



ALGEMENE VOORWAARDEN RAAD & RUST

Versie: 1.0

Datum: 1 juli 2026



Artikel 1 – Identiteit van de onderneming

1. Raad & Rust is gevestigd te Zandvoort
2. Raad & Rust is geregistreerd onder KvK-nummer 42110515
3. Raad & Rust is bereikbaar via info@raadenrust.nl en www.raadenrust.nl.

Artikel 2 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Raad & Rust:** de onderneming die diensten aanbiedt op het gebied van casusregie, maatschappelijke ondersteuning, begeleiding bij complexe ondersteuningsvragen, regie in zorg & welzijn, individuele begeleiding, advisering, correspondentie, dossierondersteuning en gespreksbegeleiding.
2. **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan Raad & Rust opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden.
3. **Opdracht:** iedere overeenkomst tussen Raad & Rust en opdrachtgever, mondeling of schriftelijk, op grond waarvan Raad & Rust werkzaamheden verricht.
4. **Werkzaamheden:** alle diensten van Raad & Rust, waaronder mede begrepen intake, analyse, dossieropbouw, opstellen van correspondentie, begeleiding bij gesprekken en strategische ondersteuning.
5. **Schriftelijk:** per brief, e-mail of ander elektronisch communicatiemiddel waarmee de inhoud duurzaam kan worden vastgelegd.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten, overeenkomsten, werkzaamheden en rechtsverhoudingen tussen Raad & Rust en opdrachtgever.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval een vervangende bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 4 – Aard en afbakening van de dienstverlening

1. Raad & Rust biedt laagdrempelige, praktische en strategische ondersteuning aan opdrachtgevers die behoefte hebben aan hulp bij overzicht brengen in dossiers en situaties, correspondentie, maatschappelijke ondersteuning, casusregie, voorbereiding op gesprekken en algemene belangenondersteuning.
2. Raad & Rust is geen advocatenkantoor en treedt niet op onder de wettelijk beschermde titel advocaat.
3. Raad & Rust verricht geen werkzaamheden waarvoor op grond van de wet verplichte procesvertegenwoordiging door een advocaat geldt, tenzij uitsluitend sprake is van voorbereidende, ondersteunende of administratieve werkzaamheden buiten die formele vertegenwoordiging.
4. De dienstverlening van Raad & Rust is gebaseerd op een inspanningsverplichting. Raad & Rust garandeert geen bepaald resultaat, geen specifieke uitkomst en geen beslissing van derden in het voordeel van opdrachtgever.
5. Indien een kwestie naar het oordeel van Raad & Rust specialistische juridische, fiscale, medische, psychologische, mediation- of andere deskundige ondersteuning vereist, kan Raad & Rust de opdrachtgever adviseren een andere professional in te schakelen. Raad & Rust is gerechtigd de opdracht in een dergelijk geval te weigeren, op te schorten of te beëindigen.

Artikel 5 – Totstandkoming van de opdracht

1. Een opdracht komt tot stand zodra opdrachtgever mondeling of schriftelijk akkoord geeft op een aanbod van Raad & Rust, dan wel zodra Raad & Rust op verzoek van opdrachtgever met de werkzaamheden aanvangt.
2. Offertes en prijsopgaven van Raad & Rust zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
3. Raad & Rust is gerechtigd een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.
4. De opdracht omvat uitsluitend de werkzaamheden die uitdrukkelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

Artikel 6 – Uitvoering van de opdracht

1. Raad & Rust zal de opdracht naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen uitvoeren.
2. Raad & Rust bepaalt de wijze waarop en de volgorde waarin de werkzaamheden worden verricht, met inachtneming van de belangen van opdrachtgever.
3. Door Raad & Rust genoemde termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Raad & Rust is gerechtigd werkzaamheden in fasen uit te voeren en afzonderlijk te factureren.
5. Raad & Rust is gerechtigd derden in te schakelen indien dit voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht wenselijk is. Indien daaraan extra kosten zijn



verbonden, worden deze waar redelijk mogelijk vooraf met opdrachtgever besproken.

Artikel 7 – Verplichtingen van opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, documenten, feiten en omstandigheden die Raad & Rust nodig acht voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de verstrekte informatie en stukken.
3. Indien opdrachtgever onjuiste, onvolledige of misleidende informatie verstrekt, komen de gevolgen daarvan volledig voor rekening en risico van opdrachtgever.
4. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het nemen van beslissingen, het al dan niet verzenden van correspondentie en het al dan niet opvolgen van adviezen van Raad & Rust.
5. Opdrachtgever dient zich tegenover Raad & Rust correct en respectvol te gedragen. Bij beledigend, intimiderend, dreigend of anderszins onaanvaardbaar gedrag is Raad & Rust bevoegd de werkzaamheden onmiddellijk op te schorten of de opdracht te beëindigen.

Artikel 8 – Communicatie en optreden namens opdrachtgever

1. Raad & Rust verricht uitsluitend namens opdrachtgever communicatie met derden indien daarvoor een duidelijke opdracht is verstrekt en, indien nodig, een schriftelijke machtiging beschikbaar is.
2. Raad & Rust behoudt zich het recht voor om correspondentie namens opdrachtgever te weigeren indien de inhoud, toon, feitelijke grondslag of juridische strekking naar het oordeel van Raad & Rust onjuist, ongefundeerd, onzorgvuldig, misleidend of disproportioneel is.
3. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de uiteindelijke keuze om een door Raad & Rust opgesteld stuk te gebruiken, te verzenden of in te dienen.

Artikel 9 – Tarieven en betaling

1. De werkzaamheden van Raad & Rust worden verricht op basis van een vast tarief, uurtarief, pakketprijs of een combinatie daarvan, zoals vooraf overeengekomen.
2. Alle door Raad & Rust vermelde bedragen zijn in euro's en, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, exclusief eventuele verschotten, externe kosten en reiskosten.
3. Raad & Rust is gerechtigd vooraf een aanbetaling of voorschot te verlangen.
4. Facturen dienen te worden betaald binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.



5. Indien opdrachtgever niet tijdig betaalt, verkeert opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Raad & Rust is dan gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
6. Raad & Rust is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten zolang opdrachtgever niet volledig aan diens betalingsverplichtingen heeft voldaan.
7. Bezwaren tegen een factuur dienen binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk te worden gemeld. Het indienen van bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 10 – Annulering, verplaatsing en beëindiging

1. Opdrachtgever kan een afspraak of opdracht schriftelijk annuleren of verplaatsen.
2. Indien annulering plaatsvindt nadat Raad & Rust reeds werkzaamheden heeft verricht of tijd heeft gereserveerd, is Raad & Rust gerechtigd de reeds verrichte werkzaamheden en gereserveerde tijd in rekening te brengen.
3. Beide partijen kunnen de overeenkomst tussentijds beëindigen. Reeds verrichte werkzaamheden, gereserveerde tijd en gemaakte kosten blijven in dat geval verschuldigd.
4. Raad & Rust is gerechtigd de opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:
 - a. opdrachtgever onjuiste, onvolledige of misleidende informatie verstrekt;
 - b. het vertrouwen in een behoorlijke samenwerking ontbreekt;
 - c. opdrachtgever zich onbehoorlijk of grensoverschrijdend gedraagt;
 - d. voortzetting van de opdracht naar het oordeel van Raad & Rust redelijkerwijs niet kan worden verlangd;
 - e. de zaak naar het oordeel van Raad & Rust specialistische hulp vereist die buiten de dienstverlening van Raad & Rust valt.

Artikel 11 – Geen resultaatgarantie

1. Raad & Rust kan niet garanderen dat adviezen, correspondentie, strategie of ondersteuning leiden tot het door opdrachtgever gewenste resultaat.
2. Resultaten zijn onder meer afhankelijk van feiten, reactie van wederpartijen, beleid van instanties, toepasselijke wet- en regelgeving en beslissingen van derden.
3. Adviezen van Raad & Rust dienen daarom te worden opgevat als ondersteuning en beoordeling naar beste inzicht, niet als garantie op succes.



Artikel 12 – Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van Raad & Rust is beperkt tot directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.
2. Raad & Rust is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste kansen, reputatieschade, emotionele schade of schade als gevolg van besluiten van derden.
3. Raad & Rust is evenmin aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit:
 - a. onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie van opdrachtgever;
 - b. het niet, gedeeltelijk of onjuist opvolgen van adviezen;
 - c. gebruik van door Raad & Rust opgestelde stukken op een andere wijze dan waarvoor deze zijn bedoeld;
 - d. handelingen of nalatigheden van derden.
4. Indien en voor zover enige aansprakelijkheid van Raad & Rust komt vast te staan, is deze beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Raad & Rust wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
5. Indien om welke reden dan ook geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Raad & Rust beperkt tot maximaal het bedrag dat opdrachtgever voor de betreffende opdracht heeft betaald, met een maximum van € 1.500, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.
6. Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen 12 maanden na ontdekking van de schade schriftelijk en gemotiveerd bij Raad & Rust is ingediend, tenzij een langere termijn dwingendrechtelijk geldt.

Artikel 13 – Vertrouwelijkheid

1. Raad & Rust behandelt alle informatie en stukken van opdrachtgever vertrouwelijk.
2. Informatie wordt uitsluitend met derden gedeeld indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, indien opdrachtgever daarvoor toestemming heeft gegeven, of indien Raad & Rust daartoe wettelijk verplicht is.
3. Opdrachtgever begrijpt en aanvaardt dat Raad & Rust geen wettelijk verschoningsrecht heeft zoals een advocaat dat heeft.



Artikel 14 – Privacy en persoonsgegevens

1. Raad & Rust verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor het aangaan en uitvoeren van de opdracht, het onderhouden van contact, facturatie, dossierbeheer en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.
2. Persoonsgegevens worden verwerkt op basis van een gerechtvaardigd en vooraf bepaald doel en niet verder dan daarvoor noodzakelijk. De Autoriteit Persoonsgegevens benadrukt doelbinding en dataminimalisatie als basisprincipes van de AVG.
3. Persoonsgegevens worden alleen aan derden verstrekt indien dat verenigbaar is met het doel waarvoor zij zijn verkregen, indien toestemming is verleend of indien een wettelijke verplichting daartoe bestaat.
4. Raad & Rust treft passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.
5. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders voorschrijft.
6. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens wordt opgenomen in de privacyverklaring van Raad & Rust.

Artikel 15 – Intellectuele eigendom

1. Alle door Raad & Rust verstrekte of opgestelde teksten, analyses, adviezen, formats, modellen, strategieën, correspondentie en andere stukken blijven intellectueel eigendom van Raad & Rust, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht voor het doel waarvoor de betreffende stukken zijn opgesteld.
3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Raad & Rust mogen stukken niet worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, aangepast of commercieel geëxploiteerd, behoudens voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor het doel van de opdracht.

Artikel 16 – Klachten

1. Indien opdrachtgever ontevreden is over de dienstverlening van Raad & Rust, dient opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar te maken, bij voorkeur binnen 14 dagen na het ontstaan of ontdekken van de klacht.
2. Raad & Rust zal zich inspannen om klachten serieus, zorgvuldig en binnen redelijke termijn te behandelen.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

**Artikel 17 – Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen Raad & Rust en opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen zich inspannen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
3. Indien overleg niet tot een oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Raad & Rust is gevestigd, tenzij dwingendrechtelijk anders is bepaald.

Artikel 18 – Wijziging van de voorwaarden

1. Raad & Rust is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
2. De meest recente versie van de algemene voorwaarden is van toepassing op nieuwe opdrachten.
3. Op lopende opdrachten blijft de versie van toepassing die gold op het moment van totstandkoming van de opdracht, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

