

**Beschwerden, Einsprüche**

Beschreibung	Zuständigkeit
Eingang Beschwerde / Einspruch	alle
Weiterleitung an den Leiter des jeweiligen Fachgebietes und den QMB	MA
Eingangskontrolle Beschwerde / Einspruch betrifft Tätigkeit gbd oder Dritte? Welche Personen waren beteiligt? Zuteilung wer für die Bearbeitung eingeteilt wird?	LFB, GL, ZB desselben Fachbereiches, QMB
Erstellen des Fehlerprotokolls Beschwerden, Einsprüche Eintragung in der Liste Korrekturen, VBM, Beschwerden, Einsprüche	LFB, GL, ZB desselben Fachbereiches, QMB
Analyse Beschwerde / Einspruch gerechtfertigt? Rücksprache mit der/den beteiligten Person/en	LFB, GL, ZB desselben Fachbereiches, QMB
Information an Kunde das gegebenenfalls Kosten entstehen (wenn notwendig)	LFB, GL, ZB desselben Fachbereiches, QMB



Mitteilung Beschwerde- / Einspruchsführer		
Ja	Nein*	LFB, GL, ZB desselben Fachbereiches, QMB
Analyse Auswirkung auf bereits durchgeführte Tätigkeiten? Auswirkung auf zukünftige Tätigkeiten?	Vorgang abgeschlossen	LFB, GL, ZB desselben Fachbereiches, QMB



Korrigierende Maßnahmen		
Ja	Nein	LFB, GL, ZB desselben Fachbereiches, QMB
Einleitung von Korrekturmaßnahmen Gegebenenfalls Zurückziehung von Berichten, Zertifikaten	Vorgang abgeschlossen	LFB, GL, ZB desselben Fachbereiches, QMB
Gegebenenfalls Änderung der Abläufe		LFB, GL, ZB desselben Fachbereiches, QMB



Information Beschwerde- / Einspruchsführer
--

Information über Ergebnis und Beendigung	LFB, GL, ZB desselben Fachbereiches, QMB
--	---

\* Wird eine Beschwerde / ein Einspruch durch die gbd abgelehnt hat der Beschwerde- bzw. Einspruchsführer die Möglichkeit, diese an den „unparteilichen Dritten“ (Lenkungsausschuss) bzw. in 2. Instanz an die Akkreditierungsstelle weiterzuleiten.

LFB, GL, ZB desselben Fachbereiches, QMB ... für jedes Beschwerde-/Einspruchsverfahren wird ein Verantwortlicher aus diesen Gruppen bestimmt. Der Verantwortliche ist für die Aufklärung, wenn notwendig für die Korrekturmaßnahmen und die Kommunikation mit dem Kunden zuständig.