



Beleidsverklaring van de groepering HORTA.

Het doel van een HORTA lid moet er in bestaan de **CONSUMENTEN** *een zo hoog mogelijk tevredenheidsgevoel* mee te geven na een bezoek of een contact met onze winkel.

Dit doel kan enkel bereikt worden *door een permanent streven naar kwaliteitsverbetering* en dit zowel voor wat betreft de productkeuze als voor de informatieverstrekking.

Onze **LEDEN** zijn hier ieder voor zich een belangrijke schakel, welke enkel door een aaneenschakeling *een ketting* kunnen vormen, die het mogelijk maakt **PRIJS KWALITEIT** en **SERVICE** als nationaal kenmerk te laten gelden voor de HORTA groep.

Van onze **LEVERANCIERS** verwachten wij een correcte afhandeling van gemaakte afspraken. Wij verwachten van hen enkel die kwaliteit van *producten* aan te bieden *welke ons de zekerheid geven van veiligheid en kwaliteit.*

Het **DAGELIJKS BESTUUR** staat *steeds ter beschikking* van alle betrokkenen om door overleg en samenspraak het proces van samenwerking naar kwaliteitsverbetering verder te laten ontwikkelen. De NV ATD zal de noodzakelijke middelen hiertoe ter beschikking stellen, en zal ingrijpen waar nodig om het beleid vorm te kunnen geven.

“ Het kenmerk van een goed geleide organisatie is niet de afwezigheid van problemen, maar de mate waarin men ze effectief aanpakt. ” (S.Ventura)