

# Policy Klanten



**Ekopak**  
∞ Ekopak Sustainable Water

Together towards  
a sustainable future.

Ekopak NV | Souverainestraat 13, B-9800 Deinze  
T +32 (0) 51 75 51 05 | info@ekopakwater.com | BTW BE0461.377.728

[Ekopakwater.com](https://www.ekopakwater.com)

## Inhoud

1	Formaliseren van onze waarden en normen .....	4
1.1	Polities vs deelpolities .....	4
1.2	Actieve samenwerking .....	4
1.3	Controle vs ondersteuning .....	4
2	De waarden en normen van onze klanten .....	6
2.1	Algemeen professionele waarden en normen .....	6
2.1.1	Professionele beslissingen.....	6
2.1.1.1	Financiële en economische beslissingen .....	6
2.1.1.2	Sociale beslissingen .....	8
2.1.1.3	Ecologische beslissingen.....	9
2.1.2	Professionele interacties .....	10
2.1.2.1	Omkoping .....	10
2.1.2.2	Fysieke of verbale intimidatie .....	10
2.1.2.3	Onvolledige administratie .....	10
2.1.2.4	Gegevensverwerking .....	10
2.1.2.5	Conflict of interest.....	10
2.2	Bedrijfsspecifieke waarden en normen.....	11
2.2.1	Bedrijfsspecifieke beslissingen .....	12
2.2.1.1	Ecologisch .....	12
2.2.1.2	Economisch.....	12
2.2.1.3	Duurzaam .....	12
2.2.2	Bedrijfsspecifieke interacties.....	12
2.2.2.1	Ecologisch aankoopbeleid .....	12
2.2.2.2	Open voor samenwerkingen .....	12
2.2.2.3	Growth mindset.....	12
3	Wat mogen klanten van ons verwachten?.....	13
3.1	Algemeen professionele waarden en normen .....	13
3.1.1	Professionele beslissingen.....	13
3.1.2	Professionele interacties .....	13

3.1.2.1	Objectieve evaluaties .....	13
3.1.2.2	Transparante administratieve opvolging .....	13
3.1.2.3	Transparante kwaliteitsbewaking .....	13
3.1.2.4	Vermijden van conflict of interest.....	13
3.2	Bedrijfsspecifieke waarden en normen.....	14
3.2.1	Bedrijfsspecifieke beslissingen .....	14
3.2.2	Bedrijfsspecifieke interacties.....	14
4	Ondersteunende procedures .....	14
4.1	Algemene procedures voor klanten.....	14
4.1.1	Opleiding .....	14
4.1.2	Interne meldingsprocedure.....	14
4.1.3	Meldingsprocedure klanten .....	15
4.2	Bedrijfsspecifieke procedures voor klanten.....	15
4.2.1	Feedbackmomenten.....	15

# 1 Formaliseren van onze waarden en normen


De identiteit van Ekopak wordt niet bepaald door een stuk papier in een lade, maar is diep geworteld in onze medewerkers, leveranciers en klanten. Iedereen met wie we dag in dag uit samenwerken, moet integer handelen volgens de waarden en normen waarvoor wij staan. Alleen dan kunnen we spreken van een werkelijk duurzaam beleid. Als bedrijf bieden wij de nodige waarborgen om deze waarden en normen continu te bewaken, zelfs wanneer ze onder externe druk staan.

Om onze waarden en normen te formaliseren, hebben we de "Ekopak policies" opgesteld. Deze policies vormen de basis van onze cultuur. Door hierover transparant te communiceren, zorgen we ervoor dat iedereen goed op de hoogte is van wat ons DNA is en hoe dit uit te dragen.

In dit document **richten wij ons tot onze klanten**. Als bedrijf vinden we het belangrijk niet alleen naar onze eigen impact te kijken, maar ook stil te staan bij de impact binnen onze gehele waardeketen.

## 1.1 Policies vs deelpolicies

Een policy is een schriftelijke uitdrukking van een cultuur. Het laat zien hoe een bedrijf onderscheid maakt tussen goed en fout, en welke processen zijn opgezet om dit onderscheid te waarborgen. Een policy kan op verschillende niveaus binnen de organisatie worden vastgesteld.

Dit document specificeert de gedragscode en bevat een meer gedetailleerde uitwerking van hoe de gedragscode wordt toegepast op de manier waarop wij omgaan met klanten. Dit document zal echter ook onderwerpen bevatten die nog meer gedetailleerde uitwerking vereisen. Deze onderwerpen worden aangeduid met een symbool . Met andere woorden, de secties waarin dit symbool voorkomt, worden verder uitgewerkt in een sub-policy.

## 1.2 Actieve samenwerking

Klanten vormen het hart van Ekopak. Ons gehele bedrijf is erop gericht om zo klantgericht mogelijk te zijn. Hoe beter de relatie met onze klant, hoe sterker onze producten en diensten worden en hoe efficiënter de samenwerking verloopt. Ons doel is om samen te werken met klanten die onze waarden en normen respecteren en in het beste geval ook onze identiteit versterken. Het is belangrijk dat de samenwerking zoveel mogelijk op één lijn ligt. Alleen op deze manier kan onze groei op een duurzame manier worden bevorderd.

## 1.3 Controle vs ondersteuning

Deze policy is niet opgesteld om als controledocument te dienen. Wij geloven dat elk van onze klanten de juiste intenties heeft om op een ethische manier zaken te doen. Ekopak zal klanten dan ook niet controleren op ethisch gedrag. Het is echter wel onze verantwoordelijkheid om klanten correct te informeren over de waarden en normen die voor Ekopak belangrijk zijn. Het doel is om een dialoog te stimuleren waarin deze waarden en normen worden gereflecteerd, en om aan te tonen hoe samenwerkingen verder kunnen gaan dan de standaard leverancier/klant-relatie.

Concreet doen we dit door in deze policy procedures te beschrijven die ervoor zorgen dat onze klanten voldoende worden ondersteund om onze manier van werken goed te begrijpen:

- Voldoende informatie, zodat elke klant begrijpt hoe wij langdurige samenwerkingen aangaan;
- Voldoende reflectiemomenten die ruimte bieden om (afwijkend) gedrag te verwerken;
- Een meldprocedure waarin beide partijen op een veilige manier problemen kunnen aankaarten.

## 2 De waarden en normen van onze klanten

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de wettelijke (algemene) en bedrijfsspecifieke waarden en normen die Ekopak belangrijk acht in haar relatie met klanten. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen algemene professionele beslissingen en algemene professionele interacties.

- Algemene professionele beslissingen: objectieve beslissingen die Ekopak beschouwt als een belangrijk criterium voor samenwerking, inclusief de procedures voor de handhaving van deze beslissingen.
- Algemene professionele interacties: subjectieve interacties die worden ondersteund door een “multiple eye”-principe, waarbij context wordt geboden aan persoonlijke meningen.


### 2.1 Algemeen professionele waarden en normen

#### 2.1.1 Professionele beslissingen

Ekopak verwacht dat haar klanten voldoen aan de wetgeving gericht op het tegengaan van onder andere economische, financiële en sociale misdrijven.

##### 2.1.1.1 Financiële en economische beslissingen


Ekopak gaat ervan uit dat onze klanten een nultolerantiebeleid hanteren ten aanzien van omkoping en corruptie en handelen in overeenstemming met de principes van ons anticorruptiebeleid.

		
Geen witwaspraktijken of financiering van terrorisme	We verwachten dat al onze klanten voldoen aan de wetten omtrent witwassen en financiering van terrorisme. We zullen daarom steeds alert zijn voor ongebruikelijke transacties en deze melden bij de juiste instanties. Onder ongebruikelijke transacties definiëren we de betalingen van onze klanten via stortingen vanuit ongebruikelijke rekeningnummers of de vraag om betaling te aanvaarden met contant geld. We verwachten van onze klanten dat ook zij hun geldstromen verantwoord beheren en dezelfde aandacht besteden aan ongebruikelijke transacties die kunnen wijzen op witwassen of het financieren van terrorisme.	Klanten binnen de EU volgen de richtlijnen van de EU, omgezet in de eigen nationale wetgeving op. Klanten buiten de EU voldoen aan de internationale richtlijnen van de Financial Action Task Force (FATF), ook in het geval dat deze strikter zijn dan de nationale wetgeving.
Volledige en getrouwe boekhouding	We verwachten van onze klanten dat zij een getrouwe boekhouding voeren. Indien de jaarrekening niet publiek voorhanden is, zal de klant deze beschikbaar stellen op aanvraag.	Klanten binnen de EU volgen de richtlijnen van de EU, omgezet in de eigen nationale wetgeving op. Klanten buiten de EU volgen hun nationale wetgeving.
Eerlijke belasting bijdrage	Belastingen zorgen dat bedrijven een bijdrage leveren aan de maatschappij. Wij verwachten van onze klanten dat zij een eerlijke bijdrage leveren en daarom voldoen aan de wetgeving rond directe en indirecte belastingen.	Klanten passen de nationale wetgeving m.b.t. de vennootschapsbelasting toe. Klanten houden zich aan de internationale OESO-richtlijnen inzake de strijd tegen fiscale fraude.

<p>Handelen in lijn met economische sancties en handelsembargo's</p>	<p>Een sanctie is een diplomatiek of economisch middel om een einde te maken aan bepaalde handelingen of beleidslijnen, zoals schendingen van het internationaal recht of de mensenrechten, of om verandering te brengen in beleid wanneer de wettelijke of democratische beginselen niet in acht worden genomen. Wij verwachten van onze klanten dat ze op de hoogte zijn van de laatste stand van zaken om correcte beslissingen te kunnen maken binnen de barrières dat de wet oplegt, en bij mogelijke conflicten dit te melden.</p>	<p>Klanten binnen de EU passen de Europese sanctieregimes toe, klanten buiten de EU passen de richtlijnen van de veiligheidsraad van de Verenigde Naties inzake sanctieregimes toe.</p>
<p>Eerlijke concurrentie</p>	<p>We vinden het belangrijk dat alle partijen waar we mee samenwerken zich houden aan de antitrust wetgeving en het mededingingsrecht niet opzettelijk schenden. Dankzij deze wetten wordt het namelijk mogelijk gemaakt dat geen enkele partij ooit een machtspositie kan verwerven die de concurrentie weert.</p>	<p>Klanten binnen de EU volgen de richtlijnen van de Europese antitrust regels</p>


### 2.1.1.2 Sociale beslissingen

Ekopak acht het belangrijk dat haar klanten hun eigen werknemers behandelen in overeenstemming met de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, zoals opgesteld door de Verenigde Naties, en met de toepasselijke nationale arbeidswetgeving volgens de normen van de Internationale Arbeidsorganisatie. Binnen deze wetgeving willen wij extra aandacht vestigen op de volgende domeinen:

		
Dwang- en kinderarbeid	We kiezen ervoor om niet actief samen te werken met klanten die inbreuken plegen op vlak van dwang- en kinderarbeid.	Klanten binnen de EU voldoen aan de nationale arbeidswetgeving die in lijn ligt met het EU charter Fundamental Rights. Klanten buiten de EU voldoen aan de internationale arbeidsstandaarden van de International Labour Organization.
Vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen	Het organiseren in vakbonden is een fundamenteel arbeids- en mensenrecht. Ook heeft ieder mens het recht om collectief te onderhandelen over arbeidsvoorwaarden.	Klanten binnen de EU voldoen aan het EU Charter Fundamental Rights. Klanten buiten de EU volgen de standaarden van de Internationale Arbeidsorganisatie.
Naleven van de afgesproken arbeidsvoorwaarden	Via het collectief dialoog kunnen individuen zich verenigen om de juiste arbeidsvoorwaarden op vlak van loon, vergoedingen, werktijden en rusttijden te onderhandelen. Deze afspraken worden samengebracht in collectieve arbeidsovereenkomsten.	Klanten binnen de EU voldoen aan de EU arbeidswetgeving. Klanten buiten de EU volgen de standaarden van de Internationale Arbeidsorganisatie.
Veilige werkplek	Veiligheid op de werkplek is essentieel voor gezonde medewerkers en vastgelegd in nationale en internationale wetgeving over veiligheid en gezondheid op het werk. We moedigen aan dat onze klanten deze wetten nauwkeurig opvolgen en het risico op ongevallen, letsel, misbruik en discriminatie minimaliseren.	Klanten binnen de EU voldoen aan de EU richtlijnen aangaande veiligheid en gezondheid op het werk. Klanten buiten de EU volgen de standaarden van de Internationale Arbeidsorganisatie.

### 2.1.1.3 Ecologische beslissingen

Ekopak verwacht dat haar klanten duurzaamheid als prioriteit beschouwen en ecologische factoren meenemen in hun (bedrijfs)beslissingen, met als doel de positieve impact te maximaliseren en negatieve effecten te minimaliseren. Wij zijn ervan overtuigd dat onze producten in dit opzicht een betekenisvolle meerwaarde bieden.

		
Vervuiling	Bedrijven met hinderlijke activiteiten voor het milieu moeten voldoen aan de nodige milieuvergunningen vastgelegd volgens nationale en internationale wetgeving. We verwachten dat onze klanten voldoen aan de minimum huidig geldende normen op vlak van bodem-, water- en luchtvervuiling en deze wetgeving nauw opvolgen zodat elke verstrenging in de wet meteen opgenomen wordt.	Klanten binnen de EU voldoen aan de EU richtlijnen aangaande vervuiling en aansprakelijkheid. Klanten buiten de EU passen de nationale wetgeving toe en volgende de richtlijnen van de Verenigde Naties.
Bescherming land, water en natuurlijke hulpbronnen	We verwachten van onze klanten dat ze door de wet beschermde landen, oceanen en natuurgebieden niet exploiteren en dat zij het gebruik van andere natuurlijke hulpbronnen steeds uitvoeren binnen de vooropgestelde nationale en internationale wetgeving.	Klanten binnen de EU voldoen aan de EU regelgeving inzake landgebruik, verandering in landgebruik en bosbouw. Klanten buiten de EU passen de nationale wetgeving toe en volgende de richtlijnen van de Verenigde Naties.
Klimaatadaptatie	Het is voor ons belangrijk dat de klant op de hoogte is van de EU klimaatwet en de nodige stappen onderneemt om aan deze wetgeving te voldoen.	De EU-klimaatwet moet worden nageleefd door de lidstaten. Klanten binnen de EU voldoen aan de wetgeving op het niveau van de lidstaat. Klanten buiten de EU passen de nationale wetgeving toe en volgen de richtlijnen van de Verenigde Naties.

## 2.1.2 Professionele interacties

### 2.1.2.1 *Omkoping*

Het is voor ons belangrijk dat elke interactie met de klant professioneel en objectief is. Dit betekent dat omkoping niet aanvaard kan worden binnen de klantrelatie. Het is met andere woorden niet mogelijk om iets van waarde te bieden of te accepteren om zaken te behouden of een oneerlijk voordeel te behalen.

### 2.1.2.2 *Fysieke of verbale intimidatie*

In de omgang met onze klanten aanvaarden wij geen fysieke, noch verbale intimidatie ten aanzien van onze medewerkers. We verwachten van onze klanten dat ze met voldoende integriteit en gevoeligheid voor anderen (onder)handelen. Idem visa versa.

### 2.1.2.3 *Onvolledige administratie*

Voorafgaand aan een samenwerking met een klant zal Ekopak steeds een gedetailleerde offerte voorzien waarbij de verschillende stappen met hun gerelateerde kosten en verwachte betaaldatum gedocumenteerd worden. Het is belangrijk dat de klant deze offerte goed nakijkt en begrijpt welke kosten er in de offerte inbegrepen zijn en welke niet. Op deze manier weet de klant te allen tijde wat ze kunnen verwachten van de medewerkers van Ekopak en begrijpen ze ook dat elke extra vraag of afspraak herbekeken moet worden in het licht van de gemaakte afspraken.

### 2.1.2.4 *Gegevensverwerking*

Alle informatie en data die in een samenwerking met de klant uitgewisseld worden, worden behandeld volgens de GDPR regelgeving, hetgeen verduidelijkt wordt in de Privacy policy van Ekopak.



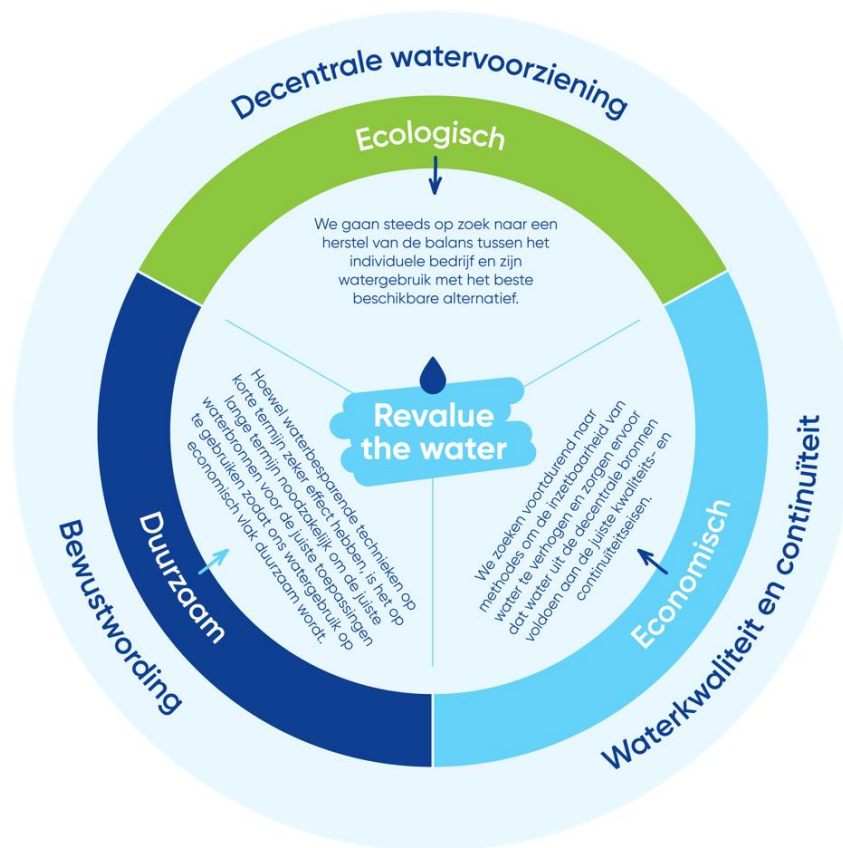
Een omschrijving van de omgang met persoonsgegevens wordt verder uitgewerkt in een Privacy policy.

### 2.1.2.5 *Conflict of interest*

Het is belangrijk dat elke beslissing die er genomen wordt in de klantenrelatie objectief is. Indien persoonlijke belangen de objectieve klantenrelatie kunnen beïnvloeden, zal hier meteen bij Ekopak melding van gemaakt worden, zodat de relatie vanuit een “multiple eye”-principe bekeken wordt en potentiële belangenconflicten tijdig herkend worden.

## 2.2 Bedrijfsspecifieke waarden en normen

Het Ekopak-DNA is de “genetische code” die bepaalt wat ons als bedrijf uniek maakt, waarom we doen wat we doen, waar we voor staan, hoe we functioneren en hoe we met mensen omgaan. Men kan een uniek bedrijfs-DNA niet uitsluitend opbouwen op basis van wettelijke, bovenwettelijke en sociale waarden en normen. Om onze identiteit werkelijk vorm te geven, moeten deze algemeen aanvaarde professionele principes worden verrijkt met bedrijfsspecifieke waarden die onze “genetische code” in elke interactie versterken. De Ekopak EED (Economisch, Ecologisch, Duurzaam) is verankerd in de medewerkers van Ekopak.



Figuur: Ekopak Kompas

We maken in dit hoofdstuk terug een opsplitsing tussen bedrijfsspecifieke beslissingen en bedrijfsspecifieke interacties gebaseerd op het bedrijfskompas. In het onderdeel bedrijfsspecifieke beslissingen wordt er een overzicht gegeven in hoeverre onze bedrijfsspecifieke normen en waarden aansluiten bij die van de klant. In het hoofdstuk bedrijfsspecifieke interacties worden de procedures geformaliseerd van de interacties die we met deze klanten actief willen stimuleren.

## 2.2.1 Bedrijfsspecifieke beslissingen

Hieronder benoemen we de aspecten die ervoor zorgen dat een klant nog dichter aanleunt bij ons eigen DNA.

### 2.2.1.1 *Ecologisch*

Onze klanten hebben bij voorkeur een groen hart. Ze zijn zich bewust van hun ecologische voetafdruk en kijken actief uit naar ideeën en methodes om deze te verkleinen.

### 2.2.1.2 *Economisch*

Onze klanten zijn waterverbruikers waarbij de kwaliteit en continuïteit van het gebruikte water belangrijk is voor hun kernactiviteit.

### 2.2.1.3 *Duurzaam*

Onze klanten staan open voor innovatieve oplossingen. Ze kijken met een nieuwsgierige blik vooruit en hebben geen angst om – op een onderbouwde en berekende manier – nieuwe methodes uit te testen. Onze klanten durven te investeren in projecten die op korte termijn misschien iets meer inspanning vereisen, maar op lange termijn exponentiële voordelen bieden.

## 2.2.2 Bedrijfsspecifieke interacties

De interacties met onze klanten bepalen hoe succesvol het eindresultaat van de decentrale watervoorziening zal zijn. Hieronder wordt een niet-limitatieve lijst van bedrijfsspecifieke interacties weergegeven.

### 2.2.2.1 *Ecologisch aankoopbeleid*

Onze klanten hebben een aankoopbeleid waarbij de prijs niet het enige aspect is in de vergelijking. Ze weten hoe ze de ecologische voordelen moeten afwegen tegen de economische en weten hoe ze deze balans kunnen vergelijken met andere oplossingen.

### 2.2.2.2 *Open voor samenwerkingen*

Onze klanten staan open voor samenwerkingen met andere bedrijven om de continuïteit van water te garanderen. Ze begrijpen dat ze samen sterker staan dan alleen, en dat samenwerkingen alleen mogelijk zijn als er een win-win voor iedereen gecreëerd kan worden.

### 2.2.2.3 *Growth mindset*

Onze klanten zijn nieuwsgierig naar *out of the box* ideeën. Hoewel ze kritisch zijn, hebben ze er geen moeite mee om nieuwe oplossingen te visualiseren. Ze begrijpen dat we de wereld niet gaan veranderen door steeds hetzelfde te blijven doen, en zijn er trots op om te pionieren. In discussies staan ze open voor andere meningen en denken ze mee om projecten met hun eigen kennis te versterken.

## 3 Wat mogen klanten van ons verwachten?

### 3.1 Algemeen professionele waarden en normen

#### 3.1.1 Professionele beslissingen

We zijn ons bewust van de vennootschapsrechtelijke, financiële, sociale en ecologische wetgeving waar we als Ekopak aan moeten voldoen en hanteren een nultolerantie ten opzichte van bewuste inbreuken binnen onze eigen organisatie ten opzichte van deze regelgeving. We houden ten alle tijde de juiste administratie voorhanden om onze *compliance* te onderbouwen. We zijn als organisatie ten alle tijde bereid om een *code of conduct* van de klant te ondertekenen waarbij we formeel de belofte maken om rigoureuus de juiste wetgeving na te leven.

#### 3.1.2 Professionele interacties

##### 3.1.2.1 Objectieve evaluaties

Het is voor ons belangrijk dat elke interactie met de klant professioneel en objectief is. We hanteren een beleid waarbij omkoping niet aanvaard kan worden binnen de klantrelatie. We bieden met andere woorden niets van waarde om zaken te behouden of een oneerlijk voordeel te behalen. Op deze manier maken we het onmogelijk dat bepaalde klanten een voorkeursbehandeling genieten op basis van subjectieve geschenken ten opzichte van anderen.

##### 3.1.2.2 Transparante administratieve opvolging

We voeren een transparante administratie en volgen gemaakte afspraken nauwgezet op. De geleverde diensten worden aangerekend via factuur, in overeenstemming met de afspraken vastgelegd in de offertes. Indien de offerte bestaat uit een vast bedrag, dan zal dit bedrag volgens de gemaakte afspraken aangerekend worden. Indien Ekopak door uitzonderlijke omstandigheden of een geval van overmacht niet aan de gemaakte afspraken kan voldoen, dan zullen wij proactief contact opnemen en transparant een voorstel doen voor alternatieve afspraken.

##### 3.1.2.3 Transparante kwaliteitsbewaking

We voeren een transparante beleid inzake kwaliteitsbewaking en volgen gemaakte afspraken op de officieel getekende offertes nauwgezet op. De kwaliteitsbewaking zorgt ervoor dat de interne werking van de organisatie kan voldoen aan de eisen van de klanten en regelgevende instanties. Het is een geformaliseerd systeem dat processen, procedures en verantwoordelijkheden documenteert voor het bereiken van kwaliteitsbeleid en -doelstellingen van het werk dat wij leveren.



Het overzicht van de transparante kwaliteitsbewaking wordt meer in detail beschreven in de kwaliteitspolicy.

##### 3.1.2.4 Vermijden van conflict of interest

Omdat we objectiviteit in professionele overeenkomsten hoog in het vaandel dragen nemen we in ons werknemersbeleid een meldingsprocedure op die het mogelijk maakt om belangenconflicten tussen een klant en een medewerker van Ekopak te melden. Deze melding kan op geen enkel moment een

reden vormen om de samenwerking met de klanten te beëindigen. We zullen er wel voor zorgen dat in het geval van een belangenconflict het dossier intern een nieuwe verantwoordelijke krijgt.



We bieden in ons werknemersbeleid een meldprocedure waarmee conflicten van belangen tussen een klant en een Ekopak-medewerker kunnen worden gerapporteerd. Daarnaast kunnen klanten ons altijd bereiken via ons officiële e-mailadres: [info@ekopakwater.com](mailto:info@ekopakwater.com).

## 3.2 Bedrijfsspecifieke waarden en normen

### 3.2.1 Bedrijfsspecifieke beslissingen

Onze klanten mogen van ons verwachten dat wij zoveel mogelijk het Ekopak DNA naleven. We volgen de bedrijfsspecifieke beslissingen op vlak van Economisch, Ecologisch en Duurzaam zo nauw mogelijk op. (zie hoofdstuk 2.2.1)

### 3.2.2 Bedrijfsspecifieke interacties

De interacties met onze klanten bepalen hoe succesvol het eindresultaat van de decentrale watervoorziening zal zijn. Net zoals onze klanten, zullen we zoveel mogelijk de vooropgestelde bedrijfsspecifieke interacties naleven. (zie hoofdstuk 2.2.2). Indien Ekopak door de klant op de hoogte zou worden gesteld omtrent mogelijke afwijkingen op vlak van de bedrijfsspecifieke interacties, zal Ekopak dit voorval verder in detail onderzoeken en deze afwijking rechtzetten.

## 4 Ondersteunende procedures

### 4.1 Algemene procedures voor klanten

#### 4.1.1 Opleiding

Onze verkopers en medewerkers, die veel contact hebben met klanten, krijgen binnen de eerste 3 maanden na hun start een opleiding waarbij ze inzicht verwerven over correcte professionele samenwerkingen. Daarnaast krijgen zij ook handvaten aangereikt om signalen te herkennen dat een bedrijf niet langer de correcte professionele beslissingen neemt of niet langer professioneel interacties aangaat. Deze handvaten omvatten methodes om de klant daar op een respectvolle manier op te wijzen.

#### 4.1.2 Interne meldingsprocedure

Indien een medewerker van Ekopak een inbreuk opmerkt tegen de zaken opgelijst in hoofdstuk 2.1, dan zal de medewerker dit melden via een interne meldingsprocedure. Vervolgens wordt in samenspraak met de leidinggevende beslist op welke manier de vaststelling van deze inbreuk op een respectvolle manier te communiceren naar de klant.

### 4.1.3 Meldingsprocedure klanten

Indien een klant van Ekopak een inbreuk opmerkt tegen de zaken opgelijst in hoofdstuk 2.1 wordt de klant aangemoedigd om dit te melden bij de klokkenluider via het e-mailadres [report@4legal.be](mailto:report@4legal.be).

Indien er een klacht binnenkomt bij een medewerker dan wordt deze adequaat opgevolgd en zal de klant indien van toepassing een overzicht krijgen van het aan de klacht gegeven gevolg.

## 4.2 Bedrijfsspecifieke procedures voor klanten

### 4.2.1 Feedbackmomenten

Elke klant kan op elk moment een gesprek aanvragen bij Ekopak om de samenwerking te bespreken en feedback uit te wisselen. We zullen de uitkomst van de feedbacksessie actief aangrijpen om onze product- en dienstverlening te verbeteren.

Onafhankelijk van de bovengenoemde ad-hocbesprekingen nemen we tijd voor onze klanten om de samenwerking te evalueren. Dit is een periodiek moment waarop we eerlijke en constructieve feedback uitwisselen om de samenwerking en de groei daarvan te versterken.

---

Versie:	Datum:	Document naam:	Opsteller:	Gecontroleerd door:	Goedgekeurd door:
002	08/04/2026	MANA_POL_EKOPAK KLANTEN BELEID_002_BE_NL	Sales departement	CEO	Executive Management Comité