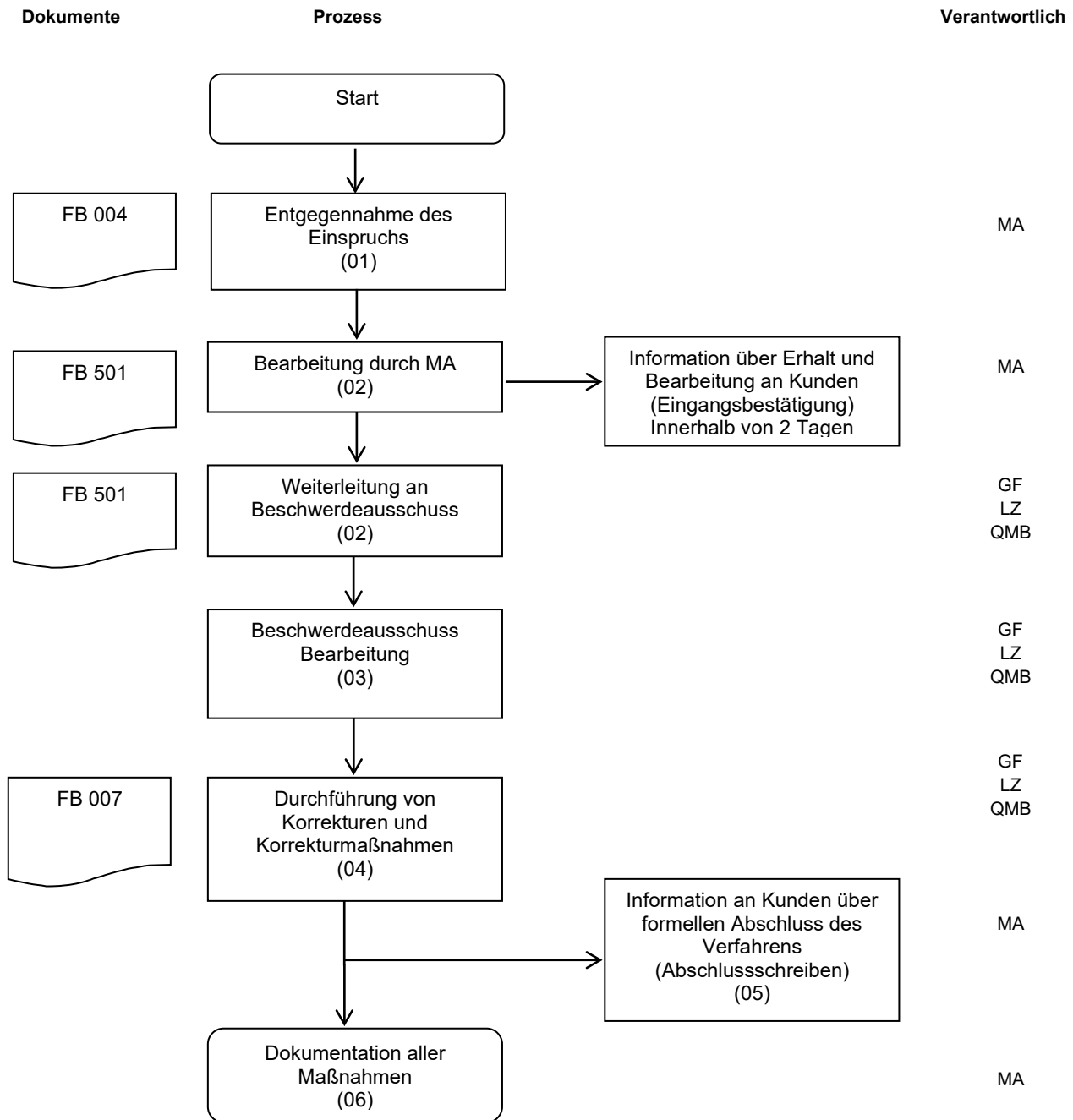


## Einspruch

1. **Ziel**
  - Sicherung der Kundenzufriedenheit
  - Verbesserung der Leistungsfähigkeit
  
2. **Prozessverantwortlicher**
  - Beschwerdeausschuss
  
3. **Prozessbeteiligte**
  - Festlegung durch den Beschwerdeausschuss

**4. Ablauf**


## 5. Verantwortlichkeiten und Hinweise zum Ablauf

Eingabe (Input)	Prozessschritt/ Prozessphase	Hinweise / Tätigkeiten	Ausgabe	Verantwortlich
- mündlicher bzw. schriftlicher Einspruch	01	- Aufnahme des Einspruchs	- FB 004	MA
- Bearbeitung des Einspruchs durch MA	02	- Eingangsbestätigung an Einspruchsführer - Übergabe an Beschwerdeausschuss mit FB 501	- FB 501 - Eingangsbestätigung innerhalb 2 Tagen	MA
- Bearbeitung des Einspruchs durch Beschwerdeausschuss	03	- Festlegung Mitglieder Beschwerdeausschuss - Bearbeitung durch den Ausschuss - Fortschritte formulieren	- FB 501	GF LZ QMB
- Korrekturen und Korrekturmaßnahmen	04	- Ableitung von Maßnahmen	- FB 007	GF LZ QMB
- Abschluss ggü. Einspruchsführer	05	- formeller Abschluss des Verfahrens	- Abschluss schreiben	GF LZ QMB
- Dokumentation aller Maßnahmen	06	- Ablage in Ordner „Einspruch“		MA

## 6. Dokumente

- FB 501, FB 007
- Eingangsbestätigung
- Abschluss schreiben