

Werk waarbij de medewerker centraal staat

Village Small Business Course — een briefing

2026

My Digital Sovereignty Ltd
mysovereignty.digital

Shared freely under CC BY 4.0

Wat deze cursus inhoudt

Dit is een gratis cursus die je in je eigen tempo kunt volgen, bedoeld voor kleine bedrijven die willen bepalen wat 'agentic AI' voor hun werk betekent — welke taken agenten moeten overnemen, en hoe hun medewerkers binnen het bedrijf kunnen doorgroeien in plaats van het bedrijf te verlaten. De cursus biedt geen zekerheid. Verschillende omstandigheden vragen om verschillende oplossingen, veel wordt bepaald door krachten buiten uw organisatie, en er zijn meer onbekende factoren dan bekende op de weg die voor u ligt. Het doel is om het inzicht te ontwikkelen om goede beslissingen te blijven nemen terwijl de omstandigheden veranderen — het is geen voorspelling en geen businesscase ter goedkeuring.

Er lopen vier toezeggingen als een rode draad doorheen:

- **Mensen staan voorop** — de menselijke vraag staat centraal; de technologie staat in dienst daarvan.
- **Geen valse zekerheid** — verschillende omstandigheden, verschillende oplossingen; er liggen meer onbekende factoren in het verschiep dan bekende.
- **Inzicht, geen kant-en-klaar recept** — methoden die je in je eigen bedrijf toepast, geen kant-en-klare antwoorden.
- **Vragen boven antwoorden** — de kunst is om de juiste vraag te stellen voor jouw situatie. Er is geen modelantwoord; jouw eigen situatie is de toetssteen.

De verschuiving, in het kort

Een chatbot beantwoordt een vraag. Een medewerker onderneemt actie — hij verstuurt, plant in, archiveert, regelt. Een handeling heeft gevolgen die een zin niet heeft, en aan iemand die actie onderneemt moeten hogere eisen worden gesteld dan aan iemand die alleen maar antwoord geeft. Op het moment dat een tool iets kan *doen* in plaats van alleen maar *zeggen*, is de vraag niet langer „is het slim?“, maar „wat gaat het doen, en voor wie?“

Het eerste wat de meeste organisaties met AI doen, is juist verkeerd: ze gebruiken het om hun bestaande processen sneller te laten verlopen. Snelheid toegepast op een gebrekkig proces zorgt er alleen maar voor dat het gebrek eerder aan het licht komt. En efficiëntie is nog maar een bijzaak. De echte waarde zit in **effectiviteit** — het juiste werk doen, en dat beter doen — en in de ruimte die AI biedt om te **innoveren**,

om te bieden wat je voorheen niet kon bieden. Efficiëntie stemt de motor af; effectiviteit en innovatie bepalen of je nog steeds in het juiste voertuig rijdt.

Er is een reden waarom mensen voorop staan, en die is technisch van aard, niet sentimenteel. De huidige AI is vloeiend, maar heeft geen model van jouw wereld — ze kan niet voorzien wat haar handeling bij een persoon teweeg zal brengen. De ervaren medewerker in uw bedrijf heeft dat beeld al in zich: wat deze klant doet als de factuur niet klopt, de belofte die nooit mag worden gebroken. Zolang er geen gestructureerd model van uw wereld bestaat, is die persoon het wereldmodel. Haal die persoon weg, en u haalt het enige weg dat de schade kan voorzien.

De zes modules

Module 1 — Wat ‘agentic’ werkelijk betekent. Reageren is geen handelen. Waarom de huidige AI de gevolgen van haar handelingen niet kan voorzien, en waarom — voorlopig — de ervaren persoon het wereldmodel is dat haar ontbreekt. Wat moet je van een agentisch hulpmiddel verlangen: presteert het beter dan een mens bij één afgebakende taak, en geeft het, volgens de regels, alles terug wat menselijk moet blijven?

Module 2 — Welk werk is klaar, en welk werk blijft van jou. Een methode met vijf vragen die je op je eigen werk toepast — regel of oordeel; omkeerbaar; op wie een fout terugvalt; is de afbeelding nodig; en de persoon. Daarna volgen drie interpretaties — agent, aanvulling, mens — met een voorrang: als de persoon nergens heen kan of geen houvast heeft, ongeacht wat de andere vragen aangeven. Het meeste werk valt onder „aanvulling“.

Module 3 — De plek voor de mens. Het hart van het traject. Wanneer agenten de routine overnemen, is het de juiste zet om mensen te ondersteunen, niet om ze te vervangen. Degene die een proces aanstuurt, kent de klanten, de dienstverlening en de knelpunten op een manier die geen enkele huidige AI kan evenaren — die kennis vormt het concurrentievoordeel. Maak een plan voor de mens voordat je de agent inzet: die volgorde is de ethiek.

Module 4 — Het tempo van de transitie bepalen. Zo snel als het werk toelaat, zo langzaam als de mensen nodig hebben. Begin klein en omkeerbaar; betrek de mensen erbij; let op de signalen die aangeven dat je het rustig aan moet doen en op die welke aangeven dat je het tempo moet opvoeren. Je hebt de klok niet helemaal in eigen hand — de markt kan sneller gaan dan je zelf zou willen.

Module 5 — De mens aan het roer houden. Het gaat om structuur, niet om waakzaamheid. Een poort die de gevolgen naar een mens leidt via een regel die de agent niet kan omzeilen; een verslag dat later antwoord geeft op de vraag wie wat en wanneer heeft besloten; een geschreven grondwet die alleen in het openbaar kan worden gewijzigd; en de basis waarop het draait — wiens infrastructuur, wiens jurisdictie, wiens AI.

Module 6 — De nieuwe vorm. Zo ziet een kleine organisatie eruit als de routine een eigen dynamiek heeft gekregen en de mensen een stap verder zijn gekomen — een dunnere laag routine, mensen aan de randen waar oordeelsvermogen en relaties tot uiting komen. De bureaucratische structuur is vergankelijk; de mensen blijven. De machine geeft de wereld vorm; de mensen blijven de scheppers ervan.

De methode: een werkblad

De cursus verwerkt het kernprincipe in een **Process Triage Worksheet** van één pagina — de vijf vragen, de drie analyses en de uitzonderingsregeling zijn van toepassing op alles wat je bedrijf doet. Het is een gewoonte, geen eenmalige handeling: markeer elke analyse als voorlopig en stel een datum vast om deze opnieuw uit te voeren naarmate de tools en de markt veranderen.

Vragen per functie — niet per rang

Een agentische transitie raakt iedereen, dus de cursus wordt door iedereen op dezelfde manier gevolgd — één rode draad, geen gescheiden trajecten. De vragen verschillen per rol — leiding, beheer, eerstelijns-medewerkers en de mensen die het werk uitvoeren — maar de rollen vervagen, en in een klein bedrijf vervult één persoon vaak meerdere rollen. Transparantie is van cruciaal belang, geen beleefdheid: de methode faalt tenzij degenen die het dichtst bij het werk staan hun kennis naar boven doorgeven, en degenen die de koers bepalen hun beslissingen zichtbaar maken.

Licht vastgehouden

Dit is een richtlijn om je aan te houden, geen einddoel en geen voorspelling. De instrumenten zullen veranderen, de markt zal omslaan, en de invloed die de AI van Big Tech op je handel zal uitoefenen, is nog voor niemand bekend. Keer terug naar het werkblad en laat de vorm van je bedrijf zich richten op het werk in plaats van op een voorspelling. De meerwaarde van deze cursus ligt niet in antwoorden op de weg die je moet bewandelen, maar in het inzicht om die weg te bewandelen — met je mensen in het achterhoofd en de beslissingen die ertoe doen nog steeds in menselijke handen.

Als je klaar bent om in actie te komen

Deze cursus gaat over de beoordeling. Het soevereine platform waarop die beoordelingen kunnen plaatsvinden — waar je gegevens en de AI die deze leest zich aan jouw eigen regels houden, op een infrastructuur waarover jij de controle hebt — is de Village. We ontwikkelen ook hulpmiddelen die voortbouwen op deze cursus; details hierover vind je op de cursussite.

The full course, the worksheet, the five-minute primer, per-module slide decks, and further reading are at mysovereignty.digital/business-course/. Course material © 2026 My Digital Sovereignty Ltd, licensed CC BY 4.0 — share and adapt with attribution.