

## **Klachtenprocedure kwaliteitsbeleid Extramurale Farmacie 2027**

Zilveren Kruis stelt het kwaliteitsniveau en de behaalde kwaliteitsmodules vast op basis van de criteria zoals benoemd in het 'Kwaliteitsbeleid Extramurale Farmacie 2027'. Het kwaliteitsbeleid 2027 is te vinden op [onze website](#). Het is mogelijk dat u het niet eens bent met de uitkomst van één of meerdere criteria van ons kwaliteitsbeleid.

**U kunt uw klacht kenbaar maken tot 1 januari 2027 via [kwalitytsbeleid.farmacie@zilverenkrui.nl](mailto:kwalitytsbeleid.farmacie@zilverenkrui.nl).**

Uw e-mail kunt u richten aan: [kwalitytsbeleid.farmacie@zilverenkrui.nl](mailto:kwalitytsbeleid.farmacie@zilverenkrui.nl), o.v.v. "klacht kwaliteitsniveau".

In uw e-mail vragen wij u het volgende aan te geven en bij te voegen:

- Uw naam, de naam + AGB-code van uw apotheek, uw telefoonnummer;
- De reden waarom volgens u de kwaliteitsmodule wel is behaald;
- Documenten die deze mening onderbouwen.

### **Zilveren Kruis hanteert uitgangspunten in de klachtenprocedure.**

Bij de behandeling en beoordeling van de klachten hanteert Zilveren Kruis de volgende uitgangspunten:

- Alleen klachten ingediend vóór 1 januari 2027 nemen wij in behandeling;
- Alleen klachten waar de benodigde documenten voor onderbouwing van uw klacht bij aanwezig zijn, nemen wij in behandeling.

### **Klachten kunnen door Zilveren Kruis anoniem worden besproken in een klankbordgroep.**

Zilveren Kruis behoudt zich te allen tijde het recht voor de ingediende klacht geanonimiseerd te bespreken in een klankbordgroep van apothekers.

### **De onderzoeksbureaus en Zilveren Kruis informeren u over de resultaten van de kwaliteitsmodules.**

De resultaten van de PREM farmacie maken de onderzoeksbureaus aan u bekend. De benodigde informatie om te controleren of u voldoet aan de criteria voor de module Duurzaamheid ontvangen wij van PharmaSwap. In het Zorginkoopportaal van VECOZO heeft u voor het afsluiten van de overeenkomst Farmaceutische Zorg toestemming gegeven aan Zilveren Kruis om bij deze derde partijen navraag te doen of u voldoet aan de in het kwaliteitsbeleid gestelde criteria. U geeft de uitkomsten niet zelf aan ons door.

### **Het definitief door u behaalde kwaliteitsniveau maken wij uiterlijk 15 december 2026 bekend.**

U vindt het door u behaalde kwaliteitsniveau voor 2027 op uw overeenkomst in het Zorginkoopportaal van VECOZO.