

Wer ist dabei beteiligt ?	Verantwortlich	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
BF, MA, LL, UP	Mitarbeiter	<p>Start</p> <p>↓</p> <p>Beschwerdeeingang</p>	Beschwerde	Die Beschwerde des Beschwerdeführers (kurz: BF) geht ein: Von jeder zum Labor gehörenden Person kann dies aufgenommen werden; diese muss min. die Problematik schriftlich formulieren und an den LL weiterleiten, LL benennt eine unabhängigen Person (kurz: UP), die den Prozess durchführt.
LL, UP	LL, UP	<p>Kritische Beschwerde?</p> <p>↓</p> <p>Ja → Information betroffene Bereiche</p> <p>Nein ↓</p>	Beschwerde	Von der LL wird festgelegt ob die Beschwerde kritisch ist
UP	UP	<p>Untersuchung Beschwerde</p> <p>↓</p>	Beschwerde	Untersuchung der Beschwerde unter Berücksichtigung der betroffenen Bereiche und Personen
LL, UP	LL	<p>Risikobewertung</p> <p>↓</p>	Risiko-Chancen Beschwerde	Bewertung der Beschwerde und ableiten von Risiken/Chancen
LL, UP, BF ggfs.	LL	<p>Korrekturen lenken Maßnahmen vorbereiten</p> <p>↓</p> <p>Muss der Kunde informiert werden?</p> <p>Ja → Erstellung Empfehlungen und Maßnahmen</p> <p>Nein ↓</p>	Korrekturmaßnahmen Verbesserungen	Maßnahmen zur Lenkung und Vermeidung, Verbesserungen vorbereiten
LL, UP, BF	LL, UP	<p>Beschwerdeführer informieren Beschwerdebestätigung</p> <p>↓</p>	Korrekturmaßnahmen Verbesserungen, Schriftverkehr	Beschwerdeführer wird über die Maßnahmen, Korrekturen informiert
LL, UP	UP, LL	<p>Aufzeichnungen führen</p> <p>↓</p>	Alle dazu benötigten Dokumente / Unterlagen	Festlegung, welche Unterlagen aufbewahrt werden und Verteilung an die zuständigen Stellen zur Auswertung.
LL, UP, BF	UP, LL, BF	<p>Freigabe</p> <p>↓</p>	Beschwerde	Freigabe durch unabhängige Person, die Laborleitung, und Beschwerdeführer
		<p>ENDE</p>		