

Bijlage VIII - Maatregelen betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk wat de preventie van psychosociale risico's op het werk betreft, waaronder inzonderheid geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk (Wet van 11 juni 2002, B.S. 25 juni 2002, gewijzigd door de Wet van 10 januari 2007, de Wet van 6 februari 2007, het Koninklijk Besluit van 17 mei 2007, B.S. 6 juni 2007, Wet van 28 februari 2014, Wet van 28 maart 2014 en het Koninklijk Besluit van 10 april 2014, B.S. 28 april 2014)

1. Beginselverklaring

Werkgever en werknemers (met inbegrip van personen die een beroepsopleiding volgen en studenten-stagiairs) moeten zich onthouden van iedere daad die een psychosociaal risico inhoudt, met inbegrip van daden van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Deze verplichting geldt ook voor derden die in contact komen met de werknemers bij de uitvoering van hun werk (bv. klanten, leveranciers, werknemers in onderaanneming, ...). Dergelijk gedrag wordt binnen KBC niet getolereerd.

De werkgever en de werknemers gaan met elkaar een ethisch engagement aan voor de bevordering van een samenlevingsklimaat waarin voor deze daden geen ruimte is en waarin elkeen het recht heeft met waardigheid en wederzijds respect behandeld te worden.

Iedereen moet zich onthouden van elk misbruik van verzoek tot psychosociale interventie waardoor aan een ander opzettelijke schade wordt toegebracht.

Elke leidinggevende is verplicht om met de bevoegdheden en het gezag eigen aan zijn/haar functie het onder punt 1 vermelde principe daadwerkelijk te doen naleven.

Iedere werknemer en de daarmee gelijkgestelde personen moeten op een positieve wijze bijdragen tot het preventiebeleid. De preventiemaatregelen die getroffen zijn om de werknemers en de daarmee gelijkgestelde personen te beschermen tegen psychosociale risico's met inzonderheid van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk worden opgenomen in een specifiek luik in het globale preventieplan en in het jaarlijks actieplan.

Definities:

- **Psychosociale risico's op het werk:** de kans dat één of meerdere werknemers psychische schade ondervinden die al dan niet gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van een blootstelling aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk, waarop de werkgever een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden.
- **Geweld op het werk:** elke feitelijkheid waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk.
- **Pesterijen op het werk:** een onrechtmatig geheel van meerdere gelijkaardige of uiteenlopende gedragingen, buiten of binnen de onderneming of organisatie, die plaats hebben gedurende een bepaalde tijd, die tot doel of gevolg hebben dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een werknemer bij de uitvoering van zijn werk wordt aangetast, dat zijn betrekking in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd en die zich inzonderheid uiten in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften.
Geweld op het werk en pesterijen op het werk kunnen inzonderheid verband houden met leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, geslacht, seksuele geaardheid, genderidentiteit, genderexpressie, sekse-kenmerken, zwangerschap, bevalling, geven van borstvoeding, moederschap, adoptie, medisch begeleide voortplanting, geslachtsverandering, vader- en meemoederschap.
- **Ongewenst seksueel gedrag op het werk:** elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. .
- **Preventieadviseur psychosociale aspecten:** de natuurlijke persoon die verbonden is aan de externe preventiedienst voor preventie en bescherming op het werk en deskundig is op het vlak van de psychosociale aspecten welzijn op het werk, waaronder het geweld, de pesterijen en het ongewenst seksueel gedrag op het werk.
- **Vertrouwenspersoon:** de persoon die de bevoegde preventieadviseur psychosociale aspecten bijstaat.

2. Personen en instanties tot wie men zich kan wenden met een verzoek tot psychosociale interventie

De werknemer die meent psychische schade te ondervinden, al dan niet gepaard met lichamelijke schade ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, waaronder geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, kan in eerste instantie de werkgever of zijn hiërarchische meerdere(n) aanspreken. Deze is rechtstreeks bevoegd een oplossing te bieden voor het gestelde probleem.

De werknemer kan zich in de zoektocht naar een oplossing ook wenden tot een lid van het Comité voor preventie en bescherming op het werk (CPBW) of tot een syndicale werknemersafgevaardigde.

Heeft deze tussenkomst niet tot het gewenste resultaat geleid of wenst de werknemer geen beroep te doen op de gewone sociale verhoudingen binnen de organisatie, dan kan hij gebruik maken van een specifieke mogelijkheid tot psychosociale interventie.

In dat geval wendt de werknemer zich tot de vertrouwenspersoon binnen de organisatie of tot de preventieadviseur psychosociale aspecten (verder 'preventieadviseur' genoemd).

Binnen KBC werd Lydia Palomo Lopez van IDEWE vzw aangesteld tot externe preventieadviseur psychosociale aspecten.

Coördinaten Lydia Palomo Lopez:
IDEWE vzw – Interleuvenlaan 58 te 3001 Heverlee
Tel. 02 237 33 24
e-mail: Lydia.palomolopez@idewe.be

Bij KBC zijn de preventiedeskundige psychosociale aspecten en de bedrijfsverpleegkundigen van de Medische Dienst (Bijlage VII) aangeduid als vertrouwenspersonen.

De werknemer die zich tot de preventieadviseur of tot de vertrouwenspersoon wendt, dient binnen de 10 kalenderdagen na het eerste contact gehoord te worden. Tijdens dit onderhoud ontvangt hij de eerste informatie over de verschillende mogelijkheden tot psychosociale interventie.

3. Verschillende mogelijkheden tot psychosociale interventie

3.1 INTERN

De werknemer kiest het type interventie waarvan hij/zij gebruik wenst te maken bij zijn/haar werkgever:

- een **informele psychosociale interventie**
en/of
- een **formele psychosociale interventie**

3.1.1 Verzoek tot informele psychosociale interventie

De werknemer kan streven naar een informele oplossing door een interventie te vragen van de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur. Deze interventie kan bestaan uit:

- gesprekken die het onthaal, het actief luisteren en/of een advies omvatten;
- een interventie bij een andere persoon in de organisatie, in eerste instantie bij zijn hiërarchische meerdere(n);
- het opstarten van een verzoeningsprocedure indien de betrokken personen hiermee instemmen.

De werknemer die, in het kader van een verzoek tot informele psychosociale interventie, feiten van geweld of pesterijen op het werk die verband houden met een discriminatiegrond of ongewenst seksueel gedrag op het werk aankaart, geniet de bescherming tegen represailles door de werkgever als deze op de hoogte is van zulk verzoek.

3.1.2 Verzoek tot formele psychosociale interventie

Wanneer de informele psychosociale interventie niet tot een oplossing heeft geleid of wanneer de werknemer ervoor kiest geen gebruik te maken van de informele interventie, kan hij bij de preventieadviseur een verzoek tot formele psychosociale interventie indienen.

3.1.2.1 Fase van de indiening van het verzoek tot formele psychosociale interventie en de aanvaarding of weigering

Zodra de werknemer zijn wil geuit heeft aan de preventieadviseur om een verzoek tot formele psychosociale interventie in te dienen, dient hij binnen de tien dagen een individueel gesprek te krijgen met de preventieadviseur. De werknemer ontvangt na afloop een kopie van de bevestiging dat het gesprek heeft plaatsgevonden.

a. Indiening van verzoek tot formele psychosociale interventie

Ten vroegste tijdens het persoonlijk onderhoud met de preventieadviseur kan de werknemer het verzoek tot formele psychosociale interventie indienen. De inhoud van het verzoek en de wijze waarop de werknemer dit verzoek bezorgt aan de preventieadviseur, verschilt enigszins naargelang de aard van de feiten, die aanleiding hebben gegeven tot het indienen van het verzoek tot een formele interventie, al dan niet betrekking hebben op feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Vormelijk dient het document waarmee de werknemer verzoekt tot formele interventie de datum en zijn handtekening te bevatten.

Inhoudelijk neemt de werknemer in het document een beschrijving op van de problematische arbeidssituatie en verzoekt hij de werkgever passende maatregelen te treffen.

Wanneer het verzoek tot formele psychosociale interventie betrekking heeft op feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk neemt de werknemer verder volgende gegevens op in zijn verzoek:

- een nauwkeurige beschrijving van de feiten,
- het ogenblik en de plaats waarop elk van de feiten zich hebben voorgedaan,
- de identiteit van de aangeklaagde,
- het verzoek aan de werkgever om geschikte maatregelen te nemen om een einde te maken aan de feiten,
- een eventueel verband tussen de feiten en een wettelijke discriminatiegrond

b. Aanvaarding of weigering van het verzoek tot formele psychosociale interventie

Binnen een termijn van tien dagen na ontvangst van het verzoek tot formele psychosociale interventie aanvaardt of weigert de preventieadviseur het verzoek van de werknemer tot formele psychosociale interventie.

De preventieadviseur weigert het verzoek wanneer de situatie, zoals de werknemer ze in het verzoek omschrijft, kennelijk geen psychosociale risico's op het werk inhoudt.

Binnen dezelfde termijn stelt de preventieadviseur de werknemer in kennis van zijn beslissing het verzoek te aanvaarden of te weigeren.

Indien er na de tiende dag geen kennisgeving is van aanvaarding of weigering van het verzoek tot formele psychosociale interventie mag de werknemer zijn verzoek als aanvaard beschouwen.

3.1.2.2 Fase van onderzoek, advies en maatregelen inzake het verzoek tot formele psychosociale interventie

Zodra de preventieadviseur het verzoek tot formele interventie aanvaard heeft, beoordeelt hij of het verzoek betrekking heeft op individuele risico's, dan wel dat de risico's impact hebben op meerdere werknemers. De procedure verschilt naargelang het individueel dan wel het hoofdzakelijk collectief karakter van het verzoek.

a. Onderzoek, advies en maatregelen inzake verzoek tot psychosociale interventie met hoofdzakelijk individueel karakter

a.1 Onderzoek van het verzoek tot formele psychosociale interventie met individueel karakter

a.1.1 Onderzoek van het verzoek tot formele psychosociale interventie met betrekking tot feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk

Vanaf het ogenblik dat het verzoek tot formele interventie wegens vermeende feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk aanvaard is, geniet de werknemer een bijzondere rechtsbescherming. De preventieadviseur informeert de werkgever over het verzoek op basis van feiten van geweld of pesterijen op het werk, die al dan niet verband houden met een discriminatiegrond, of van feiten van ongewenst seksueel gedrag, de identiteit van de verzoeker en over het feit dat hij bescherming geniet tegen nadelige maatregelen.

Daarnaast deelt de preventieadviseur ook zo snel mogelijk de ten laste gelegde feiten mee aan de aangeklaagde.

De preventieadviseur onderzoekt het verzoek. Indien dit gepaard gaat met getuigenverklaringen brengt hij, mits hun toestemming, de werkgever op de hoogte van de identiteit van deze personen en de bijzondere rechtsbescherming die zij genieten tegen nadelige maatregelen.

Indien de ernst van de feiten het vereist, stelt de preventieadviseur bewarende maatregelen voor aan de werkgever.

a.1.2 Onderzoek van het verzoek tot formele psychosociale interventie met individueel karakter met uitzondering van feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk

De preventieadviseur brengt de werkgever schriftelijk op de hoogte van de identiteit van de verzoeker en van het individueel karakter van het verzoek. Hij onderzoekt de specifieke arbeidssituatie, zo nodig aan de hand van informatie van andere personen.

a.2 Advies inzake verzoek tot formele psychosociale interventie met individueel karakter voor alle psychosociale risico's (met inbegrip van feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk)

Binnen de drie maanden vanaf de aanvaarding van het verzoek, onder bepaalde voorwaarden binnen de zes maanden, deelt de preventieadviseur zijn advies mee aan de werkgever. Desgevallend brengt hij het advies ook over aan de vertrouwenspersoon en/of andere instanties. De preventieadviseur brengt de verzoeker schriftelijk op de hoogte van deze kennisgeving aan de werkgever en eventuele anderen, alsook van de voorstellen van preventiemaatregelen en de verantwoording ervan.

a.3 Maatregelen ingevolge het verzoek tot formele psychosociale interventie met individueel karakter voor alle psychosociale risico's

a.3.1 De werkgever treft maatregelen ingevolge advies van de preventieadviseur tot bewarende maatregelen

De werkgever die een advies tot bewarende maatregelen ontvangt van de preventieadviseur deelt het gevolg dat hij hieraan zal verlenen schriftelijk en gemotiveerd mee aan de preventieadviseur.

a.3.2 De werkgever treft maatregelen ingevolge advies van de preventieadviseur tot maatregelen zonder bewarend karakter

Wanneer de werkgever naar aanleiding van het ontvangen advies overweegt om individuele maatregelen te treffen ten aanzien van een werknemer, dient hij deze werknemer hiervan binnen de maand schriftelijk op de hoogte te brengen. Zodra deze maatregelen een wijziging inhouden van de arbeidsvoorwaarden van de werknemer, ontvangt de betrokken werknemer een afschrift van het advies dat de werkgever van de preventieadviseur mocht ontvangen en heeft hij een individueel gesprek met de werkgever. De werknemer kan zich gedurende dit gesprek laten bijstaan door een persoon naar zijn keuze.

Binnen de twee maanden na ontvangst van het advies ontvangen de verzoeker en andere rechtstreeks betrokken personen, en de preventieadviseur een schriftelijke en gemotiveerde beslissing van de werkgever over de gevolgen die hij aan het formele psychosociale verzoek geeft.

a.3.3 De werkgever treft geen maatregelen

Indien de werkgever geen gevolg heeft verleend aan het verzoek van de preventieadviseur om bewarende maatregelen te treffen, schakelt de preventieadviseur de ambtenaar van het Toezicht op het Welzijn op het Werk in. Eveneens wordt een beroep gedaan op deze ambtenaar wanneer de werkgever na ontvangst van het advies van de preventieadviseur geen maatregelen heeft getroffen en de preventieadviseur vaststelt dat de werknemer ernstig en onmiddellijk gevaar loopt of wanneer de aangeklaagde de werkgever zelf is of deel uitmaakt van het leidinggevend personeel.

b. Onderzoek, advies en maatregelen inzake verzoek tot psychosociale interventie met hoofdzakelijk collectief karakter

b.1 Onderzoek van het verzoek tot formele psychosociale interventie met hoofdzakelijk collectief karakter

De preventieadviseur brengt de werknemer en de werkgever schriftelijk op de hoogte van het ingediend en aanvaard verzoek tot psychosociale interventie en van het hoofdzakelijk collectief karakter ervan. Aan de werkgever wordt hierbij de identiteit van de verzoeker niet meegedeeld. Dezelfde kennisgeving vermeldt eveneens tegen wanneer de werkgever een beslissing dient te nemen over de gevolgen die hij aan het verzoek geeft.

Binnen een termijn van drie maanden vanaf de kennisgeving aan de werkgever onderzoekt de preventieadviseur of hij beschermende maatregelen dient voor te stellen aan de werkgever ter preventie van een ernstige aantasting van de gezondheid van de werknemer.

b.2 Advies inzake verzoek tot formele psychosociale interventie met hoofdzakelijk collectief karakter

In het geval beschermende maatregelen ter preventie van een ernstige aantasting van de gezondheid van de werknemer zich opdringen, stelt de preventieadviseur maatregelen voor aan de werkgever binnen de termijn van drie maanden vanaf de kennisgeving aan de werkgever.

b.3 Maatregelen inzake het verzoek tot formele psychosociale interventie met hoofdzakelijk collectief karakter

b.3.1 De werkgever treft maatregelen ingevolge een advies van de preventieadviseur tot beschermende maatregelen

De werkgever geeft zo snel mogelijk gevolg aan het advies van de preventieadviseur tot beschermende maatregelen ter preventie van een ernstige aantasting van de gezondheid van de werknemer.

b.3.2 De werkgever treft maatregelen

Bij aanwezigheid van een Comité PBW in de onderneming licht de werkgever deze in over het verzoek tot psychosociale interventie met hoofdzakelijk collectief karakter en de naar aanleiding hiervan eventuele ingestelde risicoanalyse. Het Comité PBW adviseert de werkgever in de aanpak van het verzoek en in de gevolgverlening van de werkgever aan het verzoek. Binnen de drie maanden - of zes maanden indien de werkgever een risicoanalyse heeft ingesteld - deelt hij zijn gemotiveerde beslissing schriftelijk mee aan de preventieadviseur en desgevallend aan het Comité PBW. Hij voert deze aangekondigde beslissing zo snel mogelijk uit.

b.3.3 De werkgever treft geen maatregelen of treft deze niet tijdig of de verzoeker acht de maatregelen ontoereikend

Bij het niet of niet tijdig meedelen van preventiemaatregelen of bij beoordeling ervan door de verzoeker als 'niet aangepast aan zijn individuele situatie' en de werkgever bovendien geen risicoanalyse heeft ingesteld of de preventieadviseur hierbij niet betrokken heeft, zal de preventieadviseur een onderzoek opstarten.

3.2. EXTERN

De werknemer die meent psychische schade te ondervinden, al dan niet gepaard gaande met lichamelijke schade ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, waaronder geweld, pesten of ongewenst seksueel gedrag op het werk kan zich wenden tot de Inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk, het Arbeidsauditoraat of de Arbeidsrechtbank.

3.2.1 Interventie door de Inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk

Indien de feiten doorgaan na het nemen van de maatregelen of indien de werkgever nalaat de nodige maatregelen te treffen, wendt de preventieadviseur zich, na akkoord van de verzoeker, tot de Inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk. De werknemer zelf kan zich ook rechtstreeks tot de inspectie richten (zie Bijlage XII – Adressen van de inspectiediensten). Indien de werknemer zich rechtstreeks wenst te wenden tot de inspectie zonder een beroep te doen op de interne mogelijkheid

tot psychosociale interventie bij KBC, zal de inspectie de werknemer doorverwijzen naar de interne mogelijkheid tot psychosociale interventie indien zij kan toegepast worden.

3.2.2 Arbeidsauditoraat

Wanneer de interventie van de inspectie is mislukt, kan deze dienst een pro-justitia opstellen, dat bezorgd wordt aan de arbeidsauditeur (persoon die het ambt van openbaar ministerie vervult bij de arbeidsrechtbank).

Elke persoon (werknemer, werkgever, derde) die meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, kan ook rechtstreeks een klacht indienen bij de arbeidsauditeur.

3.2.3 Rechtbank

a. Strafrechtelijke procedure

Het arbeidsauditoraat oordeelt zelf over de noodzaak en de opportuniteit om strafvervolgning in te stellen. Wanneer de auditeur het dossier niet seponeert, kan hij de dader van de feiten, en in bepaalde omstandigheden de werkgever of een lid van hiërarchische lijn, dagvaarden voor de correctionele rechtbank.

b. Burgerrechtelijke procedure

Elke persoon (werknemer, werkgever, derde) die meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel geweld op het werk kan onmiddellijk een vordering instellen bij de arbeidsrechtbank om:

1. schadevergoeding te bekomen die de schade herstelt die hij/zij geleden heeft door de pesterijen;
2. een ingreep van de rechter ten opzichte van de dader te bekomen opdat de feiten zouden stoppen;
3. aan de werkgever voorlopige maatregelen op te leggen.

Indien de rechter vaststelt dat de werknemer zich tot hem richt zonder een beroep te doen op de interne mogelijkheid tot psychosociale interventie die van toepassing is, kan hij aan de werknemer bevelen deze interne mogelijkheid tot psychosociale interventie toe te passen en de gerechtelijke procedure opschorten in afwachting van de resultaten van het intern onderzoek.

4. Werknemer van buitenaf - Publiek

Een werknemer van een onderneming of organisatie van buitenaf die meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk vanwege een werknemer KBC waar hij werkzaamheden uitvoert, kan een beroep doen op de interne mogelijkheid tot psychosociale interventie bij KBC bij wie de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Indien individuele preventiemaatregelen zich opdringen, legt de werkgever in wiens onderneming of organisatie de werknemer van buitenaf werkzaamheden uitvoert de nodige contacten met de werkgever van deze laatste opdat de maatregelen daadwerkelijk kunnen getroffen worden.

Werknemers die in contact komen met het publiek kunnen, indien zij menen dat zij het slachtoffer zijn van een daad van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk een verklaring afleggen bij de werkgever. De werkgever is ertoe gehouden systematisch de verklaring van de werknemer te noteren in een register over feiten van geweld op het werk. De werkgever waakt erover dat de verklaringen meegedeeld worden aan de bevoegde preventieadviseur.

5. Discrete omgang met een verzoek tot psychosociale interventie

Wanneer de werkgever, de preventieadviseur en/of de vertrouwenspersoon in kennis worden gesteld van de psychosociale risico's met inbegrip van daden van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, verbinden zij zich ertoe absolute discretie in acht te nemen betreffende de persoon van het slachtoffer, de feiten en de omstandigheden waarin de feiten zich hebben voorgedaan, tenzij de wetgeving ter zake hen de mogelijkheid biedt om onder bepaalde voorwaarden de informatie kenbaar te maken.

6. Psychologische ondersteuning

De werkgever waakt er over dat de werknemers en de daarmee gelijkgestelde personen die het slachtoffer zijn van een daad van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, voor een passende psychologische ondersteuning terecht kunnen bij de Medische Dienst.

7. Sancties

Zonder afbreuk te doen aan de regels die van toepassing zijn in geval van ontslag en de sancties die zouden worden opgelegd in geval van een gerechtelijke actie, kan de persoon, beschuldigd van het veroorzaken van psychosociale schade, waaronder ook geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk, worden gestraft met één van de sancties, vermeld in art. 25 en 29 van dit arbeidsreglement.

Werknemers die misbruik zouden maken van de mogelijkheid tot psychosociale interventie kunnen eveneens worden bestraft met de hoger vermelde sancties.

De persoon aan wie een sanctie werd opgelegd, kan een verhaal bij de werkgever indienen binnen de drie werkdagen nadat hij/zij kennis heeft genomen van de straf.

8. Informatie aan het Comité voor preventie en bescherming op het werk (CPBW)

Het aantal nieuwe formele psychosociale interventies dat toekwam bij de bevoegde preventieadviseur wordt ook op de maandelijkse bijeenkomsten van het CPBW meegedeeld via het maandverslag.