

## Wat kunnen ondernemers van piloten leren?

Bron: MKB Ned. Door [Edwin Schölvink](#) -7 Februari 2011

*Stel: u bent piloot. Tijdens vlucht merkt u dat de motor hapert. Vliegt u door? Wanneer uw vliegtuig vier motoren heeft, kunt u het misschien nog wel even volhouden. Bij twee wordt het lastiger en bij één motor heeft u geen keus..*

*Stel: u bent ondernemer. Na enige tijd merkt u dat u niet op tijd wordt betaald. Gaat u door met ondernemen? Het ligt er aan: wanneer u vier klanten heeft, kunt u het misschien nog wel even volhouden, bij twee wordt het lastiger en bij één klant heeft u geen keus...*

Voor velen is vliegen een spannende bezigheid. Altijd angst om neer te storten. Toch is de kans hierop klein. Dit komt door de veiligheidscultuur, modern materieel en goed getraind personeel. Alle luchtvaartactiviteiten zijn verboden totdat is aangetoond dat ze veilig kunnen plaatsvinden.

Om piloot te worden dient u een uitgebreide opleiding te volgen: u leert hoe u van A naar B moet vliegen, maar ook wat u moet doen wanneer er tijdens de vlucht problemen ontstaan. Zelfs als u al jaren vliegt, dient u regelmatig op de simulator te trainen op zowel routinehandelingen als handelingen ter voorkoming van calamiteiten.


Voor ondernemers ligt dit anders. Los van beroepsgroepen waar specifieke eisen aan worden gesteld, kan een ieder zich inschrijven bij de kamer van koophandel en zich vanaf dat moment ondernemer noemen. Om de vergelijking te maken: vanaf dat moment mag de ondernemer het vliegtuig al besturen.

Misschien is het u tijdens het instappen van een vliegtuig wel eens opgevallen dat de piloten in de cockpit allerlei controles uitvoeren. Het is net alsof men voor de eerste keer in een vliegtuig zit en benieuwd is hoe alles werkt. Zeker voor passagiers met vliegangst geen prettige gedachte. De werkelijkheid is dat de piloten juist bekend zijn met het vliegtuig, maar er zeker van wil zijn dat alle instrumenten goed werken. Deze controles van de instrumenten worden aan de hand van een checklist uitgevoerd.



(foto: KLM)

Op de checklist lezen de piloten stap voor stap wat ze moeten controleren. Zo kunnen ze niets over het hoofd zien. Het zou toch heel vervelend zijn als ze er tijdens de vlucht achter komen dat men was vergeten te tanken. Ook al gaat men voor de duizendste keer vertrekken of is er haast geboden, toch zullen de piloten iedere keer de checklist aflopen. Steeds maar weer opnieuw. En werkt een belangrijk instrument niet, dan blijft het vliegtuig aan de grond totdat het weer functioneert. Een eenvoudige manier om problemen te voorkomen.



Zo zou het met uw onderneming ook moeten gaan. Voordat u gaat leveren eerst een aantal zaken controleren: wie is mijn klant, kan hij wel betalen en heb ik een duidelijke afspraak gemaakt? Voor deze controle maakt u gebruik van een lijst, een soort checklist. Een voor een loopt u de onderdelen na. Wanneer iets niet in orde is, dan gaat u dat nader onderzoeken en oplossen. Eerder gaat u niet leveren. Het kan zelfs gebeuren dat u besluit helemaal niet te leveren. Hiermee voorkomt u een hoop ellende.

### **Tijdens de vlucht**

Piloten blijven na het vertrek constant alles controleren. Tevens houdt men contact met de vluchtleiding. Dit gaat door tot het einde van de vlucht.

Zo zou het bij uw onderneming ook moeten gaan. Zodra u levert, controleert u of alles volgens afspraak loopt. Contact houden met uw klant en zo nodig overleggen. Na levering houdt u in uw administratie nauwkeurig bij of de klant volgens afspraak betaalt. Pas wanneer de verschuldigde gelden op uw rekening zijn bijgeschreven, kunt u deze 'vlucht' als geslaagd beschouwen.

Toch kan er tijdens de vlucht van alles mis gaan. Het vliegtuig kan in een storm terechtkomen of misschien valt een van de motoren uit. Onder dergelijke omstandigheden maken piloten wederom gebruik van standaardprocedures. Zijn er problemen met de motoren, dan vliegt men niet verder, maar kiest men voor een vliegveld in de nabijheid. Dreigt een storm, dan zal men uitwijken. Niet star blijven doorgaan in de hoop dat het goed komt, maar tijdig maatregelen treffen.

Zo kan ook een ondernemer met allerlei onverwachte situaties te maken krijgen: na een eerste levering heeft uw klant nog niet betaald of gaat deze ten onrechte bezwaar maken. Hierdoor weet u dat er een probleem is. Het is niet verstandig een tweede levering te doen, want de kans op betaling is klein. Niet star blijven doorgaan in de hoop dat het goed komt, maar tijdig maatregelen treffen.

Mijn ervaring is echter dat er veel vakbekwame ondernemers zijn, maar dat deze vaak geen idee hebben wat ze moeten doen wanneer 'een van de motoren uitvalt', er sprake is van wanbetaling.

Wanbetaling is een van de grootste ondernemersrisico's. Geschat wordt dat in zeker 25% van de gevallen wanbetaling oorzaak is van het faillissement van een onderneming. Wanneer een vergelijking wordt gemaakt met de luchtvaart, betekent dit dat 25% van de piloten tijdens de vlucht te maken krijgt met motorstoring, maar daar dus niets aan heeft gedaan of daar niets meer aan kon doen.

Een ondernemer doet er daarom verstandig aan tijdig maatregelen te treffen. Net zoals een piloot dient hij zich vooraf af te vragen wat hij bij problemen moet doen. Misschien is het verstandig hiervoor informatie in te winnen, bijvoorbeeld door middel van een cursus. Of wanneer daar geen tijd voor is, kan er op zijn minst eens contact worden gelegd met een incassobureau. Om alvast procedure afspraken te maken. Voor het geval zich wanbetaling voordoet.

Een aantal van mijn vaste klanten levert regelmatig vorderingen aan. Bijvoorbeeld verhuisbedrijven, die goederen transporteren of deze tijdelijk in hun loods opslaan. Zij hebben eerst bij mijn kantoor geïnformeerd welke standaardprocedure zij moeten voeren bij wanbetaling. Hierdoor weten zij dat er een nauwkeurige administratie gevoerd moet worden om wanbetaling snel te kunnen vaststellen. Wanneer een factuur niet op tijd wordt betaald, sturen ze snel een herinnering en vervolgens een ingebrekestelling. Daarna gaat de factuur voor invordering naar mijn kantoor. Verhuisbedrijven hebben te maken met lage tarieven en kunnen zich geen misstap veroorloven. Het heeft ook geen zin om nog langer op betaling te wachten: de klant weet dat de factuur voldaan moet worden, maar heeft kennelijk reden om dat niet te doen.

Op een uitzondering na worden alle vorderingen snel geïncasseerd, waarmee de schade voor het verhuisbedrijf wordt hersteld. Om wederom een parallel te trekken met de luchtvaart: verhuisbedrijven hebben meerdere motoren, maar wanneer er eentje uitvalt, landt men tijdig om deze door mijn kantoor te laten repareren. Toch vraag ik mij af waarom het voor iedere ondernemer duidelijk is dat een piloot geen onverantwoorde risico's kan nemen, maar een ondernemer dat kennelijk wel "mag"? Wat bijvoorbeeld te denken van de ondernemer die zijn bonnetjes in een schoenendoos gooit en eens per jaar bij zijn boekhouder afgeeft? Door geen goede administratie te voeren, valt niet te controleren of facturen op tijd betaald worden. Het is als een piloot die opstijgt, maar geen idee heeft waar hij heen vliegt.