Inventaris en structuur van tekstsoorten voor A2'ers

Marie-Anne Baert

Dank zij het onderzoek van Rita Rymenans en Gino Leroy en dat van Anne Lemaitre is het belang van zakelijke communicatie in het TSO en BSO overduidelijk aangetoond. Dat A2'ers en A3'ers in hun beroep ook schrijfopdrachten krijgen, en welke dat dan zoal zijn, was voordien niet zo algemeen bekend. In de lessen Nederlands werden dergelijke schrijfopdrachten, met uitzondering van de sollicitatiebrief, dan ook nauwelijks ingeoefend. Nu gebleken is dat schrijftaken heel frequent zijn, dat werknemers er moeilijkheden mee hebben en dat werkgevers ze als onvoldoende beschouwen, moeten ze in de lessen zeker ingeschakeld worden.

Om het schrijfonderwijs in het TSO en BSO te doen lukken, moeten opdrachten gegeven worden die relevant zijn voor het latere beroep. Daarom vindt u in dit artikel een (beperkte) inventaris van teksten die TSO-ers en BSO-ers moeten kunnen schrijven. De inventaris kan een aanzet zijn tot zinvolle schrijfoefeningen in de klas.
U vindt in dit artikel alleen een bespreking van korte teksten bestemd voor collega's-werknemers en chefs, omdat elk beginnend werknemer die teksten frequent moet schrijven. Naarmate een werknemer opklimt, zal hij ook lijvige rapporten en verslagen moeten kunnen schrijven. Zo is uit de bovengenoemde onderzoeken bijvoorbeeld gebleken dat A2'ers geregeld vergaderingen moeten verslaan. Die tekstsoorten komen hier evenwel niet ter sprake.

Een tweede voorwaarde voor succes bestaat erin vooral die aspecten in te oefenen die bijdragen tot efficiënte communicatie. Analyse van teksten uit de praktijk (zie Baert 1990) toont aan dat een slechte of weinig expliciete structuur dikwijls de oorzaak is van verkeerde informatie-overdracht. Als ideeën niet logisch worden weergegeven en de verbanden tussen zinnen en alinea's ontbreken, is het voor de lezer inderdaad onmogelijk om de gedachtengang te volgen. U zal merken hoe u met een paar eenvoudige tekstschema's, de zgn. vaste structuren van Steehouder 1984 (1), de efficiëntie van de communicatie kan bevorderen.

Het werkrapport

In een werkrapport vermeldt de werknemer de moeilijkheden tijdens het werk waardoor de produktie niet optimaal kon verlopen. Meestal zijn dat technische moeilijkheden, zoals storingen, defecten aan machines,

gebreken aan het produkt enz. (tekst 1). Zo'n rapport is doorgaans bestemd voor de produktmanager, die aan de hand ervan instructies zal geven of maatregelen zal treffen.
In een werkrapport kunnen ook moeilijkheden met personeelsleden aan bod komen, zoals ongevallen, nalatigheid, slechte werkprestaties, sociale conflicten enz. (tekst 2). Een dergelijk rapport wordt natuurlijk geschreven door een werknemer met een hogere rang en is bestemd voor de personeelsdirecteur of de personeelsdienst.
In beide gevallen is het rapport geschreven voor een lezer die niet direct bij de situatie betrokken is en die dus voldoende informatie nodig heeft. Aangezien het telkens gaat om een probleemsignalisatie kan de tekst het best worden opgebouwd volgens de *probleemstructuur* (vraag 1 t.e.m. vraag 4). Als de werknemer niet alleen het probleem moet signaleren maar ook zelf een oplossing moet voorstellen, wordt *de* probleemstructuur aangevuld met de *maatregelstructuur* (vraag 5 t.e.m. vraag 8). De tekst zal dan de volgende informatie-eenheden bevatten.

1. Wat is het probleem precies?
De schrijver staat stil bij de aard en de omvang van het probleem, de situatie waarin het zich voordoet en wie erbij betrokken is.

2. Waarom is het een probleem?
Deze vraag krijgt alleen een antwoord als het problematische van de situatie niet voor de hand ligt. De nadelige gevolgen komen hierbij ter sprake.

3. Wat zijn de oorzaken ervan?
Het is belangrijk een duidelijke omschrijving te geven van de oorzaken. Een probleem kan immers pas opgelost worden als de oorzaken ervan bekend zijn en weggewerkt worden.

4. Wat is ertegen te doen?
Meestal volgt hier een maatregel, een instructie of een handeling. Dikwijls wordt hier een nieuwe vaste structuur geïntroduceerd, b.v. de *maatregelstructuur*.

5. Wat is de maatregel precies?
De schrijver licht de aard en de omvang van de maatregel toe. Hij vermeldt wie die uit moet voeren en waarom.

6. Waarom is de maatregel nodig?
In dit geval is daarop al een antwoord gegeven bij vraag 2.

7. Hoe wordt de maatregel uitgevoerd?
De schrijver geeft de werkwijze en/of middelen. Hier kan bij een complexe situatie een *handelingsstructuur* (zie verder) volgen.

8. Wat zijn de effecten?
Het doel bestaat er natuurlijk in het probleem weg te werken.

In heel wat bedrijven worden voor deze rapporten voorgedrukte formulieren gebruikt. Als daarop duidelijke rubrieken zijn voorzien (zoals in tekst 1: oorzaak, wat is gedaan, wat moet nog gebeuren) dan is de schrijver al flink geholpen bij de structurering, al zijn daarmee niet alle moeilijkheden van de baan.

Tekst 1: Overzicht van de werken

OVERZICHT VAN DE WERKEN

Ploegoverste ____
Aantal aanwezigen ____

›merkingen - Voorstellen - Ontbrekend materiaal	GEPROGRAMMEERDE WERKEN	Preventief onderhoud	Verbeteringswerken
	Benaming van het werk		
DCA	SP3 Schuurtrechtmas [redacted] Oprechtingen + Steuln		
GE	ASEA Algemeen.		
BJ	Aps Compressorgeuchen.		
ilstand van de afdeling			
sum meestergast			

NIET GEPROGRAMMEERDE WERKEN	Storingen ingevolge fouten van eigen of andere sektie en oproepen voor bijstand	Initi. uitvoe
Machine	Beschrijving van het vastgestekte - oorzaak - wat is gedaan - wat is nog niet gedaan	
SP 1	Riemenwikkelaar werkte niet meer omdat de borgvijsjes in de bevestigingsmoeren losgekomen waren. Ik heb ze vastgeklonken. De riemen moeten nog wel ontspannen worden en in het midden van de rollen geplaatst worden.	JP
WWS	De ventilator van de stampafzuiging draaide niet meer. want de lagers waren kuit. Ik hebben de lager-huizen gedemonteerd en de lagers gereinigd. Er moet nog ingeliet worden en de spanning van de v-riemen moet nog gecontroleerd worden.	GS

AARDKODES : 1 : Preventief onderhoud — 2 : Storingen — 3 : Ongevallen (+ werknummer) — 4 : Bijstand — 6 - 7 - 8 : Speciale werken.

Niet ve-

Tekst 2: Ordemaatregel

ORDEMAATREGEL

NAAM: Johan De Baets
INSCHRIJVINGSNR: 421.43 AFDELING: ISC

werd gehoord in verband met de volgende feiten:
Op 16/12/89 stelde ik het volgende vast:
- Op ISC 10 : - 1 bobijn afgezet zonder identificatie
- 2 x gekruiste draden in de cellen
- De bijkomende hetwinders op ISC 9 en ISC 10 draaiden niet
- De bobijnen zijn zeer slordig ingepakt, d.w.z. de haken liggen er gewoon bovenop. Daardoor worden ze bij transport automatisch verwield

Al die fouten worden vastgesteld bij de avens van Johan De Baets. Hij werkt te onoplettend en te slordig

Na raadpleging van (naam) .....
(naam) .....
(naam) .....
(naam) .....

werd door (naam) Freddy Stragier (functie) Brigadier
volgende verwittiging*, vermaning*, sanctie* uitgesproken:
Om kwaliteit te maken ~~[illegible]~~ ook een zekere inzet gevreist en die is voorlopig niet te besparen bij V.

DATUM	HANDTEKENING VAN DE BETROKKENE	HANDTEKENING VAN DE OPTREDENDE OVERSTE
16/12/89	weigert te tekenen	Stragier

* onderstrepen wat past — Exemplaar voor hoofd personeelsdienst

De technische adviesnotitie

Een technische adviesnotitie bevat de evaluatie van een nieuw apparaat, een machine enz. Zo'n notitie is uiteraard vrij technisch maar moet ook voor 'leken' leesbaar zijn. Ze is immers gericht aan het hogere management dat op grond van de notitie al dan niet tot aankoop zal beslissen. Naast een beoordeling is daarom ook een argumentatie belangrijk waarbij het nut voor het bedrijf beklemtoond wordt. Die argumentatie mag zeker niet ontbreken als het rapport niet in opdracht is geschreven maar een eigen voorstel bevat. De meest aangewezen structuur is de *evaluatiestructuur.*

1. Wat zijn de relevante kenmerken?
De schrijver karakteriseert het produkt: wat, door wie geleverd/gefabriceerd, technische gegevens, hoe in te passen in het bestaande systeem, kosten enz.

2. Wat zijn de positieve en de negatieve aspecten?
De schrijver kan de positieve en negatieve kenmerken van het produkt als geheel tegen elkaar afwegen of hij kan per deelaspect een waarde-oordeel geven. In dat laatste geval kan vraag 2 met vraag 1 verweven zijn.

Tekst 3: Technische adviesnotitie

BEOORDELING VAN **BRANDY 24**
een nieuw computersysteem voor de administratie

Uitbreiding van de administratieve dienst doet de nood ontstaan aan een computernetwerk. Brandy 24 is een nieuw systeem dat op zijn bruikbaarheid is getoetst.

leverancier:		Data Import, Brussel
prijs:	+	320.000BEF voor 20 werkstations
omvang:	+	in principe kunnen 256 werkstations worden gekoppeld
besturingssysteem	–	Unix, niet MS-DOS compatible
bedieningsgemak	+	zeer gebruiksvriendelijk, goede handleiding
formatieplaatsen	+	slechts 0,2 formatieplaats nodig voor de eerste 50 werkstations
uitbreiding:	-	alleen koppelbaar met andere Unix-systemen
snelheid:	+	zeer snel
extra informatie:		Als veel werkstations toegang zoeken tot dezelfde harde schijf, ontstaat er een probleem: soms worden gebruikers dan plots uitgelogd.

BRANDY 24 heeft heel wat pluspunten: aantrekkelijke prijs, sterk uitbreidbaar, gebruiksvriendelijk en snel. Toch lijkt het systeem me voor onze administratie niet geschikt omdat het niet MS-Dos compatible is en daardoor niet geïntegreerd kan worden met de bestaande PC's.

Ik adviseer dus negatief en ik stel voor een ander systeem te zoeken.

Naam
functie

3. Hoe luidt het totaaloordeel?
De schrijver trekt een conclusie uit zijn beoordeling.

4. Wat kan/moet er gedaan worden?
De schrijver doet hier een voorstel of geeft een advies (b.v. al dan niet aankopen). Een werknemer die een evaluatie moet geven, is evenwel niet altijd gemachtigd om deze vraag te beantwoorden. Dat moet door het management gebeuren.

Het verantwoordingsrapport

In sommige gevallen hoeft een afdeling of atelier niet te wachten op de beslissing van het hogere management om een apparaat, machine of machine-onderdeel aan te kopen. Sommige afdelingen en ateliers hebben daarin een zekere autonomie en kunnen op die manier een vrij lange aankoopprocedure omzeilen. Er moet natuurlijk wel een verantwoording gegeven worden. Het verantwoordingsrapport is doorgaans bestemd voor de aankoopdienst en voor het hogere management.
Meestal is een verantwoordingsrapport een onderdeel van een dossiertje waarin offertes, facturen, technische tekeningen, opsommingen van onderdelen en dikwijls ook een technische adviesnotitie gebundeld zitten. Het verantwoordingsrapport komt best vooraan in het dossier te zitten. Wie meer gedetailleerde informatie wil, kan dan doorlezen.
In dit rapport past dikwijls een combinatie van een *probleemstructuur* en een *maatregel- of handelingsstructuur* (zie reparatieopdracht).

Tekst 4: Verantwoordingsrapport

DOSSIER NR: B646 MEH
O4/03/89
K.W.2/ Beitserij 2

Titel: **SCHAARINGANG**

NAMEN	PARAF	DATUM	OPMERKINGEN

In bijlage:
- aantekenlijst voor gezien en goedgekeurd
- plans TF3-6212/0000, TF3-6212/0001 tot 0034
- schema 03/03/89
- alle bestellingen

Verantwoording
In KW2, beitserij 2 kunnen alleen vanop de schrootklep monsters genomen worden. Dat heeft al twee keer aanleiding gegeven tot ongevallen. De schrootklep is immers voortdurend in beweging.
Die gevaarlijke situatie kan verholpen worden door de monsters op een andere manier op te vangen. Onze afdeling wil daartoe een nieuwe en veilige constructie laten bouwen. Die constructie laat toe de monsters op te vangen in een speciale schrootbak die uit de produktielijn gereden kan worden.
De noodzakelijke onderdelen daarvoor zijn besteld en de montage is aanbesteed (zie bijlage). De totale kostprijs is 34.000BEF.
Deze nieuwe constructie zal zeker en vast bijdragen tot veiliger werkomstandigheden. Volgens ons gaat het dan ook om een verantwoorde aankoop.

De memo

Een memo is een korte mededeling voor interne communicatie waarin de schrijver meedeelt wat er aan de hand is, wat er beslist is, wat er moet gebeuren enz. Aangezien een memo bestemd is voor een lezer die nauw bij de zaak betrokken is, en dus een zelfde achtergrond heeft, hoeft de schrijver geen uitweidingen te geven. Hij kan dus onmiddellijk ter zake komen en een telegramstijl gebruiken. Toch moet de schrijver er altijd voor zorgen dat de boodschap volledig en voldoende duidelijk is. In de praktijk blijken die teksten dikwijls veel te impliciet te zijn, ondanks een zelfde achtergrond van schrijver en lezer.

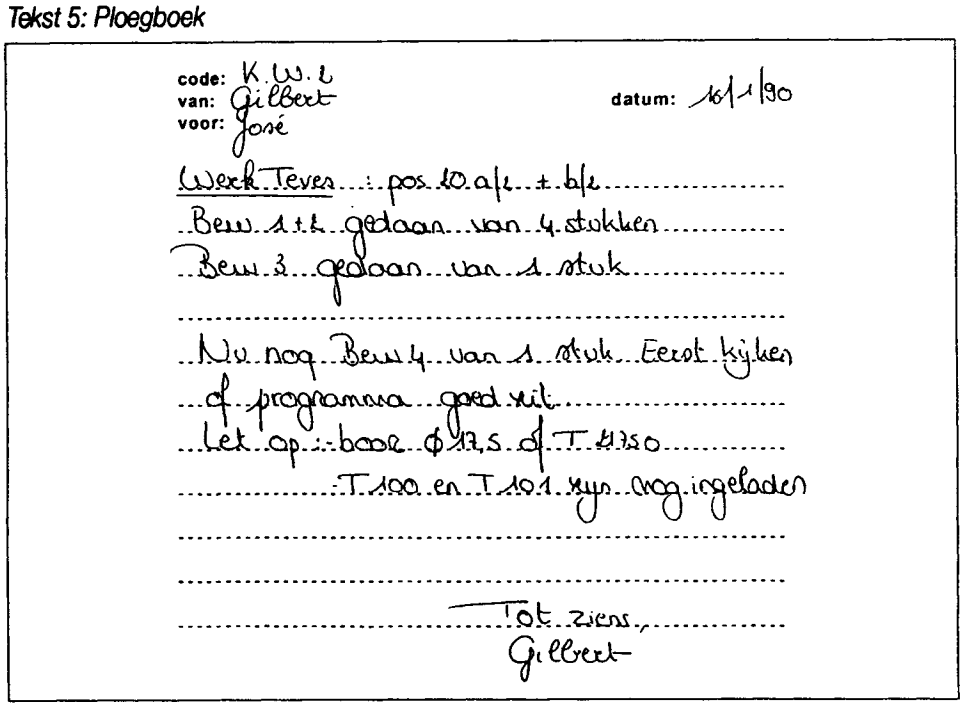
Ik geef hier drie voorbeelden van memo's: een ploegboek (tekst 5), een telefoonmemo (tekst 6) en een telefaxmemo (tekst 7). Een ploegboek is dikwijls een gewoon schriftje waarin een werknemer bij het einde van zijn werktijd een mededeling doet aan zijn collega van de volgende shift die dank zij de boodschap onmiddellijk weet waarmee hij moet beginnen. In het ploegboek maakt de werknemer immers duidelijk:
- wat de stand van zaken is bij aanvang van het werk;
- welke moeilijkheden er waren;
- wat de volgende ploeg moet doen enz.

Aangezien een memo geen argumentatie bevat en vaak vrij cryptisch is, is hier niet direct een vaste structuur aangewezen. Voor de duidelijkheid kunnen wel een paar rubrieken voorzien worden: *van, voor, kopie, code, betreft, datum.*

Die rubrieken treft men ook meestal aan op telefoonnotitieformulieren. Ze zijn een prima hulp zodat men geen belangrijke gegevens vergeet te vermelden. Toch maakt geconcentreerd luisteren het soms moeilijk volledig te zijn. Daarom neemt men na afloop van het gesprek best de aantekeningen nog eens door en vult men aan waar dat nodig is.

Ook telefaxberichten worden soms door memo's voorafgegaan. De memo moet het bericht in het juiste kader plaatsen, duidelijk maken of er actie of reactie verwacht wordt enz. Ook hier is het belangrijk dat de boodschap meteen begrepen wordt. Dat geldt natuurlijk nog meer voor het bericht zelf.

Tekst 5: Ploegboek


code: K.W.L
van: Gilbert
voor: José
datum: 16/1/90

Werk Teves : pos. 10 a/c + b/c
Bew. 1 + 2 gedaan van 4 stukken
Bew. 3 gedaan van 1 stuk

Nu nog Bew 4 van 1 stuk. Eerst kijken
of programma goed uit
Let op : boor Ø 17,5 of T 4750
T 100 en T 101 zijn nog ingeladen

Tot ziens,
Gilbert

Tekst 6: Telefoonmemo

datum: 27/09/90 uur: 14u15

genoteerd door Kathleen

voor: G. Verhelst

van: Roger Franceus
N.V. Sital, Brussel

tel: 02/738 54 63 fax:

betreft: Bedrijfsopleidingen leraren

Franceus vraagt naar onze ervaringen daarmee. Zal morgen tussen 9u30 en 10u terugbellen.

Tekst 7: Telefaxmemo

OFFICE BUILDING, KERKSTRAAT 34-39, 9300 AALST

TELEFAXNUMMER: 053/56 89 78

TELEFAX VOORBLAD

DATUM : 14/02/91

VOOR : J. Vercruysen

VAN : M. Denis, P.I.V.

BETREFT : bedrijfsstage leerkrachten regeltechniek

AANTAL PAGINA'S (VOORBLAD INBEGREPEN) : 7

OPMERKINGEN : Gelieve deze programma's als eerste kladversie te beschouwen en nog voorbehoud te maken

ALS DEZE TELEFAXTEKST NIET COMPLEET EN/OF ONDUIDELIJK IS, GELIEVE CONTACT OP TE NEMEN : 053/56 89 79

De reparatie-opdracht

Een reparatie-opdracht wordt geschreven door een ploegbaas of een afdelingschef en is bestemd voor de ondergeschikte werknemers. Het bevat technische gegevens (materiaal, gereedschap, kwaliteitscontrole enz.) en gegevens over het personeel (wie, hoelang enz.)
Een reparatie-opdracht is meestal een formulier met vaste rubrieken en kan vrij cryptisch blijven. Soms moet evenwel een uitvoeriger tekst geschreven worden. In dat geval kan men de tekst structureren volgens de *handelingsstructuur.*

1. Wat is het doel van de handeling?
In dit geval: herstellen van machine, machine-onderdeel enz.
2. Wat zijn de voorwaarden ervoor?
De schrijver geeft informatie over de situatie waarin de handeling wordt uitgevoerd: plaats, tijd, wie, waarmee enz.

3. Hoe verloopt de handeling?
De schrijver gaat hierbij het best chronologisch te werk. Een werknemer hoeft hierover natuurlijk niet altijd geïnformeerd te worden. Toch wordt meestal wel bepaald wie wanneer aanwezig moet zijn, wanneer gereedschap en materiaal voorzien moet worden, waar dat vandaan moet komen,

Tekst 8: Reparatie-opdracht

Project: Vernieuwing van sluisbrug
Plaats: Vlaardingen
Datum: 21 april 1988
Personeel: ploeg 1 en 2
Duur: 23/4 tot 28/4

Technische gegevens:
(Hier komen gegevens over het materiaal en het materieel dat nodig is)

Beschrijving stap 1
DOEL:
De bestaande stalen ophaalbruggen afbreken en de betonnen onderbouw slopen.

VOORWAARDEN:
Het werk moet zodanig worden uitgevoerd dat het scheepvaartverkeer nooit en het landverkeer zo min mogelijk wordt gestremd. De werkzaamheden moeten in fasen worden uitgevoerd. (zie par 202)

VERLOOP SLOPINGSWERKEN:
1. De staalconstructies van de bestaande bruggen, de stalen leuningen op de sluishoofden, de aanwezige bewegingswerken voor de bruggen, de elektrische installaties in de hameistijlen verwijderen en afvoeren (zie par 202, lid 2).
2. De bestaande afsluitboomkasten, scheepvaartseinkasten en in de hameistijlen aanwezige elektromotoren, bedieningsapparatuur voor hulpmotoren, complete remmen en spileindschakelaars monteren in samenspraak met de directie.
3. Deze bouwstoffen blijven eigendom van de opdrachtgever en moeten worden vervoerd naar de provinciale werkplaats, Alphenseweg 4, Boskoop.
4. De aanwezige betonconstructies aan de oostzijde van de sluishoofden over een breedte van 13m tot NAP +1,3m uitbreken.
5. Ter plaatse van het zuidelijke sluishoofd moet voor het plaatsen van een tijdelijk waterkerend schot (zie lid 86), het aan de doorvaartzijde gelegen deel van de betonconstructie uitgebroken worden.
6. De bij het uitbreken vrijkomende granietbanden en -blokken moeten voor zover zij weer worden verwerkt, worden schoongemaakt, en op het werk worden vervoerd en opgeslagen.
7. Aan de westzijde de granietbanden en betonconstrucites over een breedte van 11,5m tot NAP +2,5m uitbreken en de brugkassen verwijderen.

CONTROLE:
Op 28/4 zal controleur Verstegen opmeten.

wanneer en waar dat weer naartoe moet enz.

4. Hoe wordt het verloop van de handeling gecontroleerd?
Deze kwaliteitscontrole is zeker belangrijk bij moeilijke en ingewikkelde handelingen. De schrijver hoeft er evenwel niet altijd uitvoerig bij stil te staan. Als de lezer weet hoe de controle verloopt, vermeldt de schrijver alleen dat die moet gebeuren.

Het reparatieverslag

Een reparatieverslag is doorgaans een formulier dat wordt ingevuld door de werknemer die de herstellingen heeft gedaan. Het tekstgedeelte is uiterst beperkt en de efficiëntie van de communicatie wordt eerder bepaald door de duidelijkheid van het formulier dan door de tekst die ingevuld moet worden. Vaste structuren bieden de schrijver hier dus geen hulp.
Toch heb ik deze tekstsoort opgenomen omdat hier duidelijk formuleren en volledigheid heel belangrijk zijn. Het formulier is immers voor verschillende lezers bestemd; het gaat naar diverse diensten. De facturatiedienst kan aan de hand van het aantal werkuren en het gebruikte materiaal de factuur voor de klant opstellen. De personeelsdienst kan het aantal werkuren van de werknemers bijhouden en in het magazijn kan de voorraad bijgewerkt worden.

Tekst 9: Reparatieverslag

Klantennr: 7 3 5 0 1 8
Datum: 2 4 1 2 9 0

REPARATIEVERSLAG

namen: F. Gasthuys van 8u30 tot 9u45
van tot

type: Technics SL-J11-OR

aard defect: draaiplaat draait niet
draad kapot

herstelling:

referentie	omschrijving	aantal
716.0418	aandrijfsnaren	1
EPS-1465	draad	1
	reinigen + uit-	
	balanceren	
	Controle : OK	

Slot

Het is volgens mij mogelijk om dergelijke teksten in de lessen Nederlands in te oefenen. Voor een leek is het wel niet altijd gemakkelijk om een concrete inhoud te geven aan die teksten. Toch is met enig zoekwerk heel wat materiaal bijeen te brengen. Eenvoudiger is het nog als men kan samenwerken met leerkrachten technische vakken. Bij de praktijk in de ateliers zijn met wat goede wil en wat teamwerk dergelijke schrijftaken gemakkelijk in te lassen. Dat vakoverschrijdend denken is trouwens ook voor de leerlingen interessant.

Marie-Anne Baert
Rijakker 22
9030 Mariakerke

Bibliografie

Baert, M-A.: Schrijfopdrachten voor het technische onderwijs onder de loep.In: **Vonk,** 19/4 (februari 1990), p. 22-31.

Lemaitre, A.: **Communicatieve vaardigheden in het beroepsgerichte secundaire (moeder)taalonderwijs.** Cel voor het Vlaams Provinciaal Onderwijs. Bijscholings- en Begeleidingscentrum vzw, 1989.

Lemaitre, A.: **Het onderwijzen van communicatieve en sociale vaardigheden ten behoeve van de leraren uit het TSO en BSO.** C.V.P.O. Bijscholings- en Begeleidingscentrum vzw, 1989.

Rymenans, R. & G. Leroy: Behoeften aan taalvaardigheid van jongeren in een administratieve baan. In: **Ad Rem,** december 1989, nr.3, p. 61-64.

Steehouder, M. e.a.: **Leren communiceren. Mondelinge en schriftelijke communicatie.** Groningen: Wolters-Noordhoff, 1984.

Noten

1. Vaste structuur = een tekstschema in de vorm van een vaste reeks samenhangende vragen.

TUSSENDOOR

Sprankel

***Sprankel** is de Vlaamse vereniging voor ouders van normaal begaafde kinderen met leermoeilijkheden. De vereniging poogt ouders te helpen die tevergeefs naar erkenning en begrip hebben gezocht voor de problemen van hun kind bij familie, huisarts of leerkracht.*
***Sprankel** fungeert als denk-, zelfhulp- en drukkingsgroep en dit door:*
- informatie te verstrekken over de problematiek en de hulpverlening;
- het uitgeven van een kwartaalblad en brochures;
- het oprichten van afdelingen;
- het organiseren van landelijke themadagen;
- het onderhouden van contacten met deskundigen;
- het overleggen met de overheid;
- het bevorderen van onderzoek en bijscholingsactiviteiten.

***Inlichtingen:** Sprankel, Weerstandslaan 7, 3500 Hasselt, tel. 011/22.54.79.*