



ZO DENKEN  
INKOPERS OVER  
JOUW OFFERTE

# DE GUN-FACTOR

MAGAZINE VOOR INSCHRIJVERS OP AANBESTEDINGEN

## HELP DE KLANT INKOPEN

*Natasja Hoogenboom*

**Je herkent vast de verhalen rondom aanbestedingen. Als ik vertel dat ik dienstverleners help bij het winnen van aanbestedingen, krijg ik vaak cynische opmerkingen als “Het draait toch alleen maar om de prijs” of “Ze weten toch al aan wie ze de opdracht willen gunnen.” Vaak gevolgd door de vraag of ik een voorbeeld heb van een winnende offerte.**

Wat maakt een inschrijving op een aanbesteding nou eigenlijk de winnende offerte? Dat leren we niet op school. Ik leerde het vooral door in de afgelopen 20 jaar honderden offertes te evalueren met inkopers. Inkopers van aanbestedende diensten zien immers regelmatig offertes, ook die van jouw concurrenten!

Dat evalueren doe ik nu nog steeds regelmatig. Ik bel na of ga langs en stel vragen. Wat gaf de klant vertrouwen tijdens het lezen van de offerte? Waar voelden ze nog twijfel? Ik laat niet los voordat ik snap waarom een klant wel of juist niet viel voor het aanbod.

Al die feedback is zo waardevol. Ook geloof ik dat ‘helpen inkopen’ belangrijk is als je meer opdrachten gegund wilt krijgen. Dat gaf mij inspiratie om 7 ervaren inkopers te interviewen. Met als resultaat dit magazine, waarin jij ontdekt hoe inkopers over jouw offerte en aanbestedingstrajecten denken. Hiermee wil ik jou inspireren om met meer plezier en gemak mooie opdrachten bij de overheid binnen te halen.

Veel leesplezier!

*Natasja Hoogenboom*

 De **gunfactor**.  
Het geheel van  
factoren en omstandigheden  
dat ervoor zorgt dat iemand  
iets wordt gegund. 

# INHOUDSOPGAVE

7 INTERVIEWS MET INKOPERS BIJ DE OVERHEID

Joanna Bos	7
Johan van Loenhout	11
Antoinette Vriend	15
Marco Wiese	19
Ria Duinker	23
Erik Mars	27
Thea Smid	31
SalesTAALent	35

## JOANNA BOS

**Naam:** Joanna Bos

**Huidige bedrijf/organisatie:** Joanna Bos Inkoopadvies en Realisatie

**Functie:** interimmanager inkoop- en contractmanagement

**Hoeveel jaar inkoopervaring:** meer dan 35 jaar, maar nooit te oud om te leren

### Hoe is in het algemeen de kwaliteit van offerteteksten?

“Veel offertes die ik onder ogen krijg, zijn erg algemeen en weinig toegespitst op de klant. Ook zie ik meestal maar weinig creativiteit en originaliteit. Daarbij zie ik wel duidelijke verschillen tussen leveranciers. Bedrijven met een professioneel tenderteam doen het aanmerkelijk beter dan het MKB. Over het algemeen geldt: hoe kleiner de organisatie, hoe lager de kwaliteit van de offerte.”

### Welke offerte is jou het meest bijgebleven en waarom?

“Helaas heb ik vooral voorbeelden van offertes die er negatief uitspringen. Leveranciers die vooral over zichzelf vertellen, die niet voldoen aan de gestelde vormvereisten of die teksten aanleveren vol taalfouten. Dat staat zo onverzorgd! Dan denk ik meteen: als je aan mij straks net zo weinig aandacht besteedt als aan deze offerte, dan heb ik jou liever niet als leverancier. Het hoeft van mij echt geen gelikt verhaal te zijn, maar begin alvast eens met mijn naam goed te spellen.”

### Welk advies zou je inschrijvers willen geven?

“Lever aan wat er gevraagd wordt: niet meer en niet minder. Is een bestek of offerteaanvraag niet duidelijk, stel dan vragen tot het je wél duidelijk is. Dat geeft je echt een grotere kans van slagen. Vraag ook hulp als je er zelf niet uitkomt. Schakel een aanbestedingsexpert en een tekstschrijver in om je te ondersteunen. Zij kunnen je helpen om jouw ideeën perfect op papier te zetten.”



Foto: Imre Csany/DAPH

Als je het niet vraagt,  
krijg je het niet.  
Als je het niet probeert,  
weet je het niet.

---

Joanna Bos

**De aanbestedende dienst weet vooraf al aan wie zij de opdracht willen gunnen.**

“Nee, dat is niet zo. Als inkopers hebben wij geen voorkeur. We zoeken bij de gegeven specificaties de best mogelijke leverancier. Als we dat niet zouden doen, zou dat onherroepelijk leiden tot juridische procedures, risico's en imagoschade. We moeten bovendien onze uiteindelijke keuze goed kunnen motiveren.”

**Het draait toch alleen maar om de prijs.**

“Nee, integendeel! De laagste prijs leidt zelden tot de laagste kosten. Ik vind dat je juist vertrouwen moet tonen in de kunde van de leverancier, die vaak veel meer over een dienst of product weet dan jij. Bovendien werkt het 'uitwringen' van leveranciers averechts: de kwaliteit lijdt eronder en je krijgt de kosten die je denkt te besparen langs een andere weg toch gewoon op je bordje. Een goede inkoper kijkt daarom altijd naar het totaalplaatje en investeert in een prettige relatie.”

**Als inschrijvers liggen wij eruit als we ons niet aan de planning houden.**

**De inkopende partij houdt zich eigenlijk vrijwel nooit aan de planning.**

“Ja, dat moet ik helaas beamen. Ik werk zelf momenteel voor Defensie, een complexe organisatie met veel stakeholders en belangen. Dat leidt soms tot vertragingen in het inkoopproces. Daarnaast gebeurt het nog weleens dat een bestek onverwacht veel vragen oplevert bij een Nvl. Dan kan de beantwoording daarvan zomaar langer duren dan verwacht. De intentie om de planning te halen is er zeker, maar de praktijk is soms weerbarstig.”

**Als inschrijvers worden we gevraagd om een SMART plan van aanpak te schrijven.**

**De offerteaanvraag is echter zelden SMART. Ook krijgen we geen concrete verduidelijking in de Nvl.**

“Ja, daar kan ik inkomen. Als inkopers doen we ons best om alles zo duidelijk mogelijk op te schrijven, maar inhoudelijk zijn wij afhankelijk van anderen. Bovendien weten onze leveranciers vaak veel beter hoe een dienst of product in elkaar zit. Daarom vragen wij ook om het SMART op te schrijven. Mijn tip: als iets onduidelijk is, vraag het dan in de Nvl. Stel open vragen, vraag door en als je het dan nog steeds te vaag vindt: overweeg gerust om af te zien van deelname.”

## Johan van Loenhout

**Naam:** Johan van Loenhout

**Huidige bedrijf/organisatie:** Kaspermann Procurement Solutions

**Functie:** senior inkoopadviseur

**Hoeveel jaar inkoopervaring:** 33 jaar, sinds 2000 ook bij de overheid



### Hoe is in het algemeen de kwaliteit van offerteteksten?

“Veel offerteteksten zijn niet concreet genoeg en geven onvoldoende antwoord op de vraag. Ik zie nog te vaak hele lappen tekst die niets toevoegen. Wat ik meestal mis, is het ontzorgen van de aanbestedende dienst: wat voor verrassende dingen doe jij als aanbieder om mij blij te maken? Offertes die zijn geschreven met de hulp van een deskundige, zijn veel beter van kwaliteit. Dat is zeker voor het MKB een aandachtspunt: daar schrijft de directeur vaak zelf de offertes en dat komt de kwaliteit meestal niet ten goede. Schakel bij twijfel altijd deskundige hulp in.”

### Welke offerte is jou het meest bijgebleven en waarom?

“Ik zie gelukkig steeds meer goede offertes. Platforms als Negometrix bieden daarbij echt meerwaarde. Door de uitvraag op te delen in logische blokken, krijg je als aanbestedende dienst betere, gerichtere antwoorden op je vragen. Het helpt inschrijvers om hun gedachten beter op papier te zetten.”

### Welk advies zou je inschrijvers willen geven?

“Verdiep je zó goed in de uitvraag dat je de échte vragen ontdekt. En wees niet bang om vragen te stellen. Veel ondernemers die nog maar weinig ervaring hebben met aanbesteden, zijn vaak terughoudend in het stellen van vragen. Maar geloof mij: er zijn geen domme vragen. Dus stel ze – en doe dat zo open mogelijk. Dan krijg je concrete antwoorden.”

### De aanbestedende dienst weet vooraf al aan wie zij de opdracht willen gunnen.

“Ja, dat is vaak wel zo. Als je tevreden bent over je huidige leverancier, waarom zou je dan over willen stappen naar een ander? Ik let er als inkoper dus op dat we de eisen en wensen zó opstellen dat de huidige leverancier eraan kan voldoen. En komt er een andere partij uit die voldoet aan de eisen en wensen, met een betere offerte? Prima, dan stappen we over.”

Trechter de uitvraag  
naar de échte vragen en  
wees concreet en ontzorgend.

---

*Johan van Loenhout*

**Het draait toch alleen maar om de prijs.**

“Dat is lange tijd wel zo geweest, ja. Zeker bij werken, zoals de aanleg van wegen en bruggen. Daar werd lange tijd nauwelijks gevraagd naar kwaliteit of toegevoegde waarde. De laatste jaren ligt de nadruk gelukkig steeds meer op de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). Via marktconsultaties informeren aanbestedende diensten steeds vaker bij leveranciers naar relevante kwaliteitscriteria en onderscheidend vermogen.”

**Als inschrijvers liggen wij eruit als we ons niet aan de planning houden.**

**De inkopende partij houdt zich eigenlijk vrijwel nooit aan de planning.**

“Ja, daar ben ik het volledig mee eens en ik schaam mij soms echt voor hoe aanbestedende diensten dit aanpakken. Deadlines die midden in vakanties vallen, dat soort dingen. En overheden die vertraging oplopen, maar de inschrijvers daarvan niet op de hoogte stellen. Dus ja, die frustratie kan ik me levendig voorstellen! Het werken met systemen als Negometrix maakt het in ieder geval wel makkelijker om vertragingen tijdig bekend te maken aan de inschrijvers.”

**Als inschrijvers worden we gevraagd om een SMART plan van aanpak te schrijven.**

**De offerteaanvraag is echter zelden SMART. Ook krijgen we geen concrete verduidelijking in de Nvl.**

“Ja, ook deze is herkenbaar. Veel bestekken die ik tegenkom, zijn enorm lang. Het lijkt wel alsof aanbestedende diensten bang zijn om te weinig informatie te verstrekken. Ik zie dat als een gebrek aan zelfvertrouwen. Ik vraag bij het samenstellen van bestekken zelf altijd door, om de uitvraag samen met de betrokkenen zo SMART mogelijk te maken. Ik dwing de materiedeskundige met de 7 W-vragen om zijn eisen en wensen duidelijk en SMART te maken, alvorens we doorgaan met het samenstellen van de overige aanbestedingsdocumenten. Hierdoor duurt het samenstellen van een bestek soms maanden, maar door dit aan de voorkant goed te regelen, voorkomen we veel onduidelijkheid bij de inschrijvers. Onduidelijkheid leidt immers tot veel vragen bij de Nota van Inlichtingen en in het ergste geval tot niet aansluitende offertes.”



## Antoinette Vriend

**Naam:** Antoinette Vriend

**Huidige bedrijf/organisatie:** Omnifocus

**Functie:** senior inkoopconsultant

**Hoeveel jaar inkoopervaring:** 25 jaar, waarvan 10 jaar fulltime

### Hoe is in het algemeen de kwaliteit van offerteteksten?

"De kwaliteit is wisselend. Grote, ervaren partijen leveren vaak gedegen teksten op. Kleinere bedrijven hebben hier duidelijk meer moeite mee. Ook organisaties in branches waarin nog niet zo lang en niet zo vaak wordt aanbesteed, moeten hier duidelijk aan wennen. Bijvoorbeeld partijen binnen het sociaal domein."

### Welke offerte is jou het meest bijgebleven en waarom?

"We waren ooit voor een gemeente op zoek naar een adviesbureau op het gebied van planschade. Daarbij troffen we een partij die het écht had begrepen. Ze hadden hun proces goed op orde, gaven precies antwoord op onze vragen en leverden de juiste documenten aan. Zelfs de documenten van de KvK waren in orde, terwijl ik vaak zie dat het daar misgaat. Tijdens de evaluatie gaven ze ons ook adviezen mee voor toekomstige aanbestedingen. Zo zien we het graag!"

### Welk advies zou je inschrijvers willen geven?

"Ga er niet van uit dat de opdrachtgever alles weet. Vooral zittende leveranciers trappen vaak in deze valkuil. Die denken dan: 'dat hoeft ik niet uit te leggen, dat weten ze wel.' Nee dus. Spreek je aannames uit, schrijf alles op, want anders laat je punten liggen. Een tweede advies is: geef concreet antwoord op de vraag. Als er wordt gevraagd om 'aantoonbare' ervaring, noem die dan ook. Stel ook vooral kritische vragen in de NvI. En als een procedure niet past bij wat je wilt uitstralen, wees dan niet bang om af te zien van inschrijving."





Als luisteren om te reageren  
overgaat in luisteren  
om te begrijpen,  
ontstaat er pas echt contact.

---

*Antoinette Vriend*

**De aanbestedende dienst weet vooraf al aan wie zij de opdracht willen gunnen.**

“Soms heeft een aanbestedende dienst wel een voorkeur, ja. Bijvoorbeeld voor een specifieke deskundige. Het is dan mijn taak als inkoopadviseur om te zorgen voor een professionele, objectieve beoordeling. Naar een specifieke partij toeschrijven mag namelijk niet. Andere inschrijvers kunnen dan een klacht indienen. En terecht. Gelukkig verloopt het merendeel van de procedures objectief.”

**Het draait toch alleen maar om de prijs.**

“Bij werken zie je die neiging nog weleens, ja, soms ook terecht. Inkoopende partijen vinden het soms lastig om de kwaliteit van werken te beoordelen. Mijn advies: houd een marktconsultatie. Bedrijven uit de branche kunnen je helpen om goede kwaliteitscriteria te formuleren. Bij diensten en leveringen zeg ik duidelijk nee: die procedures draaien vrijwel allemaal om de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI).”

**Als inschrijvers liggen wij eruit als we ons niet aan de planning houden.**

**De inkoopende partij houdt zich eigenlijk vrijwel nooit aan de planning.**

“In mijn optiek is de planning een samenspel tussen beide partijen. Inkoopers en aanbieders moeten allebei kijken of een planning realistisch is. Heb je als aanbieder je bedenkingen bij een planning? Stel hier dan kritische vragen over in de Nvl.”

**Als inschrijvers worden we gevraagd om een SMART plan van aanpak te schrijven.**

**De offerteaanvraag is echter zelden SMART. Ook krijgen we geen concrete verduidelijking in de Nvl.**

“Ook dit is weer een samenspel. Als inkoopers proberen wij zaken echt zo SMART mogelijk te formuleren, al is dat soms lastig. Is iets desondanks niet duidelijk of SMART genoeg, stel hier dan kritische, open vragen over in de Nvl. De aanbestedende dienst heeft baat bij voldoende inschrijvers, dus als het goed is, gaan ze serieus in op relevante vragen. Ik evalueer inkooptrajecten ook graag met de inschrijvers, zodat we verbeterpunten krijgen voor volgende procedures. Het werken met goede, toegankelijke systemen voor aanbestedingen vind ik een voordeel. Inschrijvingen worden hierdoor concreter en ook kleine ondernemingen komen zo makkelijker aan de bal.”



## Marco Wiese

**Naam:** Marco Wiese

**Huidige bedrijf/organisatie:** Gemeente Amsterdam

**Functie:** lead buyer ICT (ad interim)

**Hoeveel jaar inkoopervaring:** ruim 25 jaar

### Hoe is in het algemeen de kwaliteit van offerteteksten?

"De kwaliteit varieert. Wat ik nog te vaak zie, zijn taalfouten, ontbrekende informatie en onduidelikheden in de structuur. Dat verbaast me en het is storend: een tekst hoort voor mij als beoordelaar geen puzzel te zijn. Inschrijvers kunnen dit voorkomen door de tekst intern te laten nalezen. Kennelijk gebeurt dat nog niet overal standaard."

### Welke offerte is jou het meest bijgebleven en waarom?

"Offertes die indruk maken, hebben een duidelijke structuur, zijn SMART en geven alleen antwoord op de vraag. Bovenal zijn ze gericht geschreven naar de klant. Geen blabla over jezelf, want daarmee sla je de plank mis. Dat is zonde van de tijd aan beide kanten."

### Welk advies zou je inschrijvers willen geven?

"Oefen diverse malen met een procedure voordat je echt gaat inschrijven op een (Europese) aanbesteding. Wijs binnen je organisatie enkele mensen aan die zich hierin verdiepen en bekwamen. Ga je voor kwaliteit, dan kun je dit namelijk niet 'even erbij doen'. Je moet 100% weten hoe deze procedures werken en wat er van je gevraagd wordt."

### De aanbestedende dienst weet vooraf al aan wie zij de opdracht willen gunnen.

"Nee, dat is onzin. Dat zeggen vooral mensen die het spel niet goed begrijpen. Als inkoper houd ik procedures objectief en zakelijk. Ik werk altijd met een beoordelingsprotocol, waarbij ik de beoordelaars laat tekenen voor hun vertrouwelijkheid en objectiviteit. Daarnaast beleg ik diverse bijeenkomsten om het hele proces te doorlopen en te doorgronden. En heel eerlijk: niet iedereen is geschikt als beoordelaar."

**Kwaliteit is  
de verantwoordelijkheid  
van iedereen.**

---

*Marco Wiese*

**Het draait toch alleen maar om de prijs.**

“Nee, zeker als de aanbestedende dienst een overheidsorganisatie is, klopt dit niet. Zij moeten een heel goede reden hebben om de prijs zwaar mee te laten wegen. Mijn ervaring is dat de prijs doorgaans voor 30% meetelt. De rest van de punten wordt verdeeld op basis van de kwaliteit.”

**Als inschrijvers liggen wij eruit als we ons niet aan de planning houden.**

**De inkopende partij houdt zich eigenlijk vrijwel nooit aan de planning.**

“Als inkoper stuur ik zo strak mogelijk op de planning. Ik ben echter niet de enige speler in dit proces. Daarom maak ik vooraf goede afspraken met mijn opdrachtgever. We kijken samen of de voorgestelde planning realistisch is, zodat we voldoende tijd geven voor gedegen inschrijvingen. Op het gebied van ICT is een voorbereiding van 1,5 jaar geen uitzondering. Dat zijn complexe trajecten die we heel zorgvuldig doorlopen en daar hoort ook een reële, haalbare planning bij.”

**Als inschrijvers worden we gevraagd om een SMART plan van aanpak te schrijven.**

**De offerteaanvraag is echter zelden SMART. Ook krijgen we geen concrete verduidelijking in de Nvl.**

“Het proces binnen de ICT-dienstverlening bestaat meestal uit vaste, concrete stappen. Een systeem wordt ontwikkeld, getest, geaccepteerd en in productie genomen. Het hoeft van beide kanten niet zo lastig te zijn om dat SMART te maken. En is iets niet duidelijk, stel er dan een vraag over in de Nvl. Laat daarbij ook gerust je aannames zien: wij werken als volgt, hoe ziet u dat? Ik heb het idee dat inschrijvers hier nog wel wat creatiever in mogen zijn.”



## Ria Duinker

**Naam:** Ria Duinker

**Huidige bedrijf/organisatie:** Cosis, een zorgorganisatie in Groningen en Drenthe, helpt kwetsbare mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking om grip te krijgen op het leven

**Functie:** teamcoördinator inkoop

**Hoeveel jaar inkoopervaring:** meer dan 10 jaar

### Hoe is in het algemeen de kwaliteit van offerteteksten?

“De kwaliteit is wisselend. Niet alle inschrijvers kunnen zich even goed verplaatsen in een zorgorganisatie als Cosis. Wij zijn niet aanbestedingsplichtig en onze bestekken zitten daardoor nét iets anders in elkaar. Partijen die het bestek niet goed lezen, missen daardoor kansen om aan te sluiten op de vraag. Ook door het gebruik van jargon laten ze punten liggen; inschrijvingen worden vooral beoordeeld door mensen vanuit de zorg.”

### Welke offerte is jou het meest bijgebleven en waarom?

“Offertes waarin leveranciers hun toegevoegde waarde laten zien, blijven mij bij. Het is waardevol als zij meedenken, laten zien dat ze ons begrijpen en waar mogelijk een beter aanbod doen dan we zelf voor mogelijk hadden gehouden. Geen standaard verkooppraatjes, maar een advies dat naadloos aansluit op onze dagelijkse realiteit. Verder vind ik het sterk als leveranciers die afvallen oprecht met ons in gesprek willen over wat zij beter hadden kunnen doen, of eventueel gemist hebben in de uitvraag. Zo kunnen zij volgende keer een beter passend aanbod doen.”

### Welk advies zou je inschrijvers willen geven?

“Lees de uitvraag goed door en doe een aanbod dat past bij de organisatie, qua uitvoering en kosten. Laat daarbij ook zien hoe je jouw ideeën wilt verwezenlijken. Hoe kunnen we jullie toekomstbeeld, product of dienst het beste binnen onze organisatie implementeren? Dat wil ik graag weten!”

“

**Lees het bestek met een open blik door, alsof dit je eerste aanbesteding of offerteaanvraag is. Dan sluit je inschrijving het beste aan op wat de aanbestedende dienst écht zoekt.**

---

*Ria Duinker*

**De aanbestedende dienst weet vooraf al aan wie zij de opdracht willen gunnen.**

“Nee, dat is niet zo. De interne klant heeft vaak wel een voorkeur, maar als ervaren inkoper zorg ik ervoor dat het altijd de best mogelijke leverancier wordt. Als dat nodig is, gebruik ik een anonieme scoring.”

**Het draait toch alleen maar om de prijs.**

“In de zorg is de prijs natuurlijk belangrijk. Toch kijk ik altijd naar het totaalplaatje. Soms kun je voor een iets hogere prijs meer gemak of efficiency bereiken voor onze medewerkers en cliënten. Dat is mij dan meer waard.”

**Als inschrijvers liggen wij eruit als we ons niet aan de planning houden.**

**De inkopende partij houdt zich eigenlijk vrijwel nooit aan de planning.**

“Die opmerking begrijp ik wel. Wij houden ons waar mogelijk aan de planning en wijken daar alleen van af met een goede reden. Soms duurt het gewoon net iets langer om bepaalde zaken af te stemmen binnen een grote organisatie. Ik zie de planning ook vooral als een gedeelde verantwoordelijkheid: als inschrijvers onze planning niet realistisch vinden, hoor ik het graag.”

**Als inschrijvers worden we gevraagd om een SMART plan van aanpak te schrijven.**

**De offerteaanvraag is echter zelden SMART. Ook krijgen we geen concrete verduidelijking in de Nvl.**

“Wij schrijven onze bestekken altijd zo SMART mogelijk. En zijn bepaalde aspecten voor inschrijvers desondanks niet SMART genoeg, dan kunnen zij daar vragen over stellen in de Nvl. Graag zelfs! Juist door hun vragen laten zij hun toegevoegde waarde zien. Ik vind het zelf heel prettig als inschrijvers daarbij voorbeelden aan ons voorleggen. Wij hechten veel waarde aan een goede relatie en doen er daarom alles aan om alle vragen goed en uitgebreid te beantwoorden.”



## Erik Mars

**Naam:** Erik Mars

**Huidige bedrijf/organisatie:** Mars Inkoopadvies

**Functie:** specialist en licentiehouders op het gebied van Best Value Approach en specialist op het gebied van Europese aanbestedingen

**Hoeveel jaar inkoopervaring:** 16 jaar, waarvan 9 jaar als zzp'er

### Hoe is in het algemeen de kwaliteit van offerteteksten?

"Gemiddeld genomen is de kwaliteit van offertes goed, al heb je altijd uitschieters naar boven en naar beneden. Over het algemeen heb ik als inkoper weinig te klagen."

### Welke offerte is jou het meest bijgebleven en waarom?

"Een goede offerte laat duidelijk de voordelen van de aanbieder zien. Als ik de inschrijvende partij adviseer, kijk ik altijd mee naar hun USP's: op welke punten zijn zij beter dan de concurrent en kunnen ze bij deze aanbesteding beter scoren? Die punten benadrukken we dan in de inschrijving. Het helpt als een aanbestedende dienst transparant is over wat ze zoeken. Een vraag naar de beste oplossing geeft je als aanbieder veel meer ruimte om een offerte te schrijven die naadloos aansluit op de vraag. Aanbestedende diensten doen helaas vaak het omgekeerde: die timmeren alles vooraf al dicht. Dan heb je als inschrijver weinig ruimte om na te denken over een betere oplossing."

### Welk advies zou je inschrijvers willen geven?

"Achterhaal de échte vraag en vraag door totdat alles duidelijk is. Als de aanbestedende dienst toch nog vaag blijft, overweeg dan of je wel wilt inschrijven. Vaagheden kunnen later immers leiden tot onverwacht hoge kosten, waarbij je als aanbieder vaak aan het kortste eind trekt. Ik zeg altijd: beter ten halve gekeerd dan ten hele gedwaald."

### De aanbestedende dienst weet vooraf al aan wie zij de opdracht willen gunnen.

"Soms heeft een aanbestedende dienst inderdaad een voorkeur. Als ik dat signaleer, kies ik ervoor om de inschrijving anoniem te laten verlopen. Ik zie in de praktijk dat een aanbestedende dienst dan wordt gedwongen om te kiezen voor het beste aanbod en dat is niet altijd de partij die hun voorkeur heeft."

Achterhaal de échte vraag  
en benadruk altijd  
jouw unieke voordelen.

---

*Erik Mars*

**Het draait toch alleen maar om de prijs.**

“Prijs speelt altijd een rol, maar niet altijd de hoofdrol. En is dat wel zo, dan moet je je als inschrijver de vraag stellen of je wel mee wilt doen. Vind je het tarief te laag, steek er dan verder geen energie meer in. En als je je toch inschrijft, moet je daarna ook niet zeuren over de euro’s. Een andere optie is om kritische vragen te stellen in de Nvl: waarop is dit budget gebaseerd? Als meer potentiële inschrijvers dit aankaarten, bestaat de kans dat de aanbestedende dienst ingrijpt door het budget bij te stellen of de procedure te staken.”

**Als inschrijvers liggen wij eruit als we ons niet aan de planning houden.**

**De inkopende partij houdt zich eigenlijk vrijwel nooit aan de planning.**

“Daar ben ik het niet mee eens. De planning is, tot aan de sluitingsdatum, voor alle partijen hard. En als een aanbestedende dienst de planning niet haalt, dan schuift die gewoon op. De Aanbestedingswet bevat hier duidelijke minimale termijnen voor. Ook zie ik regelmatig dat veranderingen in de planning worden doorgevoerd op verzoek van de inschrijvers. Zij hebben vaak meer tijd nodig om een goede inschrijving samen te stellen.”

**Als inschrijvers worden we gevraagd om een SMART plan van aanpak te schrijven.**

**De offerteaanvraag is echter zelden SMART. Ook krijgen we geen concrete verduidelijking in de Nvl.**

“Het is een uitdaging om aanbestedingsdocumenten SMART te maken, mede door de Europese wet- en regelgeving. Ook de jurisprudentie van de afgelopen jaren speelt hierbij een grote rol. Aanbestedende diensten moeten vooraf heel goed bedenken wat ze wel en niet in hun documentatie opnemen. Dat leidt soms tot een flinke papierwinkel, veel meer dan pakweg 15 jaar geleden. En inschrijvers zijn hier ook zelf debet aan: als je over iedere komma gaat procederen, stimuleer je aanbestedende diensten alleen maar om het nóg meer dicht te timmeren.”





## Thea Smid

**Naam:** Thea Smid

**Huidige bedrijf/organisatie:** TwINKel

**Functie:** zelfstandig inkoopadviseur, gespecialiseerd in duurzaamheid

**Hoeveel jaar inkoopervaring:** meer dan 20 jaar, onder meer bij Campina en de gemeenten Utrecht en Amersfoort

### Hoe is in het algemeen de kwaliteit van offerteteksten?

"De kwaliteit wisselt, maar over het algemeen ben ik vaak onder de indruk van offerteteksten. Inschrijvers hebben meestal grondig nagedacht en komen met goed onderbouwde offertes. Toch zie ik nog regelmatig slordigheden voorbijkomen, zoals spelfouten. Ik kijk daar doorheen, maar ik merk dat andere beoordelaars erdoor worden afgeleid en dit laten meewegen in hun oordeel."

### Welke offerte is jou het meest bijgebleven en waarom?

"Bij de gemeente Amersfoort hebben we ooit een aanbesteding uitgeschreven voor de catering. Daarbij lag de nadruk op duurzaam inkopen en biologische producten. Een aantal inschrijvers hebben ons toen verrast door hun offerte op een ludieke manier aan te bieden. Eén offerte werd bezorgd in een kratje met biologisch fruit, een andere was verpakt in een oude krant, zoals zij in het vervolg ook onze sandwiches wilden verpakken. Dan maak je echt wel indruk!"

### Welk advies zou je inschrijvers willen geven?

"Zorg ervoor dat je tekst foutloos is en schrijf zo veel mogelijk SMART. Presenteer je aanbod kort en duidelijk - en onderbouw je verhaal met niet-technische rapporten, KPI's en andere cijfers. Dat helpt ons als inkopers om duidelijker het verschil te zien met de andere inschrijvers. Laat zien waarin jij je onderscheidt."

### De aanbestedende dienst weet vooraf al aan wie zij de opdracht willen gunnen.

"Nee, dat is niet zo. En als ik in de organisatie al een bepaalde voorkeur of afkeer signaleer, dan kies ik voor een anonieme procedure. Soms merk ik dat aanbestedende diensten terughoudend zijn om te kiezen voor de zittende leverancier, maar als zij de beste partij zijn: waarom niet?"

“

**Stel zeker vragen!**  
**Een aanbestedende dienst**  
**heeft vaak onvoldoende**  
**marktkennis of een tunnelvisie.**  
**Door je vakkennis kun je**  
**hen soms op**  
**betere ideeën brengen.**

---

*Thea Smid*

**Het draait toch alleen maar om de prijs.**

“Nee, in veel gevallen hecht de aanbestedende dienst juist meer waarde aan kwaliteit. De verhouding tussen prijs en kwaliteit luistert overigens heel nauw. Daarom maken we vooraf goede berekeningen om te voorkomen dat bij grote prijsverschillen de partij met de beste kwaliteit afvalt. Zelfs bij 50-50 kan de laagste prijs winnen. Kwaliteit is niet altijd even makkelijk te definiëren. Wat is de kwaliteit die we zoeken? Waaruit blijkt de kwaliteit en hoe toetsen we die? Dat is soms echt een zoektocht.”

**Als inschrijvers liggen wij eruit als we ons niet aan de planning houden.**

**De inkopende partij houdt zich eigenlijk vrijwel nooit aan de planning.**

“Dat herken ik wel, helaas. En ook al doe ik er alles aan om de planning te halen, soms lukt het gewoon niet – en dat vind ik heel erg. Waar mogelijk plan ik dan ook ruim, zodat er tijd is voor twee vragenrondes. Zo kunnen inschrijvers goede vragen stellen en hebben wij voldoende tijd om die goed te beantwoorden. Soms zie ik aanbestedende diensten ronduit botte antwoorden geven in de Nota van Inlichtingen. Zo ga je niet met mensen om, vind ik. Je loopt bovendien het risico dat de markt jou links laat liggen. Daarom trek ik altijd voldoende tijd uit om de vragen van inschrijvers afdoende en respectvol te beantwoorden.”

**Als inschrijvers worden we gevraagd om een SMART plan van aanpak te schrijven.**

**De offerteaanvraag is echter zelden SMART. Ook krijgen we geen concrete verduidelijking in de Nvl.**

“Ja, die kritiek begrijp ik wel. Niet alle offerteaanvragen zijn even SMART. De organisaties waarvoor ik werk, hanteren hun eigen formats. Die zijn vaak de optelsom van eerdere aanbestedingen, ervaring en jurisprudentie. Die teksten kan ik als externe niet zomaar aanpassen. Toch zie ik ook organisaties die hier vrijer mee omgaan. Voor aanbestedingen op het gebied van communicatie of binnen het sociaal domein hanteren zij vaak kortere, creatievere teksten. Dat zouden we vaker moeten doen!”



Haar manier van aanpakken liegt er niet om. De energie van **'niet lullen maar poetsen'** is aanstekelijk.

In begrijpelijke taal laat ze het verschil zien tussen een tekst en een winnende tekst.

### Hulp nodig?

Misschien heb je na het lezen van de interviews nu zoiets van 'help!'. Je wilt leren hoe jouw organisatie een winnende offerte schrijft. SalesTAALent geeft verschillende inspirerende offertetrainingen, zoals de training **SMART Inschrijven op Aanbestedingen**.

Of wil je een kritische blik omdat je die ene grote klant wil (of zelfs moet) binnenhalen? SalesTAALent helpt je graag de opdracht scoren. Wil je **feedback op de offerte, de tekst laten herschrijven of complete begeleiding**? Aan jou de keuze.

### Over SalesTAALent

SalesTAALent is het bureau van Natasja Hoogenboom. Haar missie is kristalhelder: bedrijven helpen succesvoller te worden in hun offertetrajecten. Met offertes die minstens zo goed zijn als hun dienst als resultaat. Haar focus ligt vooral op het trainen van dienstverlenende bedrijven in het schrijven van onweerstaanbare offertes. Ze is auteur van het **boek Experttips voor Onweerstaanbare Offertes**.

Natasja is trots op de vele offertetrajecten die ze heeft mogen begeleiden (en winnen!) voor bedrijven als Asito, Ad Hoc en MEE. Ze vindt het geweldig om haar kennis te mogen delen met anderen. Ze zal je uitdagen je meer te verdiepen in wat de klant wil horen en lezen, om zo een concrete en overtuigende offerte te schrijven. Met als resultaat dat je die ene klant nu wél binnenhaalt of behoudt.

**SALESTAALENT.**

---

*Natasya Hoogenboom*