MODULEBESCHRIJVING

Uw AI-agent een mandaat geven: hoe ver mag hij namens u gaan?

Adaptieve module | ~20 min

AI-agents doen meer dan aanbevelingen: ze betalen, reageren op klanten, wijzigen systemen, nodigen kandidaten uit en binden het bedrijf voordat een mens meekijkt. Opleidingen over delegeren zijn niet voor zulke gemachtigden bedacht. Deze module past de logica van bevoegdheidsdelegatie toe op agents: een mandaat in zes clausules, autonomie naar risico, verboden handelingen die de configuratie onmogelijk maakt, en verantwoordelijkheid die bij mensen blijft.

LEERDOELEN

01 Een taak delegeren onderscheiden van een bevoegdheid om te handelen overdragen, en de vier bevoegdheden van agents herkennen: geld, communicatie, systemen, mensen.

02 Een mandaat in zes clausules opstellen: resultaat, speelveld, toegestane en verboden handelingen, drempels, stoppunten, looptijd en vastlegging.

03 De autonomie van de agent afstemmen op de kosten en de omkeerbaarheid van een fout, en verboden handelingen via de configuratie onmogelijk maken.

04 Een mandaat herzien of intrekken op basis van het activiteitenlogboek, en de verantwoordelijkheid verdelen tussen organisatie, leidinggevende en medewerker.

DOELGROEP

Medewerkers die een AI-agent echte bevoegdheden willen geven, en leidinggevenden die daarvoor grenzen stellen.

- **Voorkennis:** geen

VERLOOP VAN DE MODULE

Zelfstandig, met oefeningen die zich aanpassen aan de deelnemer.

1 **Zelfscan**: op 9 dimensies, om de eigen werkwijze in kaart te brengen en gericht te oefenen.

2 **Video van een expert**: van 10 minuten, met 3 denkpauzes.

3 **Praktijksituaties**: 2 eerste situaties, gekozen op basis van de zelfscan, daarna 16 optionele situaties. Bij elk antwoord volgt feedback: het effect ervan en een tip om verder te komen.

4 **Voornemen met datum**: een actie om uit te proberen, door de deelnemer zelf geformuleerd of gekozen uit de voorstellen.

5 **Samenvattingskaart om te downloaden**: kernpunten, vragen, voornemen, persoonlijke notities en checklists.

EEN VOORBEELD UIT DE PRAKTIJKSITUATIES

Al maanden keurt Lucille elke correctie van haar AI-agent op de productpagina's ongewijzigd goed. Een beschrijving of foto past men op de site zo weer aan, maar de allergenenlijst wordt op de bakjes gedrukt. Haar leidinggevende vraagt wat de agent zelfstandig mag corrigeren. Wat antwoordt Lucille?

TOETSING EN AFRONDING

Drempel: 80%

De score houdt rekening met de antwoorden in de praktijksituaties, het geformuleerde voornemen en, waar van toepassing, aanvullende leeractiviteiten. Voor afronding zijn een voornemen en een score van minstens 80% nodig.

METHODEN & MODELLEN

- De vier bevoegdheden voor een agent: financiële verplichtingen aangaan, namens de organisatie spreken, systemen wijzigen, handelen met gevolgen voor mensen – Afthonios-methode
- Het mandaat in zes clausules: resultaat, speelveld, toegestane en verboden handelingen, drempels, stoppunten, duur en vastlegging – Afthonios-methode
- Autonomie naar drie vragen: kosten van een fout, omkeerbaarheid, gevolgen buiten de organisatie
- Het mandaat herzien via het activiteitenlogboek: verruimen, inperken of intrekken

BRONNEN & REFERENTIES

- Gartner (maart 2025): uiterlijk in 2029 lost agentische AI 80% van de gangbare klantenservicevragen op zonder menselijke tussenkomst
- Incident OpenClaw (Meta, februari 2026): een agent wist meer dan 200 e-mails, nadat hij de instructie om eerst bevestiging te vragen kwijt was
- Moffatt v. Air Canada (2024): een bedrijf is aansprakelijk voor wat zijn chatbot zegt
- AI Act (EU-verordening 2024/1689), bijlage III: werving is een toepassing met hoog risico, onder menselijk toezicht

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 4 oktober 2026