sophia Lumen som reformspor — megasystem, governance weight*

### Kommuneprofil

Parameter	Værdi	Kilde
Indbyggertal	667.099 (1. jan 2025)	Lex.dk, dst.dk ✓
Skatteprocent	23,39% (2026)	kk.dk ✓ (landets laveste)

## Økonomisk baseline (2026) — verificeret

Post	Beløb	Kilde
Indtægter i alt	66 mia. kr.	kk.dk ✓

Nettodriftsudgifter	52.159 mio. kr.	kk.dk ✓
— heraf Service	35.407 mio. kr.	kk.dk ✓
— heraf Anlæg	4.072 mio. kr.	kk.dk ✓
— heraf Overførsler	12.604 mio. kr.	kk.dk ✓

**Per borger (2026):**

- Nettodrift: **78.186 kr./år**
- Service: **53.076 kr./år**
- Anlæg: **6.105 kr./år**

**Budgetaftale 2026 — verificerede prioriteter**

Prioritet	Beløb
Serviceløft	1.374 mio. kr.
Anlægsinvesteringer (2026-2029)	3,1 mia. kr.
Socialområdet (boligforpligtelse)	588,5 mio. kr.
Klimatilpasning	175,5 mio. kr.
Cykelsatsning	602,4 mio. kr.

**13×13 Baseline-tabel (København)**

Felt-node	Vol	Trivsel	Kompl	Note
1. Borgerkontakt	◦mega	~gul	Meget høj	
2. Visitation	◦mega	~gul	Meget høj	
3. Sagsbehandling	◦mega	~gul	Meget høj	
4. Udførere	◦mega	~gul	Meget høj	
5. Overlevering	◦mega	~rød	Meget høj	Hotspot
6. Dokumentation	◦mega	~rød	Meget høj	Hotspot
7–13	◦	~gul/grøn	Høj–Meget høj	

**Helikopter-perspektiv:**

*I København er den største omkostning ofte ikke "arbejdet". Det er koordinationen af arbejdet.*

**Tre taleksempler i mega-skala****Eksempel 1 — "10 minutter/dag" × 10.000 medarbejdere**

- = 366.740 timer/år ≈ 216 årsværk

**Eksempel 2 — Dokumentflow: 3 min × 1.760.000 dokumenter/år**

- = 88.000 timer/år ≈ 52 årsværk

**Eksempel 3 — Følsomme sager: 1% reduktion × 50.000 sager × 6 timer**

- = 3.000 timer/år ≈ 1,8 årsværk (+ systemeffekt)

**Helikopteren: tre niveauer af tyngde**

Type	Størrelsesorden
Mikroforbedring i megavolumen	~200 årsværk
Dokumentfriktion	~50 årsværk

Følsomme sager (systemro)	~2 årsværk (+ smitteeffekt)
---------------------------	-----------------------------

### **Bundlinjesætning (København)**

*"Vi lover ikke besparelser. Vi bygger en målbar praksis, der reducerer friktion i skala og skaber kapacitetsresiliens — så København kan levere kvalitet uden at systemet brænder mennesker af."*

## E. SHARED ANNEX (copy-paste)

Skabeloner, tjeklister og protokoller til direkte brug

### E.1 Audit/trace-skema (minimalt)

Ved enhver AI-støttet opgave gemmes:

Felt	Beskrivelse	Eksempel
Dokument-ID	Unik reference	SAG-2026-1234
Dato/tid	Tidsstempel	2026-02-15 09:32
AI-model/version	Hvilken model	claude-3-opus-20240229
Prompt	Input til AI	"Lav juridisk udkast..."
Anonymiseret input	Sagskontent uden CPR/navne	[anonymiseret]
Menneskelig editor	Hvem redigerede	MH (initialer)
Sign-off	Godkendelse	MH godkendt 09:45
Varmt led	Er der tilføjet menneskelig tone?	Ja/Nej

**Opbevaring:** Gem i 5 år (kommunal praksis). Gennemgå kvartalsvist.

### E.2 13×13 Grid (blank skabelon)

Kopier og udfyld for egen kommune/afdeling

Felt - node	A:V ol	B:Ti d	C:G enh	D:It er	E:D age	F:F ejl	G:K lage	H:T rive l	I:Øk o	J:R ef	K:Li k	L:R ef	M:K om
1. Borgerkontak t													
2. Visitation													
3. Sagsbehandling													
4. Udførelse													
5. Overlevering													
6. Dokumentation													

7. Led else
8. Jura /kva litet
9. Øko nom i
10. HR/ arbe jds milj ø
11. Lok alsa mfu nd
12. Klim a/re silie ns
13. Kult ur/id entit et

**Kolonneforklaring:**

- A–G: Operationelle data (volumen, tid, fejl)
- H: Trivsel (grøn/gul/rød)
- I–M: Økonomiske og strukturelle parametre

## E.3 12-ugers pilotprotokol

### Fase 0: Før-arbejde (uge -2 til 0)

- ☐ Identificér pilot-team (frivillig deltagelse)
- ☐ Etablér Trust Board
- ☐ Informer MED/TR
- ☐ Udsend medarbejderbrev
- ☐ Afklar: hvilke 1–3 protokoller testes?

### Fase 1: Baseline (uge 1–2)

- ☐ Mål nuværende tid/proces uden intervention
- ☐ Dokumentér friktion og følsomhed
- ☐ Gennemfør baseline-survey (trivsel)
- ☐ Etablér audit-log

**Deliverables:** Baseline-rapport (3 sider)

### Fase 2: Read-only AI (uge 3–4)

- ☐ AI foreslår / strukturerer
- ☐ Mennesker validerer (ingen eksekvering)
- ☐ Indsaml feedback på kvalitet
- ☐ Justér prompts efter behov

**Deliverables:** Kvalitetsvurdering + promptjustering

### Fase 3: Aktiv intervention (uge 5–10)

- ☐ Protokoller i drift
- ☐ Ugentlig audit-gennemgang
- ☐ Månedlig trivselsmåling
- ☐ Stop/pause ved uventede problemer

**Deliverables:** Løbende data, eventuelle justeringer

### Fase 4: Evaluering (uge 11–12)

- ☐ Kvantitativ analyse (tid, fejl, genhenvendelser)
- ☐ Kvalitativ analyse (interview, feltnoter)
- ☐ Netto-korrektion (rens for eksterne faktorer)
- ☐ Anbefaling: skalér / justér / stop

**Deliverables:** Eval-rapport (5–10 sider)

### Beslutningsmatrix

Resultat	Handling
Positiv effekt + høj tryghed	Skalér
Positiv effekt + lav tryghed	Justér, forlæng pilot
Ingen effekt	Justér design eller stop
Negativ effekt	Stop, analyser

## E.4 Rotationsskabelon (Penguin Economics)

*For høj-eksponerede roller (front-desk, akut, svære sager)*

Periode	Rolle	Backup	Overlevering
Uge 1–4	[Navn] i front	[Backup-navn]	Mandag morgen
Uge 5–6	[Navn] i recovery	[Ny front]	
Uge 7–10	[Navn] i front	[Backup-navn]	Mandag morgen
Uge 11–12	[Navn] i recovery	[Ny front]	

#### Principper:

- Ingen bærer kanten permanent
- Recovery = ikke-front opgaver
- Overlevering = struktureret briefing

## E.5 Feltnotat-skabelon

Dato: \_\_\_\_\_  
Forfatter: \_\_\_\_\_  
Felt/team: \_\_\_\_\_

### Observation (hvad skete?)

[Beskriv konkret situation, handling, reaktion — max 100 ord]

### Refleksion (hvad betyder det?)

[Hvad fortæller det om friktion, trivsel, kvalitet? — max 50 ord]

### Handling (hvad gør vi?)

[Konkret næste skridt, hvis relevant — max 30 ord]

## E.6 Survey-items (enkeltekopi)

#### Medarbejder (månedligt):

*"Føler du, at du havde nok tid til at udøve nærvær i dit arbejde denne måned?"*  
(1=aldrig — 5=altid)

#### Borger (efter afgørelse):

*"Forstod du, hvad beslutningen betød for dig?"*  
(Ja/Nej + kommentar)

#### Kunstner/kulturarbejder (Elia-støtte):

*"Føler du, at denne støtte gav dig plads til at fordybe dig uden krav?"*  
(1=slet ikke — 5=i høj grad)

#### Pårørende (ældre/sundhed):

*"Føler du dig tryk ved den information, du modtager om din nærmeste?"*  
(1=slet ikke — 5=i høj grad)

## E.7 Prompt-katalog (samlet)

### Børn & Unge

#### Partsbrief + forklaring:

Lav et juridisk korrekt partsbrief på dansk vedrørende beslutning om specialpædagogisk støtte. Efterfølgende, skriv et separat 'forklaringslag' for forældre på max 3 sætninger i et varmt, empatisk toneleje. Slut med et tilbud om samtale og en kort 'hvad sker nu' sætning.

#### Møde-opsummering:

Transskription: [indsæt]. Træk 6 konkrete handlinger ud, og skriv en 50-ords paragraf 'Hvad barnet har brug for nu'. Nummerér handlingerne med ansvarsperson og foreslået deadline.

### Ældre & Sundhed

#### Voice-to-Journal:

Transskription: [indsæt]. Strukturér som FSIII-notat med: helbredstilstand, funktionsevne, observation, handling. Max 100 ord, faktuel sprog.

#### Vagt-kort:

Dagens notater for [borgernavn]. Opsummer i 3 linjer:  
(1) status, (2) ændring/observation, (3) én varm sætning til næste vagt.

### Social & Beskæftigelse

#### Letforståelig forklaring:

Skriv en letforståelig forklaring (3 sætninger) af denne afgørelse for en borger med begrænset dansk.

**Sagsdisposition:**

Udarbejd en sagsdisposition for [sagsid], med 5 næste skridt ift. SOP X.

**Teknik, Miljø & Plan****Hørings-clustering:**

Input: mit korpus med [antal] høringssvar (anonymiseret).

Opgave: cluster indsigelser i 6-10 klare temaer, giver for hvert tema en 1-linjes titel, en 1-sætnings beskrivelse, og 3 konkrete underemner/eksempler fra høringerne. Returner i JSON.

**Borger-checklist:**

Draft a simple 'what to prepare' checklist for building permit applicants in Danish. 6 items, contact info, clear language.

**Borgerservice****Triage-assistent:**

Given caller text, propose top 3 actions and one empathetic closing sentence.

**SOP-udtræk:**

Extract the [procedure] checklist from SOP and return as 6 bullets.

**Kultur & Fritid****Community proposal:**

Turn this paragraph into a 300-word community proposal for local funding. Keep the tone invitational and practical, and include 3 bullet points of resources needed.

**E.8 8-trins forløbskort (blank skabelon)**

Udfyldes på 60–90 min med det team der kender forløbet

**Instruktion**

For hvert trin: beskriv hvad der sker, og markér:

- ⚠ hvor friktion opstår
- ● hvor følsomhed er høj
- ⊖ hvor stopknap bør placeres

Trin	Navn	Hvad sker?	Friktion	Følsomhed	Stop
1	Indgang	Hvor kommer borgeren ind? (telefon, mail, fysisk, selvbetjening)			
2	Første afklaring	Hvad er "næste skridt" i praksis?			
3	Data/grundlag	Hvad mangler typisk? Hvad skaber loops?			
4	Beslutningspunkt	Hvor ligger The Last Impulse?			
5	Tekst/brev/afgørelse	Hvor bliver det panser?			



		Hvor bliver det uklart?
6	Overlevering	Hvor skifter ansvar? Hvor opstår tåge?
7	Genhenvendelse/eskalation	Hvornår kommer borgeren igen — og hvorfor?
8	Afslutning	Hvad betyder "færdig" i praksis?

## Opsummering efter udfyldning

Største friktionspunkt: \_\_\_\_\_

Højeste følsomhed: \_\_\_\_\_

Hvor skal stopknappen sidde: \_\_\_\_\_

Hvem har The Last Impulse: \_\_\_\_\_

## E.9 The Last Impulse Guide

*At finde beslutningspunktet og gøre stop legitimt*

### Hvad er The Last Impulse?

I et komplekst felt opstår der let **ansvarståge** — ikke fordi nogen vil skjule sig, men fordi ansvaret bliver farligt at bære alene. Så flytter det sig. Det fordeles. Det sendes videre. The Last Impulse er det øjeblik, hvor en beslutning faktisk træffes. Det er:

- **Ikke** det sidste menneske i kæden
- **Men** det menneske der reelt afgør retningen

### Hvordan finder man The Last Impulse?

Stil disse spørgsmål til hvert trin i forløbet:

#### 58. Hvem kan sige nej her?

- Hvis ingen kan sige nej, er der ingen Last Impulse

#### 59. Hvem ville blive spurgt, hvis det gik galt?

- Det menneske har typisk Last Impulse

#### 60. Hvor stopper "send videre"?

- Last Impulse er der, hvor nogen må stå på mål

### The Last Impulse-boks (udfyldes)

Spørgsmål	Svar
A) Her ligger den sidste impuls:	Trin ____ : _____
B) Her må stopknappen udløses:	Trin ____ : _____
C) Her reparerer vi uden at eskalere:	Trin ____ : _____

### Vigtig regel:

*Hvis denne boks ikke kan udfyldes klart, er forløbet ikke modent til skalering.*

## Stop som legitimt

Stop er ikke modstand. Stop er driftssikkerhed.

Tre sætninger der gør stop legitimt:

61. "Jeg har brug for at stoppe her og afklare, før vi går videre."

62. "Dette føles ikke rigtigt — kan vi tage det en gang til?"

63. "Jeg tager ansvar for at pause dette, indtil vi har klarhed."

## Reparation som praksis

Reparation er ikke fiasko. Reparation er systemets evne til at lære.

### Reparationsregel:




*Hvis vi opdager fejl → sådan reparerer vi uden eskalation:*

1. Anerkend fejlen (kort, faktuel)
2. Afklar hvad der skal rettes
3. Gør det — uden skyld
4. Dokumentér læringen (1 linje)

## E.10 Grøn/Gul/Rød: Definitioner og triggers

*Driftstilstand som fælles sprog*

### Definitioner

Tilstand	Hvad det betyder	Hvad der sker i feltet
 Grøn	Feltet kan bære	Beslutninger træffes i tide. Tekster er korte og klare. Relationer kan holde. Fejl kan reparerer uden skam.
 Gul	Feltet er presset	Beslutninger forsinkes. Tekster bliver længere "for en sikkerheds skyld". Møder bliver flere. Tonen bliver hårdere.
 Rød	Feltet er dysreguleret	Mennesker bliver buffer. Fejl skjules eller eskaleres. Relationer tyndes. Dokumentation bliver panser.

### Indikatorer (hvordan ved vi det?)

#### Grøn:

- Genhenvendelser er lave
- Rework er sjældent
- Medarbejdere siger "vi har styr på det"
- Borgere siger "jeg forstod hvad der skulle ske"




#### Gul:

- Genhenvendelser stiger
- Møder "for en sikkerheds skyld" opstår
- Medarbejdere siger "vi løber stærkt"
- Tekster bliver længere uden at blive klarere

#### Rød:

- Eskalationer og klager stiger
- Sygefravær stiger
- Medarbejdere siger "det er umuligt"
- Borgere siger "jeg har ringet fem gange"

### Triggers: Hvad gør vi?

Tilstand	Handling
 Grøn	Fortsæt. Overvej forsigtigt at udvide scope.
 Gul	Gold before Bloom: Reducer scope. Stabilisér. Ingen nye interventioner før grøn.
 Rød	Stop. Pause alt udvikling. Fokusér kun på at genoprette bæreevne.

### Gold before Bloom-reglen

*Udvikling må aldrig lægges ovenpå rød drift.*

*Hvis feltet er rødt, er eneste legitime handling: stabilisering.*

## E.11 Stopkriterier (tjekliste)

*Konkrete tegn — ikke KPI-tyranni*

### Hvornår stopper vi?

Stop kan udløses af **drift** (ikke kun ledelse). Hvis én af disse sker:

#	Tegn	Handling
1	Tekstmængde stiger mærkbart uden øget klarhed	Pause → simplificér
2	CC-kultur eller "send videre"-adfærd stiger	Pause → afklar ansvar
3	Møder pr. beslutning stiger uden bedre kvalitet	Pause → reducer kompleksitet
4	Flere uklare afgørelser pga. "AI-formuleringer"	Stop → redesign
5	Borgeren forstår næste skridt dårligere	Stop → retur til baseline
6	Medarbejdere siger "det gør det værre"	Stop → lyt → redesign
7	Klager/anker stiger i pilotfeltet	Stop → analyser → redesign

### Stopknap-protokol

#### Når stop udløses:

64. **Pause** — ingen nye interventioner
65. **Lyt** — hvad siger drift? hvad siger data?
66. **Reparer** — hvad kan fixes uden at ændre alt?
67. **Simplificér** — hvad kan fjernes?
68. **Genstart** — kun hvis feltet er grønt igen

#### Vigtig sætning:

*Stop er ikke fiasko. Stop er systemets evne til at passe på sig selv.*

## E.12 Definition of Done (succeskriterier)

Hvornår er piloten en succes?

### Tre mulige udfald (alle legitime)

Udfald	Hvad det betyder	Næste skridt
Det blev grønnere	Mindre friktion, mere sammenhæng	Overvej skalering
Det blev ikke grønnere	Ingen målbar effekt	Stop uden skam, lær af det
Det blev farligere	Mere friktion, mere uklarhed	Stop, reparer, analyser

### Minimumskriterier for "grønnere"

#### Kvantitative:

- ☐ Genhenvendelser ↓ eller stabilt med bedre klarhed
- ☐ Rework ↓ (færre omskrivninger/genbehandlinger)
- ☐ Overleveringer ↓ eller tydeligere

#### Kvalitative:

- ☐ Medarbejdere siger "det er lettere"
- ☐ Borgere siger "jeg forstod hvad der skulle ske"
- ☐ Ledelse siger "vi har bedre overblik"

#### Etiske:

- ☐ Ingen øget klage/anke pga. uklarhed
- ☐ Ingen øget ansvarståge
- ☐ Stop var muligt og legitimt

### Skabelon: Pilot-evaluering (1 side)

Pilot: \_\_\_\_\_

Periode: \_\_\_\_\_

Ansvarlig: \_\_\_\_\_

Mål	Baseline	Efter	Δ	Vurdering
Genhenvendelser				
Rework-rate				
Tid pr. opgave				
Medarbejder-trivsel				
Borger-klarhed				

Netto-korrektion anvendt for: \_\_\_\_\_

Samlet vurdering: ● Grønnere / ● Ingen effekt / ● Farligere

Anbefaling: Stop / Fortsæt / Skalér

Læring (3 punkter):

69. \_\_\_\_\_

70. \_\_\_\_\_

71. \_\_\_\_\_

## E.13 Pilot-roller (hvem gør hvad)

Klare roller = driftssikkerhed

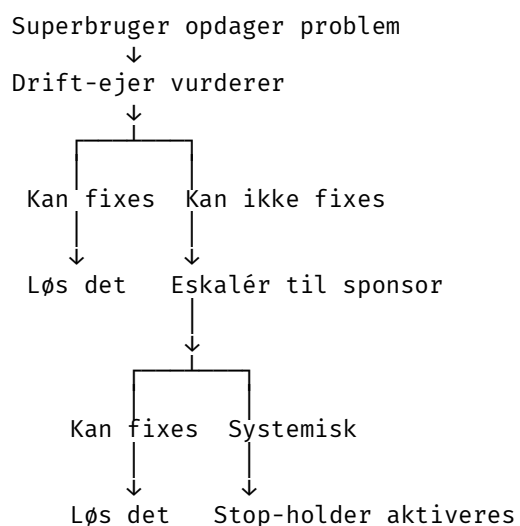
### Rollebeskrivelser

Rolle	Person	Ansvar
Sponsor (fagchef)	_____	Beskytter stop og retning. Sikrer politisk dækning.
Drift-ejer (teamleder)	_____	Holder rytme. Sikrer at piloten kan bæres i hverdagen.
Data-person	_____	Trækker baseline-proxies uden ekstra registrering.
Juridisk sparring	_____	Sikrer retssikkerhed og grænser.
Superbrugere (1–2)	_____	Tester artefakter i praksis. Giver feedback.
Stop-holder (Trust Board/AMR)	_____	Kan udløse pause. Uafhængig af projektinteresse.

### Mødekadence

Møde	Hyppighed	Deltagere	Formål
Drift-check	Ugentligt (15 min)	Drift-ejer + superbrugere	Er vi stadig grønne?
Pilot-status	Hver 2. uge (30 min)	Alle roller	Data, læring, justering
Stop-vurdering	Ved behov	Stop-holder + sponsor	Skal vi pause?

### Eskaleringssti



## F. PLANETARY GUARDIANS TILBUD

*Pilot-stewardship af en driftbar praksis- og governance-protokol*

### F.1 Hvad kommunen køber

Kommunen køber **ikke** "en AI-løsning" eller AI-Worker. Sophia Lumen Protokollen er open source.

Kommunen køber **pilot-stewardship** af en driftbar praksis- og governance-protokol, der gør det muligt at bruge AI på en måde, som:

- Reducerer friktion i hverdagen
- Beskytter retssikkerhed og fagligt skøn
- Styrker borgerens oplevelse af klarhed og anstændighed
- Og frigør kapacitet til nærvær i frontlinjen

Vi arbejder med en enkel, dokumenterbar metode:

*Baseline → Intervention → Netto-korrektion*

Det betyder, at vi ikke lover procenter eller besparelser på forhånd. Vi bygger et forløb, hvor kommunen kan se, måle og vurdere effekter i sin egen virkelighed — uden at forveksle fremskrivning og driftspres med "gevinst".

### Hvad kommunen typisk får ud af det (uden hype)

Gevinster viser sig normalt i tre former:

Gevinsttype	Hvad det betyder
G1 Kapacitetsgevinst	Mindre dokumentstress, færre afbrydelser, bedre overlevering og mere ro i opgaveløsningen
G2 Undgået omkostning	Færre fejl, klager, rework, genbehandling og konfliktoptrapning
G3 Strategisk råderum	Bedre styrbarhed, mere transparens om trade-offs og en mindre giftig budgetkultur

### F.2 Hvad kommunen ikke køber

Kommunen køber **ikke**:

- Automatiske afgørelser
- KPI-tyranni
- En Excel-fortælling uden feltdata
- "Effektivisering" som mål i sig selv

Kommunen køber en proces, der kan holde til kommunal virkelighed: serviceramme, følsomhed, krydspres — og mennesker.

### Hvem vi er i processen

Vi er ikke et konsulenthus, der kommer med en standardmodel og et slutprodukt.

Vi fungerer som **felt-holdere og protokolstewards**, der hjælper kommunen med at gøre AI anvendelig, ansvarlig og bæredygtig i praksis.

Det vigtigste princip er:

*Gold before Bloom*

*Først stabiliserer vi feltet mod grøn trivsel. Derefter udvikler vi.*

## F.3 Klarhedserklæring: De klassiske fælder — og vores modtræk

Kommuner lykkes med AI, når AI reducerer friktion i arbejdets rytme. Kommuner fejler typisk, når AI bliver "flere skærme", eller når gevinster påstås uden baseline. Derfor arbejder vi konsekvent med seks modtræk:

#	Fælde	Modtræk
1	AI øger kompleksitet	Hvis værktøjet skaber flere klik og mere dokumentstress, stopper vi og redesigner
2	Gevinst uden baseline	Vi arbejder altid: baseline → intervention → netto-korrektion
3	Kapacitet = kontant besparelse	"Sparede minutter" er ikke automatisk penge. Vi skelner mellem G1, G2 og G3
4	Start i IT-arkitektur	Vi tester først read-only og med menneske-i-loop. Integration kommer, når praksis virker
5	AI beslutter	I følsomme relationer må AI aldrig blive beslutningsmaskine. Alt output kræver menneskelig signatur
6	Inspiration uden implementering	Vi leverer ikke hype. Vi leverer et forløb, der kan stå i drift, ledelse og politik

### Målet er enkelt:

*Mere ro i feltet, bedre kvalitet i relationen, mindre skadeomkostning — og en økonomisk fortælling, der kan tåle virkeligheden.*

## G. STEVNS KOMMUNE AI-POLITIK (eksempel)

Redigeret udgave baseret på Sophia Lumen Protokollen

### AI-politik for Stevns Kommune

Version 1.0 — Februar 2026

#### Indledning

Stevns Kommune ønsker at anvende kunstig intelligens (AI) som et redskab til at styrke kvaliteten i det kommunale arbejde — ikke som et middel til overvågning, kontrol eller erstatning af menneskelig faglighed.

Denne politik bygger på Sophia Lumen Protokollen og fastlægger rammer for, hvordan AI må og ikke må anvendes i kommunen.

#### Grundprincipper

##### 1. Mennesket kommer før systemet

AI skal frigøre tid til nærvær og faglighed — ikke erstatte det.

##### 2. Persondata må ikke flyde opad

Personlige samtaler med AI er private. De må ikke tilgås af ledelse eller HR.

##### 3. AI må aldrig bruges mod medarbejdere

AI må ikke anvendes til performance scoring, overvågning eller disciplinære formål.

##### 4. Transparens og forklarlighed

Borgere og medarbejdere har ret til at vide, når AI har været involveret i en proces.

##### 5. Gold before Bloom

Vi stabiliserer først feltets trivsel, før vi fokuserer på udvikling og effektivisering.

#### Hvad AI må bruges til

- Struktur og overblik (prioritering, to-do-lister, ugeplaner)
- Skrivning og formidling (udkast til breve, notater, mødeopsummeringer)
- Mødeforberedelse og -opfølgning
- Regulering og trivselsstøtte (fx pauseøvelser, stresshåndtering)
- Faglig sparring og research

**Alt AI-output kræver menneskelig gennemgang og godkendelse, før det sendes til borgere.**

#### Hvad AI ikke må bruges til

- Performance scoring eller ranking af medarbejdere
- Overvågning af medarbejders adfærd
- Automatiske afgørelser i borgersager
- Sentiment-analyse af interne mails eller chats
- Helbredsudledning eller mental health detection
- Personalejuridiske beslutninger

#### Datatyper og beskyttelse

Datatype	Beskrivelse	Adgang
Persondata	Private samtaler med AI	Kun den enkelte medarbejder
Teamdata	Aggregerede mønstre (min. 7 personer)	Teamet selv + ledelse (anonymt)



Feltdata	Kommunale trends	Ledelse + politisk niveau (ingen individer) (→ alle)
----------	------------------	---

## Medarbejderrettigheder

Alle medarbejdere har ret til:

- At pause brugen af AI
- At slette egne data
- At downloade egne data
- At få information om hvad der registreres

**Deltagelse i AI-pilotprojekter er frivillig.**

## Governance

Stevns Kommune etablerer et **AI Trust Board** med repræsentation fra:

- MED/TR
- IT-sikkerhed
- Jurist (GDPR)
- Fagprofessionelle
- HR (uden adgang til persondata)

Trust Board kan stoppe eller justere AI-anvendelsen ved mistillid eller misbrug.

## Borgerkommunikation

Når AI har bidraget til udarbejdelse af breve eller afgørelser til borgere, fremgår det af kommunikationen, at:

72. AI har assisteret med udkast

73. En medarbejder har gennemgået og godkendt indholdet

74. Afgørelser er truffet af mennesker

## Pilotprojekter

AI-anvendelse indføres gradvist gennem pilotprojekter med:

- Klart afgrænsede områder
- Frivillig deltagelse
- Baseline-måling før intervention
- Evaluering med MED/TR
- Mulighed for stop eller justering

## Evaluering og revision

Denne politik evalueres årligt af AI Trust Board og revideres ved behov.

Medarbejdere, borgere og samarbejdspartnere kan give feedback via [kontaktinfo].

## Afsluttende erklæring

Stevns Kommune forpligter sig til:

*"At bruge AI til at gøre arbejdspladsen mere bæredygtig og borgerservice mere klar — aldrig til at kontrollere mennesker eller erstatte faglighed."*

*Vedtaget af Stevns Kommunalbestyrelse [dato]*

# Slutnoter

## Om dette dokument

Dette appendix er udarbejdet som supplement til rapporten "Kommunalt Arbejde som Natur" af Planetary Guardians. Dokumentet er open source og må frit anvendes, tilpasses og deles med kildeangivelse.

## Version

Version 1.0 — Februar 2026

*"Vi lover ikke besparelser. Vi bygger en målbar praksis, der reducerer friktion i skala og skaber kapacitetsresiliens — så kommunen kan levere kvalitet uden at brænde mennesker af."*

**Én dag ad gangen.**