

## Klachtenprocedure kwaliteitsbeleid 2025

Zilveren Kruis stelt het kwaliteitsniveau en de behaalde kwaliteitsmodules vast op basis van de criteria zoals benoemd in het 'Kwaliteitsbeleid 2025'. Het kwaliteitsbeleid 2025 is te vinden op [www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders](http://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders). 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 2025 via [kwalitytsbeleid.farmacie@zilverenkruis.nl](mailto:kwalitytsbeleid.farmacie@zilverenkruis.nl).**

Uw e-mail kunt u richten aan: [kwalitytsbeleid.farmacie@zilverenkruis.nl](mailto:kwalitytsbeleid.farmacie@zilverenkruis.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 2025 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 Digitale medicatiebegeleiding ontvangen wij van derde partijen. In het Zorginkoopportaal van VECOZO heeft u voor het afsluiten van de Farmacie overeenkomst toestemming gegeven aan Zilveren Kruis om bij het betreffende onderzoeksbureau navraag te doen of u voldoet aan de in het kwaliteitsbeleid gestelde criteria. U geeft de uitkomsten niet zelf aan ons door. De opslagen voor de kwaliteitsmodules worden vooraf toegekend. Wij kunnen voor de modules 'digitale medicatiebegeleiding' en 'service aspecten' pas achteraf controleren of u daadwerkelijk aan alle criteria voldoet. Afhankelijk van de uitkomst kan Zilveren Kruis besluiten (een deel van) het bedrag aan onrechtmatig uitbetaalde opslagen terug te vorderen.

**Het definitief door u behaalde kwaliteitsniveau bepalen wij bij het afsluiten van uw overeenkomst.**

U vindt het door u behaalde kwaliteitsniveau voor 2025 op uw overeenkomst in het Zorginkoopportaal van VECOZO.