

# Pocketveto



© Mieke Kreunen

Het succes van veel veranderingen is voor 70% of meer afhankelijk van mensen. Toch krijgt **verborgen weerstand** niet altijd de aandacht krijgt die het verdient.

Soms zitten er **hele goede bedoelingen** achter als medewerkers niet doen wat is afgesproken of wordt verwacht. Soms wil zo'n medewerker alleen maar het beste doen voor een klant en denkt hij de klant te benadelen of wellicht zelfs kwijt te zijn als hij zijn werk doet zoals is voorgeschreven. Maar ondertussen gebruikt die medewerker op die manier wel een pocketveto oftewel '**ja zeggen en nee doen**'.

In andere gevallen kennen de medewerkers de regels niet precies of zijn ze het er niet mee eens. Dat zie je vaak gebeuren als de regels veranderen op een manier die bij de medewerkers niet in goede aarde valt. Dan is een pocketveto een daad van verzet en een **teken van weerstand**.

Of er openlijk geprotesteerd wordt hangt natuurlijk ook af van de gewoonten in een bedrijf. Als de medewerkers het gevoel hebben dat hun inbreng serieus wordt genomen zullen ze niet gauw 'ondergronds' gaan.

Ook **culturele en regionale verschillen** tellen mee. De Amsterdammer draagt het hart op de tong en zegt meteen wat hij er van vindt, terwijl een stugge Fries zonder tekst de kont tegen de krib gooit. Japanners zijn te beleefd om te zeggen dat ze het er niet mee eens zijn en Spanjaarden doen alles mañana, maar of het er ooit van komt...

Het lastige van pocket veto's is dat je ze **niet ziet**. Toch kun je ze wel voor een belangrijk deel voorkomen.

Je zult pocketveto's minder snel tegenkomen als er ruimte is voor dialoog en ieders mening gerespecteerd wordt.



**Mieke Kreunen Advies**

Coaching, change management en advies  
[www.miekekreunenadvies.nl](http://www.miekekreunenadvies.nl)