

# Beschwerde und Einsprüche für Kunden

Das Verfahren erläutert die einzelnen Schritte, welche der Kunde bei einem Einspruch oder einer Beschwerde durchzuführen hat bzw. wann er eine Antwort auf diese bekommt

1. **Ausfüllen Reklamationsformular**  
Dieses ist auf der Homepage der STP abrufbar und muss vom Kunden ausgefüllt werden.
2. **Übermittlung an STP-Sekretariat**  
Das ausgefüllte Reklamationsformular muss beim Sekretariat der STP schriftlich übermittelt werden.
3. **Bestätigung des Sekretariats**  
Das Sekretariat der STP informiert den Kunden über den Erhalt des Reklamationsformulares
4. **Interne Bearbeitung der Beschwerde bzw. des Einspruchs**  
Die Mitarbeiter der STP analysieren die Ursachen der Beschwerde bzw. des Einspruchs und setzen im Bedarfsfall die entsprechenden Maßnahmen.  
Die in der Beschwerde bzw. des Einspruchs beteiligten Mitarbeiter sind bei der Ursachenermittlung nicht involviert.
5. **Antwort der STP**  
Der Kunde wird über die Entscheidung und die getroffenen Maßnahmen durch die STP informiert

