



**KONZEPT:
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT MIT FACHLEUTEN DURCH ONLINE-
INFORMATIONSVANSTALTUNGEN**

Erstellt durch das Öffentlichkeitsarbeit Online Infos Unterkomitee (ÖAOnIn) des Regionalen Öffentlichkeitsarbeitskomitee (ÖAK)

ÖAOnIn-Unterkomitee (ÖAOnIn) besteht aus:

- Sabine (Chair – strategische Gesamtleitung)
- Andràs (Repräsentation – Kommunikation und Vertretung)
- Felicia (Konzept / Schriftführung – inhaltliche und dokumentarische Verantwortung)
- Stefan (Technik – technische Umsetzung)
- Florian (Technik - Anwendungsentwicklung)

Stand: Juni 2026

INHALTSVERZEICHNIS

1	Zusammenfassung	7
1.1	Motivation	7
1.2	Ziel der Informationsveranstaltungen	7
1.3	Inhalte der Informationsveranstaltungen.....	8
1.4	Kontext und Wirkung.....	8
1.5	Zweck und Rahmen des Konzepts	9
2	Einleitung	10
2.1	Hintergrund und Bedeutung.....	10
2.2	Grundprinzipien von NA	10
2.3	Ziel des Dokuments	11
3	Grundprinzipien: Datenschutz, Anonymität und Vertrauen	12
3.1	Datenschutz als Vertrauensgrundlage	12
3.2	Erhobene Daten (minimal und zweckgebunden)	12
3.3	Sicherheit der technischen Infrastruktur.....	13
3.3.1	Plattformstruktur: Drei Landing Pages	13
3.3.2	Formularstrukturübersicht	13
3.3.3	Projektvoraussetzungen (Blocker).....	13
3.4	Anonymität und Integrität	14
3.5	Rolle der Komitees.....	14
3.6	Warum dieser Abschnitt an den Anfang gehört	14
4	Zusammenarbeit, Zuständigkeiten und Koordination	18
4.1	Unterkomitee ÖAOnIn – Strategische Verantwortung	19
4.1.1	Rollen, Funktionen und Aufgabenbereiche	21
4.1.2	Dienstspiegel und Kontaktdaten	21
4.2	Task-Teams – Operative Umsetzung	22
4.2.1	Rollen innerhalb der Task-Teams.....	22
4.2.2	Anforderungen an Task-Team-Mitglieder	23
4.2.3	Wahlen Task-Team	23
4.3	Technik Team - Technische Verantwortung	23
4.3.1	Zentrale Aufgabenbereiche:	23
4.3.2	Datenschutz und Sicherheit	24
4.3.3	Präsentation Material Management und Content-Logistik	24
4.4	Beteiligung des Öffentlichkeitsarbeitskomitees (ÖAK).....	25
4.4.1	Aufgaben im Überblick:	25
4.4.2	Zentrale Koordinationsmaßnahmen:	25
4.5	Zusammenarbeit und Kommunikation	26
4.5.1	Interne Abstimmung	26
4.5.2	Schnittstellenkoordination	26

5	Koordination und Kommunikation.....	27
5.1	Prinzipien der Kommunikation	27
5.2	Kommunikationskanäle	27
5.3	Außenwirkung und Öffentlichkeitsarbeit	28
6	NA-Online-Informationsveranstaltungen – Aufbau und Umsetzung	15
6.1	Zielgruppe und Reichweite	15
6.2	Format, Dauer und Ablauf	15
6.3	Rollen und Aufgaben im Team	15
6.4	Anmeldung und Datenabfrage	16
6.5	Infrastruktur: Technik und Plattformen	17
6.6	Qualitätssicherung und Weiterentwicklung	17
7	Workflow – Planung, Durchführung und Nachbereitung der NA-Online- Informationsveranstaltungen	29
7.1	Vorbereitung der Veranstaltungen	29
7.1.1	Planung der Infotermine	29
7.1.2	Adresssammlung und Registrierung.....	30
7.1.3	Datenpflege von erfassten Daten wie Fachleuten, Service Willigen und Team Mitgliedern	30
7.1.4	Bereitstellung von Materialien (ÖAOnIn)	32
7.2	Technische Schulungen.....	32
7.2.1	Ziele.....	32
7.2.2	Schulung der Task-Teams.....	32
7.3	Durchführung der Veranstaltungen	33
7.3.1	Kommunikation mit Teilnehmenden vor und nach der Veranstaltung	33
7.3.2	Technischer Check	33
7.3.3	Veranstaltungsablauf.....	34
7.4	Nachbereitung und Evaluation	34
7.5	Evaluation und Wirkungsmessung.....	35
7.6	Ziele der Evaluation	35
7.7	Methoden der Evaluation	35
8	Technische und organisatorische Anforderungen	36
8.1	Technische Infrastruktur	37
8.1.1	Sicherheit und Funktionalität	39
8.1.2	Redundanz und Backups	39
8.2	Datenschutz und DSGVO-Konformität.....	39
8.3	Interne Kommunikation.....	40
8.4	Feedbackprozesse.....	40
9	Risikomanagement	41
9.1	Identifikation potenzieller Risiken	41

9.2	Maßnahmen zur Risikominderung	41
9.3	Langfristige Risikovermeidung.....	41
9.3.1	Regelmäßige Evaluierung und Anpassung.....	41
9.3.2	Schulung und Weiterbildung	42
9.3.3	Technologische Weiterentwicklung.....	42
9.3.4	Netzwerkausbau	42
10	Qualitätssicherung.....	43
10.1	Ziele der Qualitätssicherung.....	43
10.2	Inhaltliche und methodische Standards	43
10.3	Technische Stabilität und Sicherheit	43
10.4	Kommunikation und Interaktion.....	43
10.5	Monitoring und Feedback	44
10.6	Bewertungskriterien	44
10.7	Kontinuierliche Verbesserung.....	44
10.8	Analyse und Feedback	44
10.9	Teilnehmerfeedback	44
10.9.1	Methoden.....	44
10.9.2	Auswertung	45
11	Berichterstattung und Dokumentation	46
11.1	Ziel und Funktion	46
11.2	Inhalte der Berichte	46
11.3	Berichtsintervalle.....	46
11.4	Zielgruppen.....	46
11.5	Auswertung von Feedback	47
11.6	Nutzen für die Weiterentwicklung.....	47
12	Erweiterung der Zielgruppen.....	48
12.1	Neue Zielgruppen	48
12.2	Geografische Erweiterung	48
13	Anpassung der Inhalte	48
14	Aufbau nachhaltiger Netzwerke	48
14.1	Öffentlichkeitsarbeit	48
14.2	Langfristige Partnerschaften.....	48
14.3	Förderung von Multiplikatoren	48
14.4	Unterstützung lokaler Gruppen	48
15	Kritische Erfolgsfaktoren	49
15.1	Datenschutz und Datenverarbeitung im Detail	49
15.1.1	Verantwortlicher für die Datenverarbeitung	49

15.1.2	Operative Datenschutz-Governance	49
15.1.3	Welche Daten werden verarbeitet?	50
15.2	Rechtliche Grundlage und Schutzmaßnahmen:	50
15.2.1	Einwilligung zur Verarbeitung besonderer Datenkategorien (Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO)..	50
15.2.2	Vorgehen bei Datenpannen (Art. 33 DSGVO)	51
15.3	Datenschutz-Risiken und Mitigierungsmaßnahmen	51
15.4	Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten	51
Part A	Anhang	52
16	Glossar der verwendeten Begriffe	52
16.1	Zentrale Begriffe zu NA und dem Genesungsprogramm	52
16.2	Begriffe im Kontext der Online-Informationsveranstaltungen	52
16.3	Technische und organisatorische Begriffe	52
16.4	Rollen in den Veranstaltungen	53
16.5	Evaluation und Qualitätssicherung	53
17	Einführung in Narcotics Anonymous (NA)	54
17.1	NA – WAS IST DAS?	54
17.2	WICHTIGE GRUNDSÄTZE	54
17.3	NA IN DER PRAXIS	54
17.4	Was NA nicht ist – und was oft missverstanden wird	54
17.5	WIRKUNG UND STUDIENDATEN (NAWS, 2018 NAWS-Mitgliederumfrage 2018 (PDF))	55
17.6	NA AUF EINEN BLICK – FAKTENBLATT	55
17.7	NA IN DER D-A-CH-REGION	55
17.8	Wie Fachkräfte NA einordnen und empfehlen können	55
17.9	Wann NA hilfreich sein kann – Praxisbeispiele	55
17.10	Vertiefungsmaterial und Ansprechpartner:innen	55
18	NA-Grundlagen	57
18.1	Prinzip der Selbsthilfe	57
18.2	Die Zwölf Schritte und Zwölf Traditionen	57
18.3	STRUKTUR VON NA	57
18.4	EMPFEHLUNGEN DURCH FACHKRÄFTE	57
19	NA - Intern	58
19.1	Prinzip der Selbsthilfe – „Süchtige helfen Süchtigen“	58
19.2	Die Zwölf Schritte und Zwölf Traditionen von NA	58
19.3	Struktur von NA: International, regional, lokal	59
19.4	NA und Fachkräfte: Was bedeutet empfehlungs-basierte Vermittlung?	59
19.5	Quellen & Vertiefungsmaterial (Auswahl)	59
19.6	Faktenblatt: NA auf einen Blick	59

19.7	Internationale Daten und Verbreitung	60
19.8	Deutschsprachiger Raum (D-A-CH).....	60
20	Referenzmaterialien und Ressourcen	62
20.1	NA-Grundlagenliteratur	62
20.2	Informationsmaterialien für Fachkräfte	62
20.3	Technische und organisatorische Ressourcen	62
20.4	Zusätzliche Literatur und Ressourcen	62
21	DIAGRAMME	64
21.1	Berechtigungskonzept EspoCRM	64
21.2	Lead-Management und Kontaktbearbeitung	64
21.3	Lebenszyklus personenbezogener Daten	64
21.4	Auftragsverarbeitungsverträge (Art. 28 DSGVO)	64
21.5	Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) – Vorprüfung gem. Art. 35 DSGVO	65
21.6	Zwei-Stufen-Freigabe	65
21.7	WhatsApp – Verbindliche Nutzungsregel	65
21.8	Voraussetzungen für den Produktivbetrieb (Go-Live)	65
21.9	Anhang A – Datenschutz- und Governance-Grundsätze	65
21.9.1	Verantwortlicher	66
21.9.2	Zweck und Datenminimierung	66
21.9.3	Rollen und Verantwortung	66
21.9.4	Grundsätze der Verarbeitung	66
21.10	Anhang B – Datenlebenszyklus.....	66
21.11	Anhang C – Go-Live-Checkliste	67
21.11.1	Stufe 1: Entwicklerfreigabe – Voraussetzungen	67
21.11.2	Stufe 2: Go-Live-Freigabe – Vor Produktivbetrieb	67
21.12	Anhang D – Betroffenenrechte.....	68
21.13	Anhang E – Umgang mit Datenschutzvorfällen	68
21.14	Offene Punkte [TBD] – Vor Go-Live zu klären	68

1 ZUSAMMENFASSUNG

Dieses Konzept beschreibt die Entwicklung, Durchführung und Weiterentwicklung digitaler Informationsveranstaltungen zur Vorstellung von *Narcotics Anonymous (NA)* in der deutschsprachigen Region.

Dieses Service Angebot steht zur Verfügung Meetings, Gebiete und Komitees der Deutschsprachigen Region, die diesen Service wünschen und richtet sich an Fachleute, die mit Drogensüchtigen im weitesten Sinne zusammenarbeiten.

1.1 MOTIVATION

Unsere Ehrenamtliches Engagement leisten viele von uns neben ihren täglichen Anstrengungen für die eigene Genesung, Familien, Jobs und/oder Ausbildung und anderen Hobbies. Service Kapazitäten sind wertvoll und begrenzt. Seit 2017 hat sich das Öffentlichkeitsarbeitskomitee auf Regionsebene bemüht die Meetings bei der Öffentlichkeitsarbeit zu unterstützen. Physisch vor Ort kann dieser Service nur begrenzt durch die Region gestützt werden. Mit dem Relaunch der Webseite, der Gründung der Telefon Hotline, der Produktion der Videos und der Betreuung der Social-Media-Kanäle und der E-Mail-Adresse leistet das ÖAK wertvolle Basisarbeit.

Damit die Meetings vor Ort stabilen und nachhaltige Öffentlichkeits- und Krankenhäuser & Einrichtungarbeit machen können wurde ein zusätzliches Unterkomitee der Regionalen Öffentlichkeitsarbeit gegründet: das ÖAOnIn.

Es sollen Arbeitsmittel zentral online zur Verfügung gestellt werden und Arbeitsabläufe vereinfacht und teilweise automatisiert werden.

	Erfassen	Organisation	Kommunikation	Operation
Aufgaben	Warum: Online ÖA Info Adressverwaltung Was: Adress/Daten Wer: - Servicewillige - Meetings für ihre Fachleute - Fachleute - Onlin (Zielgruppen Kampagner)	Warum: Mit minimalem Aufwand nachhaltig Öffentlichkeitsarbeit anbieten Wie: Organisieren von standardisierten Abläufen - Koordination der Onlin Termine, Task Teams und Teilnehmer - Regelmäßige Datenhygiene - Training Sessions Task Teams	Warum: Zielgruppenansprache per E-Mail - Anschreiben - Automatisierte Antwort - Success Page - Zugangsdatenerinnerung kurz vor dem Termin	Was: Online Infos durchführen Warum: Dienst vereinfachen durch klare Prozesse - Botschaft zu den Süchtigen bringen - Regelmäßige ÖA Infos Regionsweit Online anbieten - Task Teams bei der Durchführung unterstützen - Ausbildung Servicewillige
Tools	Über - dedizierte Webseiten ausserhalb der Multisite per - Post API zu - ESPO CRM	- ESPO CRM - Ggf "saubere" Integrationen für ESPO wie z.B. Zoom - Next Cloud - Komitee Seite Onlin	- MS Office - World Press - Multi Site /Landing Pages - Integration von - E-Mail per ESPO CRM - Komitee Seite Onlin	- Zoom - Chairvorlage – Gläsernes Meeting (lang) - Video „12 Minuten Narcotics Anonymous“ - NAWs Info Powerpoint 2025 (Deutsch, kurz) - Komitee Seite Onlin
Action	Webseiten für - Service Bereitschaftsregistrator - Meetings sichern ihre ÖA Kontakte über die Webseite und stoßen Mailings an - Fachleute können sich selbstständig registrieren und für ÖA Termine anmelden - Einbetten der Erfassmaske	Training der Task Teams Einladung der Task Teams zu Onlin Info Einladung der Zielgruppenkontakte zu den Onlin Info Terminen zur Anmeldung zu verschiedenen Terminen. Nach Registrierung automatisierter Versand der Zugangsdaten	- Berichten an ÖAK, Region, Gebiet, Meetings, Servicewillige DCNA - Dokumentation der Komitee Arbeit (Konzept, Strukturpapier, Flyer) - Berichte der Task Teams auswerten und Action Items abarbeiten - Komitee Seite Onlin pflegen	- Anmeldung Task Team - Ausbildung Servicewillige - Anmeldung Fachleute - Anmeldebestätigung Task Team und Fachleute - Bericht vom Task Team an Onlin: ...Was lief gut ...was könnte verbessert werden ...Gab es Aufträge der Teilnehmer

1.2 ZIEL DER INFORMATIONSVORANSTALTUNGEN

Dieses Ziel steht in direktem Zusammenhang mit der 5. NA-Tradition: „Unsere Hauptaufgabe ist, die Botschaft den Süchtigen zu bringen, die noch leiden.“

Der Bekanntheitsgrad von NA soll gesteigert werden. Fachkräften soll ein klares, praxisnahes und NA-gemäßes Verständnis des Nutzens für ihre Arbeit mit Süchtigen vermittelt werden mit:

- Was ist NA?
- Wie funktioniert NA?
- Und wie kann NA suchtkranken Menschen dabei helfen, ein drogenfreies Leben zu führen?
- Wie der unvergleichliche therapeutische Wert, wenn Süchtige einander helfen clean zu bleiben funktioniert und damit suchtkranken Menschen dabei hilft, ein drogenfreies Leben zu führen.

Fachkräfte sollen durch die Veranstaltungen in die Lage versetzt werden, NA als **freiwilliges, anonymes und spirituell orientiertes Selbsthilfeangebot** realistisch einzuschätzen und – wo sinnvoll – weiterzuvermitteln.

Die Online-Informationsveranstaltungen dienen als Brücke zwischen professioneller Hilfe und Selbsthilfe und verfolgen ein zentrales Anliegen: *„Kein süchtiger Mensch soll sterben müssen, ohne die Möglichkeit gehabt zu haben, NA zu begegnen.“*

1.3 INHALTE DER INFORMATIONSVANSTALTUNGEN

Jede Online-Infoveranstaltung dauert etwa 90 Minuten und ist modular aufgebaut. Sie umfasst vier zentrale Bestandteile:

- (1) **Ein kurzer Film (ca. 12 Minuten)**
Der Film zeigt authentisch, wie NA funktioniert – durch reale Stimmen und Einblicke in die Grundprinzipien, den Alltag in Meetings und die Erfahrungen von Mitgliedern.
- (2) **Daten, Zahlen und Fakten**
Präsentiert werden ausgewählte Ergebnisse der internationalen Mitgliederbefragungen von NA World Services. Sie zeigen u. a. die Wirksamkeit von NA, z. B. in Bezug auf Clean-Zeiten, Meetingteilnahme, Rückfallvermeidung und Verbesserungen in Lebensbereichen.
- (3) **„12 Fakten vs. Vorurteile“**
Eine interaktive Präsentation räumt mit häufigen Missverständnissen über NA auf – etwa, dass NA religiös sei, nicht mit Therapie vereinbar oder nur für schwer Abhängige geeignet. Die Darstellung erfolgt faktenbasiert, respektvoll und dialogoffen.
- (4) **Ein „gläsernes Meeting“**
Dieses Meeting wird von NA-Mitgliedern im Rahmen der Veranstaltung durchgeführt. Externe Fachkräfte nehmen als stille Beobachter:innen teil, um einen realistischen Eindruck vom Ablauf, der Atmosphäre und den Inhalten eines NA-Meetings zu gewinnen – **bei vollständiger Wahrung der Anonymität**. Das Format vermittelt gelebte NA-Praxis unmittelbar erfahrbar.

Die Veranstaltungen sind **kompakt, erfahrungsbasiert und praxisnah** konzipiert. Sie sollen Fachkräften helfen, NA einzuordnen, Fragen zu klären und ihre Vermittlungskompetenz zu stärken – besonders dort, wo NA bislang kaum bekannt oder erreichbar ist.

1.4 KONTEXT UND WIRKUNG

Die Veranstaltungen entfalten ihre Wirkung insbesondere in Kontexten mit geringer Meetingdichte – etwa in ländlichen Regionen oder strukturschwachen Gebieten. Sie schlagen eine **Brücke zwischen professioneller Betreuung und Selbsthilfe**, indem sie den Zugang zu NA erleichtern und Fachkräfte in ihrer Rolle als Multiplikator:innen stärken.

Zentrale Zielsetzungen:

- (1) **Verständnis fördern**
NA wird als gemeinschaftsbasierte, spirituell fundierte und nicht-religiöse Selbsthilfeorganisation verständlich und alltagsnah vermittelt.

- (2) **Empfehlungskompetenz stärken**
Fachkräfte erhalten eine fundierte, sachliche und differenzierte Grundlage, um NA weiterzuempfehlen – ohne zu überfordern oder zu überreden.
- (3) **Vorurteile abbauen**
Verbreitete Missverständnisse werden offen angesprochen und durch Erfahrungswissen, Zahlen und klare Sprache entkräftet.
- (4) **Genesung erfahrbar machen**
Durch Film und gläsernes Meeting wird nachvollziehbar, wie Menschen in NA abstinent bleiben und persönliche Veränderungen erleben.

Auszug aus der weltweiten Umfrage von 32.400 Mitglieder aus 2024:

- Die durchschnittliche Cleanzeit beträgt 9,2 Jahre (NAWS Mitgliederbefragung 2024, n=32.398 weltweit, n=5.173 Europa)
- **44 %** der Befragten sind angestellt
- **2,9** Meetings werden pro Woche durchschnittlich von den Mitgliedern besucht
- **Mehr als 89 %** berichten von deutlichen Verbesserungen in Lebensbereichen wie Familie, Arbeit, Gesundheit, Bildung und sozialer Integration.

Diese Daten belegen: NA ist wirksam, zugänglich und nachhaltig – aber oft zu wenig bekannt.

1.5 ZWECK UND RAHMEN DES KONZEPTS

Ziel dieses Konzepts ist es, die Bedeutung der NA-Informationsveranstaltungen umfassend darzustellen und nachvollziehbar zu machen:

- Warum führt NA solche Veranstaltungen durch?
- Welchen Nutzen haben sie für Süchtige, Fachkräfte und die Gemeinschaft insgesamt?
- Was soll mit dem digitalen Format erreicht werden – inhaltlich, technisch und sozial?

Das Konzept dient zugleich als **Leitfaden für alle beteiligten NA-Service-Teams**. Es definiert Struktur, Haltung, Ziele und Qualitätsstandards der Informationsveranstaltungen – damit diese NA-gemäß, datenschutzkonform und langfristig wirksam umgesetzt werden können.

Das gemeinsame Ziel ist klar:

Möglichst vielen suchterkrankten Menschen soll – über gut informierte Fachkräfte – ein erster, hoffnungsvoller Kontakt zu NA ermöglicht werden.

2 EINLEITUNG

2.1 HINTERGRUND UND BEDEUTUNG

Narcotics Anonymous (NA) ist eine weltweite Selbsthilfegemeinschaft für Menschen mit der Krankheit Sucht. Trotz ihrer internationalen Verbreitung ist die NA-Gemeinschaft im deutschsprachigen Raum – insbesondere im professionellen Hilfesystem – noch wenig bekannt oder mit Vorbehalten behaftet. Häufige Missverständnisse sind beispielsweise:

- NA sei religiös oder dogmatisch,
- NA wäre Konkurrenz zu professionellen Therapie,
- NA sei nur für Menschen mit „schwerer“ Abhängigkeit geeignet,
- oder NA sei nicht ausreichend wirksam.

Solche Fehleinschätzungen führen dazu, dass ein erprobtes, niedrighschwelliges und kostenfreies Angebot oft nicht weiterempfohlen wird – obwohl es vielen Menschen nach Entgiftung oder Therapie wertvolle Unterstützung bieten könnte.

2.2 GRUNDPRINZIPIEN VON NA

Die folgenden Merkmale bilden den Kern von NA – sie sind relevant für alle, die mit Betroffenen arbeiten oder sich für Selbsthilfeangebote interessieren:

(a) **Anonymität**

Die Teilnahme an NA erfolgt anonym. Es werden keine Nachnamen genannt, keine Anwesenheitslisten geführt. Persönliche Daten werden nicht erfasst. Dieser Grundsatz gilt für die Durchführung von NA-Meetings. Für die Organisation der Online-Informationveranstaltungen für Fachkräfte werden im Rahmen der Anmeldung personenbezogene Daten erhoben – siehe Kap. 15. Diese Anonymität schützt und stärkt die Teilnehmenden – unabhängig von ihrer sozialen oder beruflichen Situation.

(b) **Keine Kosten**

NA finanziert sich ausschließlich durch freiwillige Spenden der Teilnehmenden. Es gibt keine Mitgliedsbeiträge, keine Gebühren und keine externe Finanzierung. Das Angebot ist dadurch dauerhaft kostenfrei, unabhängig und niedrighschwellig zugänglich.

(c) **Nicht religiös**

NA ist keine religiöse Organisation. Das Genesungsprogramm basiert auf universellen Werten wie Ehrlichkeit, Verantwortung, Gemeinschaft und persönlicher Entwicklung. Diese können individuell – mit oder ohne religiösen Bezug – verstanden und gelebt werden.

In einigen Meetings gibt es kurze Momente der Stille oder eine freiwillige Schlussformulierung („Danke, dass du heute da warst“ o. Ä.). Diese dienen der Struktur und Verbindung unter den Teilnehmenden – nicht der Vermittlung religiöser Inhalte.

NA steht Menschen jeglicher Weltanschauung offen – ohne ideologische Voraussetzungen.

(d) **Offen für alle Süchtigen**

NA richtet sich an alle Menschen, die mit dem Drogenkonsum aufhören möchten – unabhängig von der konsumierten Substanz, vom sozialen Hintergrund, Alter oder Geschlecht. Es gibt offene Meetings (auch für Interessierte oder Fachkräfte) und geschlossene Meetings (nur für Süchtige). Der Zugang bleibt freiwillig und selbstbestimmt.

2.3 ZIEL DES DOKUMENTS

Dieses Konzept legt die strategischen, organisatorischen und inhaltlichen Grundlagen für die Durchführung der NA-Online-Informationsveranstaltungen dar. Es richtet sich an NA-Dienstgremien und Teams, die an deren Planung, Umsetzung und Weiterentwicklung beteiligt sind.

Ziele des Dokuments im Überblick:

- (1) **Funktion und Relevanz klären**
Warum führt NA Informationsveranstaltungen für Fachkräfte durch – und welchen Beitrag leisten sie im Zusammenspiel mit professionellen Hilfsangeboten?
- (2) **Verbindlichen Rahmen schaffen**
Alle Elemente der Veranstaltungsorganisation werden nachvollziehbar beschrieben – von der Rollenverteilung über technische Abläufe bis zur Kommunikation.
- (3) **Standards und Erwartungen benennen**
Das Dokument definiert Anforderungen an Datenschutz, Interaktion und Qualitätssicherung – orientiert an gesetzlichen Vorgaben und NA-Prinzipien.
- (4) **Zukunftssicherheit und Weiterentwicklung ermöglichen**
Die Inhalte bieten eine Grundlage für Schulung, Evaluation und regionale Konsistenz – und fördern eine langfristige, strukturierte Umsetzung des Formats.
- (5) **Skalierbarkeit**
Die Strukturen und vorgeschlagenen Vorgehensweisen wurden so aufgesetzt, dass eine reproduzierbare Service Routine und standardisierte digitale Verarbeitung eine stabile Basis schaffen, um mit minimalem Aufwand immer weiter dieses Service Angebot ausbauen zu können.

Dabei gilt: **die Hauptaufgabe ist es, die Botschaft zu den Süchtigen zu bringen, die noch leiden.**

Dieses Dokument soll dazu beitragen, diesen Dienst wirksam, verantwortungsvoll und professionell zu gestalten.

3 GRUNDPRINZIPIEN: DATENSCHUTZ, ANONYMITÄT UND VERTRAUEN

Verantwortungsvoll handeln im Dienst am noch leidenden Süchtigen

Die NA-Online-Informationsveranstaltungen finden in einem sensiblen Spannungsfeld statt: Sie bewegen sich zwischen persönlicher Erfahrung, anonymem Selbsthilfeprinzip und dem Bedarf nach professioneller Information durch Dritte. Damit diese Veranstaltungen glaubwürdig, respektvoll und nachhaltig wirken können, sind klare Grundprinzipien erforderlich – sowohl technisch-rechtlich als auch wertorientiert.

Dieses Kapitel benennt die zentralen Leitlinien, die als verbindliche Grundlage für alle Aspekte der Planung und Durchführung gelten.

3.1 DATENSCHUTZ ALS VERTRAUENSGRUNDLAGE

Die gesamte Organisation der NA-Online-Informationsveranstaltungen folgt den Anforderungen der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie nationaler Datenschutzregelungen (z. B. BDSG in Deutschland, DSG in der Schweiz, DSGVO-Umsetzungen in Österreich). Darüber hinaus gelten freiwillig übernommene Standards aus dem Bereich gemeinnütziger Öffentlichkeitsarbeit und digitaler Ethik.

3.2 ERHOBENE DATEN (MINIMAL UND ZWECKGEBUNDEN)

Für die Teilnahme an den NA-Online-Informationsveranstaltungen werden ausschließlich solche personenbezogenen Daten erhoben, die für die Durchführung erforderlich oder ausdrücklich von den Teilnehmenden gewünscht sind. Grundlage ist das Prinzip der Datenminimierung gemäß der **Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)**.

Die konkreten Angaben, deren Freiwilligkeit sowie die technische Umsetzung der Datenerhebung sind in **Kapitel 6.4** ausführlich beschrieben. Dieses bildet die verbindliche Grundlage für den gesamten Datenumgang im Rahmen der Informationsveranstaltungen.

Zusammengefasst gilt:

- Es werden nur zweckgebundene Angaben erhoben (z. B. E-Mail-Adresse, optional Name oder Institution, freiwilliges Interesse an weiterführendem Kontakt).
- Die Datenverarbeitung dient ausschließlich der Veranstaltungsorganisation, Kommunikation und Evaluation.
- Eine kommerzielle Nutzung oder Weitergabe an Dritte erfolgt nicht. Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie sie für die Durchführung der Informationsveranstaltungen, die Kommunikation mit Interessierten oder gesetzliche Nachweispflichten erforderlich sind.

Alle **datenschutzbezogenen Maßnahmen** folgen sowohl **rechtlichen Anforderungen** als auch den **ethischen Grundsätzen und Werten von NA** – insbesondere der **Wahrung von Anonymität, Freiwilligkeit und vertrauensvollem Umgang mit persönlichen Informationen**.

Die detaillierte Umsetzung ist in **Kapitel 6.4 "Anmeldung und Datenabfrage"** dokumentiert.

3.2.1.1 Dokumentierte Prozesse und Rechte

Zur Einhaltung der Datenschutzvorgaben und der eigenen ethischen Standards werden folgende Maßnahmen verbindlich umgesetzt:

- *Alle E-Mails enthalten einen rechtssicheren Abmeldelink.*
- *Auf Wunsch erfolgt eine vollständige und dokumentierte Löschung personenbezogener Daten.*
- *Mit allen externen Dienstleistern (z. B. Zoom, Mailanbieter) bestehen schriftliche Auftragsverarbeitungsverträge (AV-Verträge).*

- *Alle Aufgaben im Datenmanagement sind im Team klar verteilt, dokumentiert und durch technische Schulung abgesichert.*

3.3 SICHERHEIT DER TECHNISCHEN INFRASTRUKTUR

Alle Systeme, die im Rahmen der Informationsveranstaltungen verwendet werden, wurden auf DSGVO-Konformität geprüft, sind dokumentiert und so konfiguriert, dass sie maximale Sicherheit bieten:

3.3.1 Plattformstruktur: Drei Landing Pages

Die Plattform umfasst drei separate öffentliche Landing Pages auf der Domain na-selbsthilfe-weiterbildung.de, eingebettet in die bestehende NA-Website:

Route	Zweck	Formular
/freiwillige	Registrierung Servicewillige + Dienstplanung	Formular 1
/fachleute	Registrierung Fachleute + Terminbuchung	Formular 2
/meetings	Erfassung Meeting-Fachkontakte	Formular 3

3.3.2 Formularstrukturübersicht

Formular 1 (/freiwillige): Name (freiwillig), E-Mail (Pflicht), Mobiltelefon (optional), Heimgruppen-Meeting, PLZ sowie Checkboxes für Servicerollen (Chair / Präsentation / Host). Nach Double-Opt-In automatische Weiterleitung zur Dienstplan-Buchung.

Formular 2 (/fachleute): Pflicht-Dropdown Berufsgruppe (Justiz, Polizei, Suchtberatung, Rechtswesen, Soziale Arbeit, Medizin, Sonstiges). Nach Einreichung wählt die Fachkraft selbst einen Termin über das integrierte Buchungstool. Buchungsdaten werden automatisch per Webhook an EspoCRM übertragen.

Formular 3 (/meetings): Dynamisch erweiterbar – mehrere Fachkontakte pro Meeting über „Kontakt hinzufügen“-Button. Fachkontakte werden relational mit dem jeweiligen Meeting im EspoCRM verknüpft. Einreicher erhält Bestätigungsmail. Meetings dürfen ausschließlich Kontaktdaten übermitteln, die sie im Rahmen ihrer Öffentlichkeitsarbeit rechtmäßig erhalten haben und für die eine Kontaktaufnahme im Zusammenhang mit NA-Öffentlichkeitsarbeit zulässig ist. Bei erster Kontaktaufnahme werden die betroffenen Personen gemäß Art. 14 DSGVO über Zweck, Rechtsgrundlage und Widerrufmöglichkeit informiert. Die folgende Pflicht-Bestätigung ist technisch vor Absenden zu erfordern:

Ich bestätige, dass die Übermittlung dieser Kontaktdaten rechtmäßig erfolgt.

3.3.3 Projektvoraussetzungen (Blocker)

M0.4 – 6 finale E-Mail-Texte (Felicia / ÖAOnIn): Werden benötigt vor Beginn der E-Mail-Automatisierung (Milestone M5). Verzögerung verschiebt die Gesamtlieferung.

M0.5 – Datenschutzerklärung (rechtlich geprüft, NARSK e.V.): Muss vor Go-Live der Formulare /freiwillige und /fachleute veröffentlicht sein. Ohne geprüfte Datenschutzerklärung kein Launch (Art. 13 DSGVO). Die Erstellung liegt bei NARSK e.V., nicht beim Entwickler.

Zoom-Link (MVP): Wird für den MVP manuell erstellt und einen Tag vor der Veranstaltung per E-Mail versandt. Automatisierte Zoom-API-Integration ist als Post-MVP-Erweiterung vorgesehen.

System	Maßnahmen
ESPO-CRM (self-hosted)	Verschlüsselte Speicherung, Zugriff nur durch autorisierte Diener:innen, dokumentierte Löschrprozesse
Zoom	Keine Aufzeichnung, gesicherte Zugänge, Warteraum-Option, Co-Host-Rollen, kein technisches Tracking
NextCloud	Selbst gehostet mit Rechtevergabe, Ende-zu-Ende-verschlüsselt

Microsite / Anmeldeformular	Double-Opt-In-Verfahren, rechtssichere Datenschutzerklärung, verschlüsselte Übertragung
Miro Board	Online Collaboratives White Board zur Zusammenfassung und Veranschaulichung der geplanten Arbeitsabläufe
WhatsApp	Interne Teamkoordination (keine Fachkontaktdaten)

Diese Struktur wurde auf Basis der geltenden Datenschutzanforderungen entwickelt und wird regelmäßig überprüft.

3.4 ANONYMITÄT UND INTEGRITÄT

Die Wahrung der Anonymität ist ein zentrales Prinzip von NA. Dies dient dem Schutz der Privatsphäre und dem sicheren Raum für die Mitglieder, unabhängig von ihrer sozialen oder beruflichen Herkunft. Gleichzeitig spielt die „ethische Integrität“ in NA eine große Rolle. Diese bezieht sich auf die Verantwortung jedes Einzelnen, mit den Erfahrungen, die in NA gemacht werden, respektvoll und verantwortungsbewusst umzugehen. Die „spirituelle Integrität“ innerhalb von NA ist nicht an eine bestimmte religiöse Überzeugung gebunden, sondern bezieht sich auf den respektvollen Umgang mit den Grundprinzipien von NA, die jedem Mitglied helfen, seine Genesung individuell und eigenständig zu gestalten.

3.5 ROLLE DER KOMITEES

Für die Einhaltung dieser Prinzipien sind folgende Gremien verantwortlich:

- Das **Unterkomitee ÖAOnIn** trägt die operative Gesamtverantwortung, schult Task-Teams, dokumentiert Prozesse und stellt NA-Gemäßheit sicher.
- Darunter dient das **Technik Team** und sorgt für technische Umsetzung, Schnittstellenkontrolle und regelmäßige Systemprüfungen.
- Die **Task-Teams** sind Pop-Up Komitees
für die Zeit der Vorbereitung (10 Min vor der Veranstaltung)
für die Zeit der Durchführung der Veranstaltung (90 Minuten Online Info)Info
für die Zeit der Nachbereitung der Veranstaltung (10 Min Debriefing Email schreiben über die Fragen: Was ist gut gelaufen? Was kann verbessert werden? Gibt es Informationen / Aktionspunkte von den Fachleuten an das OnIn?)
- Dem **Öffentlichkeitsarbeitskomitee der Region (ÖAK)** ist das OnIn verantwortlich und ihm wird berichtet. Bei Fragen die die Öffentlichkeitsarbeit als Ganzes angehen, wie zum Beispiel neuen Materialien und wichtigen Änderungen, wird um Führung gebeten.

3.6 WARUM DIESER ABSCHNITT AN DEN ANFANG GEHÖRT

Datenschutz und Anonymität sind nicht nachgelagerte Details – sie sind **Voraussetzung für Vertrauen, Teilhabe und Wirkung**. Sie schaffen Glaubwürdigkeit bei Fachkräften, Sicherheit bei NA-Mitgliedern und Schutz für alle Beteiligten. Nur auf dieser Grundlage kann das Vorhaben gelingen – und seiner Aufgabe gerecht werden.

4 NA-ONLINE-INFORMATIONSVANSTALTUNGEN – AUFBAU UND UMSETZUNG

4.1 ZIELGRUPPE UND REICHWEITE

Die Veranstaltungen richten sich primär an Fachkräfte im Suchthilfesystem:

- Ärzt:innen und Therapeut:innen
- Psychosoziale Beratungsstellen
- Mitarbeitende in Reha-Kliniken und Entzugseinrichtungen
- Sozialarbeiter:innen und Streetworker:innen
- Mitarbeitende in Jugendhilfe, Forensik, Justiz, Jobcentern
- Multiplikator:innen in Gesundheitsförderung und Prävention

Zielsetzung: Fachkräften soll ein realistisches, NA-gemäßes und praxisnahes Verständnis über NA vermittelt werden, um Weitervermittlung an suchterkrankte Menschen zu erleichtern. Besonderer Fokus liegt auf niedrigschwelliger Erreichbarkeit in Regionen mit geringer Meetingdichte.

4.2 FORMAT, DAUER UND ABLAUF

- **Format:** Online (Zoom), ohne Aufzeichnung
- **Dauer:** ca. 90 Minuten
- **Teilnahme:** nach Anmeldung (Double-Opt-In)
- **Zugang:** datenschutzkonform via ESPO-Mailversand

Ablaufplan:

Die Veranstaltung ist modular aufgebaut und folgt einem bewährten Ablauf, der Information, Erfahrung und Interaktion kombiniert.

Phase	Inhalt und Ablauf	Dauer (ca.)
Begrüßung und Einführung	· Moderator begrüßt die Teilnehmenden, erläutert den Ablauf, stellt die NA-Gemeinschaft kurz vor.	5 Min
Filmpräsentation	· Ein etwa 12-minütiger Film gibt authentische Einblicke in das Leben in Genesung und die Grundprinzipien von NA.	12 Min
Zahlen, Daten, Fakten	· Vorstellung von Ergebnissen der internationalen Mitgliederbefragung (z. B. Clean-Zeiten, Meetingfrequenz).	20 Min
Gläsernes Meeting	· NA-Meeting mit Fachkräften als stillen Beobachter:innen (keine aktive Teilnahme der Gäste), mit echten NA-Mitgliedern in den Rollen Moderator, Sprecher etc.	30 Min
Diskussion und Fragen	· Interaktive Fragerunde mit Raum für Nachfragen, Rückmeldungen und Austausch mit dem Task-Team	10 Min
Optional 12 Fakten vs. Vorurteile	· Präsentation häufig genannter Missverständnisse über NA und deren Aufklärung auf Basis von Erfahrung und Fakten · Dieser Teil ist interaktiv angelegt: Häufige Missverständnisse werden benannt und durch sachliche Informationen entkräftet.	15 Min
Abschluss und Verabschiedung	· Dank an die Teilnehmenden · Hinweis auf Infomaterial · Kontaktmöglichkeiten zu lokalen Gruppen oder K&E-Angeboten	3 Min

Diese Struktur bietet nicht nur einen hohen Informationsgehalt, sondern erlaubt es Fachkräften auch, die Atmosphäre und Dynamik eines echten Meetings nachzuempfinden – ohne dabei gegen die Anonymitätsprinzipien von NA zu verstoßen.

4.3 ROLLEN UND AUFGABEN IM TEAM

Funktion	Aufgabe
----------	---------

Moderation	Begrüßung, Ablaufsteuerung, Kontakt mit Teilnehmenden
Host	Zoom-Zugang, Datenschutzfeatures, Troubleshooting, Mute, Film abspielen
Sprecher:innen	Erfahrungsberichte (gläsernes Meeting)
Präsentationsteam	Vermittlung von Fakten und "12 Fakten vs. Vorurteile", Fragen im Chat beantworten
Backoffice / Follow-up	Anmeldung, Versand, Feedback, Dokumentation

4.4 ANMELDUNG UND DATENABFRAGE

Die Anmeldung zu den NA-Online-Informationsveranstaltungen erfolgt über eine datenschutzkonforme Microsite, die aus der Multisite (www.narcotics-anonymous.de) auf die www.na-selbsthilfe-weiterbildung.de linkt. Die technische Umsetzung nutzt eine verschlüsselte SSL-Verbindung sowie ein Double-Opt-In-Verfahren zur rechtssicheren Bestätigung der Anmeldung gemäß der DSGVO.

Die Abfrage und Verarbeitung der Daten erfolgt ausschließlich gemäß den Vorgaben des Kapitels **3.2 Erhobene Daten (minimal und zweckgebunden)**. Dort sind alle abgefragten Angaben, deren Freiwilligkeit und Verwendungszwecke detailliert beschrieben.

Abgefragte Angaben und deren Zweck

Angabe	Verpflichtung	Zweck
Vor- und Nachname	freiwillig (Pseudonym möglich)	Personalisierte Ansprache, Teilnehmerverwaltung
Berufliche Funktion / Institution	freiwillig	Zielgruppenspezifische Auswertung, Bedarfserhebung
E-Mail-Adresse	verpflichtend	Versand von Zugangsdaten, Erinnerungen, Follow-up inkl. Abmeldemöglichkeit
Interesse an weiterführenden Informationen (z. B. Kontakt- & Einführungsgespräch)	freiwillig	Nur bei ausdrücklicher Zustimmung: individuelle Kontaktaufnahme durch Task-Team
Eventuell Telefon Nummer	freiwillig	Um Absprachen mit den K&E Stationen zu treffen

Diese Daten dienen ausschließlich der Durchführung, Kommunikation und Evaluation der jeweiligen Veranstaltung. Eine kommerzielle Nutzung, Weitergabe an Dritte oder dauerhafte Speicherung über den Projektzeitraum hinaus erfolgt nicht.

Technische Umsetzung im Detail

- Die Anmeldung wird durch das CRM-System **ESPO** verwaltet. Dieses ist selbst gehostet, verschlüsselt und vollständig DSGVO-konform konfiguriert. Zugriff besteht ausschließlich für autorisierte NA-Diener:innen.
- Der Versand der Zugangsdaten erfolgt aus Sicherheitsgründen erst **einen Tag vor dem Veranstaltungstermin** und ausschließlich nach erfolgreichem Double-Opt-In.
- Die Microsite ist barrierearm gestaltet, mobil nutzbar und enthält eine rechtssichere Datenschutzerklärung sowie Hinweise zu Anonymität, Zweckbindung und Widerrufsrechten.
- Jede automatisierte E-Mail enthält einen rechtssicheren Abmelde-link gemäß Art. 7 DSGVO.
- Teilnehmer:innen können jederzeit die Löschung ihrer Daten verlangen. Diese wird dokumentiert und über das CRM ausgeführt (vgl. Kapitel 3.5).

Nachbereitende Kontaktaufnahme (optional) Teilnehmende, die im Anmeldeformular ausdrücklich ihr Interesse an weiterführenden Informationen oder einer **Informationsveranstaltung in ihren Krankenhäusern & Einrichtungen (K&E)** angeben, können im Anschluss durch die zuständige Service Rolle kontaktiert werden. Diese Kontaktaufnahme erfolgt ausschließlich auf Wunsch der betreffenden Person, ist datenschutzkonform dokumentiert und transparent im Verlauf nachvollziehbar.

Für alle Aspekte rund um Zweckbindung, Speicherdauer, Einwilligung und technische Sicherung gilt ergänzend Kapitel 3 **Datenschutz, Anonymität und Vertrauen** – insbesondere die Abschnitte 3.2 bis 3.5.

4.5 INFRASTRUKTUR: TECHNIK UND PLATTFORMEN

System	Zweck / Besonderheiten
Zoom	Durchführung, kein Recording, Warteraum, Host-Rollen, ohne Tracking
ESPO-CRM	DSGVO-konform, Self-Hosting, Mailings, automatische Workflows
NextCloud	Selbst gehostet, strukturierte Dokumentenablage, Zugriffsbeschränkung
Microsite	Anmeldung (Double-Opt-In), Datenschutzerklärung, nahtlose CRM-Verknüpfung

4.6 QUALITÄTSSICHERUNG UND WEITERENTWICKLUNG

- **Feedback:** Anonymes Online-Formular nach jeder Veranstaltung
- **Evaluation:** Regelmäßig durch Task-Team und Unterkomitee
- **Schulung:** Für neue Mitglieder: Technik, Inhalt, Haltung
- **Koordination:** Zentral gesteuert durch das Unterkomitee ÖAOnIn

Ziel: Dauerhafte Sicherung eines NA-gemäßen, professionellen und datenschutzkonformen Formats mit hoher Praxisrelevanz.

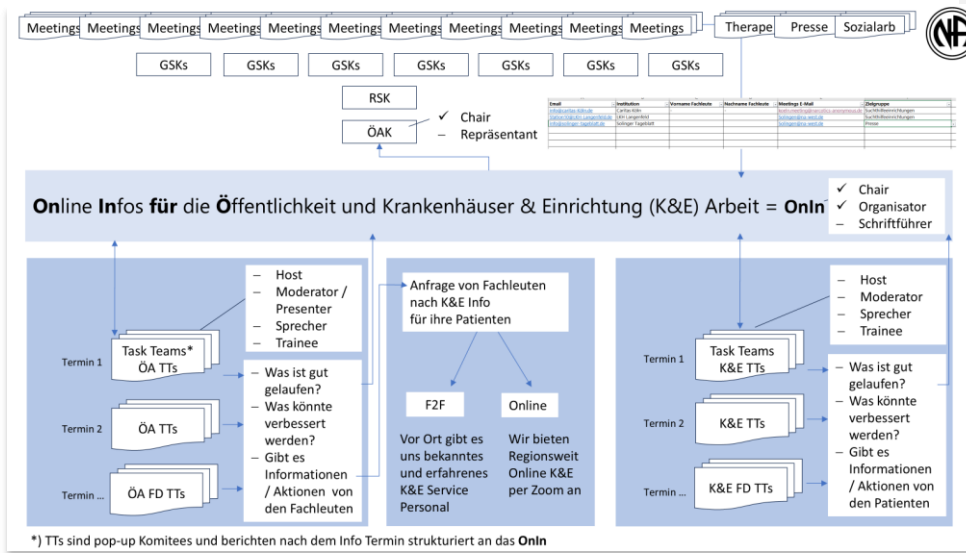
5 ZUSAMMENARBEIT, ZUSTÄNDIGKEITEN UND KOORDINATION

Hinweis: „Verantwortlich“ bezeichnet im diesem Kapitel die operative Zuständigkeit der jeweiligen Rolle. Datenschutzrechtlicher Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist ausschließlich NARSK e.V. (vgl. Kap. 15).

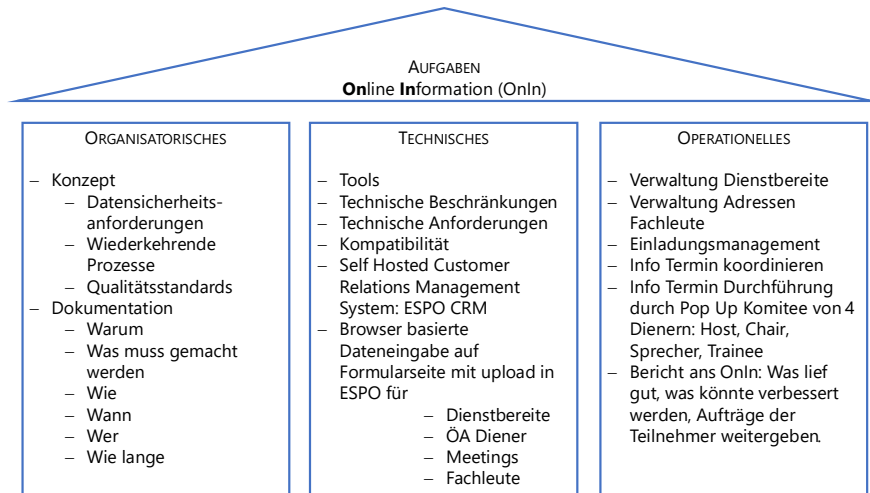
Dieses Kapitel beschreibt die strukturellen Rahmenbedingungen und Verantwortlichkeiten für Planung, Durchführung, Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der NA-Online-Informationsvoranstaltungen. Ziel ist es, eine konsistente, datenschutzkonforme und NA-gemäße Umsetzung sicherzustellen – auf stabiler organisatorischer Grundlage und mit klarer Aufgabenverteilung.

Struktur innerhalb der Service Ebenen

Kommentiert [A1]: Update Grafik mit Trainee Rolle



Aufgabenbereiche



Zuständigkeiten auf einen Blick

Ebene	Funktion / Verantwortung
Task-Team (operativ)	Durchführung Info, Moderation, Präsentation, Host / technische Betreuung, Sprecher, Trainee, danach Berichterstattung an onlineinfos@narcotics-anonymous.de
ÖAOnln (strategisch)	E-Mails verarbeiten, Datenbank zu verwalten, Nachbereitung, Konzeptpflege, Qualitätssicherung, Schulung, Dokumentation, Einbindung ins NA-Servicegefüge, Planung,
IK – Internet-Komitee	Technische Infrastruktur (Webseite, Zoom, Microsite, Cloud), Datenschutzprüfung, Support
ÖAK – Öffentlichkeitsarbeitskomitee (überregional)	inhaltliche Freigabe neuer Materialien, Abstimmung bei Grundsatzfragen

5.1 UNTERKOMITEE ÖAONIN – STRATEGISCHE VERANTWORTUNG

Das Unterkomitee „Öffentlichkeitsarbeit Online-Infos“ (ÖAOnln) trägt die überregionale Verantwortung für das Gesamtprojekt. Es koordiniert die Entwicklung, Durchführung und Evaluation der Informationsveranstaltungen.

Aufgaben:

(1) Konzept und Inhalte

Das Unterkomitee entwickelt und aktualisiert das inhaltliche Gesamtkonzept der Informationsveranstaltungen kontinuierlich weiter. Es sorgt zudem für die Erstellung, Pflege und inhaltliche Abstimmung sämtlicher eingesetzter Materialien, um eine NA-gemäße, konsistente und zielgruppengerechte Vermittlung sicherzustellen.

(2) Datenbank Aufbau und Pflege

Es wurde EspoCRM als kompatibles Open Source Tool vom Internet Komitee (IK) empfohlen. EspoCRM ist ein web-basiertes Open-Source Customer Relations Management System (CRM) zur Verwaltung von

Kontakten, organisatorische Vorlagen und deren Bearbeitung. Die ersten Tests mit Datenerfassung und Upload waren erfolgreich. Download und Versand von E-Mails an unter 200 Stück Adressen kann durch dieses Tool unterstützt werden.

(3) Datenerfassung

Ausgehend von der Frage „Wie kommen die Adressdaten in das EspoCRM? Bei knappen Servicere Ressourcen, entstanden mehrere Anwendungsszenarien:

1. Süchtiger will sich für den ÖA-Dienst zur Verfügung stellen. Dafür braucht es eine Nominierung seiner Stammgruppe und die wird mittels Servicewilligen-Registrierungsformular erfasst und in EspoCRM gesichert...
2. Meetings wollen ÖA-Kontakte erfassen und zu Online Infos eingeladen bekommen...
3. Fachleute wollen zu Online Infos eingeladen werden....
4. Onln will selber Adressdaten erfassen...

Dafür werden jeweils Formulare an den entsprechenden Stellen des narcotics-anonymous.de Portals hinterlegt, die die Daten DSGVO-konform direkt ins EspoCRM sichern.

(4) Kontakt Initiative

Es werden Fachleute aus den verschiedenen Zielgruppen per E-Mail angeschrieben und ihnen Online Info Meetings angeboten mit der Option diese online zu buchen.

(5) Teamkoordination und Schulung

Das Unterkomitee ist verantwortlich für die Schulung und Begleitung der Task-Teams. Dies umfasst auch gezielte Einweisungen in technische Voraussetzungen für einen reibungslosen Ablauf der Veranstaltungen zu gewährleisten.

Es werden regelmäßig Schulungstermine für die Neuen angeboten bzw. als dreimaliger Sprecher auf Online Infos qualifizieren sich die neuen Diener für weitere Rollen, wie Host, Präsenter und Moderator.

(6) Organisation und Infrastruktur

Zur organisatorischen Unterstützung stellt das Unterkomitee die strukturierte Ablage zur Verfügung [hier](#) unter Privaten Dateien: NA-Mitglieder hier klicken. Du brauchst keine eigene Registrierung. Dafür gibt es den User: **clean**, User Login: [vertraulich – nicht im Konzept], Password: Die ... jeder Gruppe ist es, die Botschaft zu den Süchtigen zu bringen, die noch leiden.

(7) Verwaltung und Kommunikation

Das Unterkomitee übernimmt die strategische und operative Gesamtverantwortung für das Unterkomitee. Dazu gehört die Ressourcenkoordination, die regelmäßige Berichterstattung an das Öffentlichkeitsarbeitskomitee (ÖAK) sowie die kontinuierliche Abstimmung mit diesem Gremium in allen grundsätzlichen und inhaltlichen Fragen.

Die Task-Teams übernehmen die Verantwortung für das Abhalten der Online Öffentlichkeits- Informationsveranstaltung, Schulung der Trainees, und Bericht an das Unterkomitee mit 3 Fragen

- Was lief gut?
- Was könnte das nächste Mal besser gemacht werden?
- Gab es Aufträge (formulierte Bedürfnisse) der externen Teilnehmer, die vom Unterkomitee nachbearbeitet werden sollten, wie zum Beispiel E-Mail an TeilnehmerX@institution.de mit Hinweis auf unsere Literatur im Webshop, Online Meetings-Liste, Link zum Video....

(8) Qualität und Datenschutz

Zur Sicherstellung eines professionellen und datenschutzkonformen Veranstaltungsbetriebs achtet das Unterkomitee streng auf die Einhaltung der NA-Prinzipien und der geltenden Datenschutzstandards. Es gewährleistet sichere, dokumentierte Lösprozesse und trägt die Verantwortung für den vertraulichen Umgang mit personenbezogenen Daten.

5.1.1 Rollen, Funktionen und Aufgabenbereiche

Für diese Aufgaben, die durch die Servicestruktur zugewiesen wurde, ist das OnIn die einzige Stelle an der Entscheidung und Verantwortlichkeit klar definiert werden.

Rolle	Aufgabenbereich	Verantwortlichkeiten	Status
Chair (Sabine)	Gesamtleitung	<ul style="list-style-type: none"> - Strategische Gesamtleitung - wöchentliche Komitee Leitung - Erstellung von Materialien - Schulung der Task-Teams 	Gewählt
Koordination (Service Position vakant – Wahl ausstehend)	Operative Steuerung	<ul style="list-style-type: none"> - Ansprechpartner die Task-Teams per Telefon und E-Mail bei Rückfragen Unterstützung zur operativen Umsetzung der Online Veranstaltungen - Koordination, checkt ob alle Rollen besetzt sind sonst Rundmail anstoßen Kommunikation der bereitgestellten Planung 	offen
Repräsentation (András)	Externe Kommunikation und Vertretung	<ul style="list-style-type: none"> - Berichterstattung ans ÖAK - Vertretung des Projekts in internen und externen Gremien - Teilnahme an überregionalen Treffen und NA-Conventions - Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit durch persönliche Ansprache und Vernetzung 	gewählt
Konzept/ Schriftführung (Felicja)	Inhaltliche und dokumentarische Verantwortung	<ul style="list-style-type: none"> - Protokoll - Konzept Erstellung - Update Konzept - Inhaltliche Unterstützung 	Gewählt
Technik (Stefan)	Technische Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> - Einrichtung, Überwachung und Pflege der technischen Infrastruktur (z. B. EspoCRM, ACI Mailer, Zoom, Word Press Microsites) - Verwaltung der Schnittstellen zwischen den Plattformen - Erstellung und Pflege technischer Berichte und Statistiken - Unterstützung bei technischen Problemen Infrastruktur - Liaison mit Internetkomitee - Testung - Für das Test Bett in der Programmierungsphase die monatliche Backup Erstellung durch das IKoms aussetzen lassen 	Gewählt
Datenadministrator (Service Position vakant – Wahl ausstehend)	Datenmanagement und Recherche	<ul style="list-style-type: none"> - DSGVO-konforme Verwaltung der Kontaktdaten - Sicherstellung der Datenintegrität - Datenqualitätsmanagement, also regelmäßig Datenupdates abfragen, um die Aktualität der Datenbank zu sichern - Später Sammlung von strategischen Zielgruppendaten (ausschließlich zur Verbesserung des Einladungsprozesses; zweckgebunden gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. b DSGVO, keine Weitergabe an Dritte) 	Offen

5.1.2 Dienstspiegel und Kontaktdaten

Amt	Diener	Ende Amtszeit	E-Mail	Mobil
Chair	Sabine	08/2027	onlineinfos@narcotics-anonymous.de	[vertraulich]
Repräsentation	András	08/2027	onlineinfos@narcotics-anonymous.de	[vertraulich]
Koordination	NN	08/2027		
Konzept/ Schriftführung	Felicia	08/2027	onlineinfos@narcotics-anonymous.de	[vertraulich]
Technik	Stefan	08/2027	onlineinfos@narcotics-anonymous.de	[vertraulich]
Datenadministrator	NN	08/2027		

5.2 TASK-TEAMS – OPERATIVE UMSETZUNG

Um mit den wertvollen Servicereourcen schonend umzugehen wurde das Konzept von Pop-up-Task-Teams als kurzfristige Komitees kreiert. Die operative Durchführung der NA-Online-Informationsvanstellungen liegt in der Verantwortung dieser Task-Teams. Diese Teams handeln eigenverantwortlich im Rahmen der Online-Informationsvanstellung im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und berichten nach der Veranstaltung an das Unterkomitee ÖAOnIn, dem sie dienen. Danach löst sich dieses Task-Team in seiner Zusammensetzung auf und die Individuen sind frei sich für weiteren Service zu verpflichten.

Kernaufgaben der Task-Teams sind

- 15 Minuten vor Veranstaltung einwählen
- Präsentationsmaterial unter [Öffentlichkeitsarbeit • Narcotics Anonymous](#), Private Dateien

Private Dateien:

NA-Mitglieder: Hier klicken um einzuloggen!

Login: [vertraulich – nicht im Konzept]

Passwort: [vertraulich – nicht im Konzept] Hauptaufgabe

PowerPoint Präsentation „NAWS_Info-Powerpoint_2024_Deutsch-kurz.pptx“

12-Minuten Film aufrufen

Chairvorlage für „Gläsernes Meeting“

- die Durchführung inklusive Moderation, Präsentation, Hosting, und Gläsernes Meeting
- kurze Email-Bericht an onlineinfos@narcotics-anonymous.de mit Infos über „was ist gut gelaufen“, „was sollte besser laufen“, „gab es Wünsche der Teilnehmer?“

5.2.1 Rollen innerhalb der Task-Teams

Rolle	Aufgaben
Host	<ul style="list-style-type: none"> - Verantwortlich für die technische Abwicklung während der Veranstaltung. - Meeting-Teilnahme bei einem gläsernen Meeting, mit der Empfehlung in 3 Minuten erzählen zu können, wie der Tiefpunkt aussah + wie NA und die Genesungstools des Programms geholfen haben, clean zu bleiben.
Moderator Präsentator	<ul style="list-style-type: none"> - Leitung der Veranstaltung und Begrüßung der Teilnehmer. - Einführung in die Inhalte und Moderation der Diskussionen. - Übernahme der Rolle des Chair im gläsernen Meeting. - Präsentation des 12-Minuten-Films, der Daten und Fakten sowie der „12 Fakten vs. Vorurteile“. - Chair für das gläserne Meeting - Meeting-Teilnahme bei einem gläsernen Meeting, mit der Empfehlung in 3 Minuten erzählen zu können, wie der Tiefpunkt aussah + wie NA und die Genesungstools des Programms geholfen haben, clean zu bleiben.
Trainee	<ul style="list-style-type: none"> - 3-mal teilnehmen, zuhören und beobachten aber nicht aktiv am Gespräch teilnehmen.

	<ul style="list-style-type: none"> - Meeting-Teilnahme bei einem gläsernen Meeting, mit der Empfehlung in 3 Minuten erzählen zu können: wie der Tiefpunkt aussah wie NA und die Genesungstools des Programms geholfen haben clean zu bleiben.
Sprecher	<ul style="list-style-type: none"> - Meeting-Teilnahme bei einem gläsernen Meeting. - Empfehlung in 10 Minuten erzählen zu können, wie der Tiefpunkt aussah + wie NA und die Genesungstools des Programms geholfen haben, clean zu bleiben und wie sich die Lebensqualität durch das Programm verändert hat.

5.2.2 Anforderungen an Task-Team-Mitglieder

- (a) Mindestens 5 Jahre Clean-Zeit
- (b) Aktives NA-Mitglied mit Sponsor:in
- (c) Erfahrung mit Zwölf Schritten und Traditionen
- (d) Schulungsbereitschaft
- (e) Kontaktangaben (E-Mail, Telefon)
- (f) Offenheit für Feedback

5.2.3 Wahlen Task-Team

Wir bitten die NA Gruppen und Stammmeetings der Servicewilligen NA Mitglieder um Unterstützung bei der verantwortungsvollen Auswahl der Task-Team Mitglieder und schlagen vor ein wohlinformiertes Gruppengewissen für die Nominierung der Task-Team Member abzugeben.

Danach können die Servicewilligen NA Mitglieder sich niedrigschwellig auf der [URL: na-selbsthilfe-weiterbildung.de/freiwillige](https://na-selbsthilfe-weiterbildung.de/freiwillige) registrieren.

5.3 TECHNIK TEAM - TECHNISCHE VERANTWORTUNG

Das Technik Team, ist für die technische Infrastruktur der NA-Online-Informationsveranstaltungen verantwortlich. Es stellt sicher, dass alle eingesetzten Systeme stabil, sicher, datenschutzkonform und NA-gemäß betrieben werden. Es berichtet an das Unterkomitee ÖAOnIn und sorgt dafür, dass technische Abläufe zuverlässig funktionieren – von der Anmeldung über die Durchführung bis hin zur Nachbereitung.

Das Technik Team ist eine fachliche Arbeitsgruppe und unterstützt das Unterkomitee ÖAOnIn bei technischen Aufgaben. Als verlässlicher technischer Partner bringt es seine Fachkenntnisse ein, um einen stabilen und datenschutzkonformen Ablauf der Informationsveranstaltungen sicherzustellen.

5.3.1 Zentrale Aufgabenbereiche:

5.3.1.1 Systemeinrichtung und -pflege

- (a) Einrichtung und Betreuung der Veranstaltungsplattformen (Zoom, ESPO-CRM, Microsite, NextCloud)
- (b) Dokumentation des Systems
 - ➔ Minimal Viable Product MVP
 - Nächste Schritte
 - Erstellung einer einfachen Eingabemaske, die Namen, E-Mail, Telefonnummer, Rolle/Zielgruppe von Interessierten erfasst und direkt in Feldnamen in die Tabelle des Kontaktdatenatzes in die ESPO-CRM-Datenbank schreibt.
 - 1. **Frontend / Maske**

- Spartanisches Design, der Hauptseite (Genau wie: <https://narcotics-anonymous.de/artikel/informationsveranstaltungen-fachleute/>)
- Eingabefelder:
 - Name (freiwillig)
 - E-Mail (Pflicht, Formatprüfung)
 - Rolle (optional)
- Maske in die vorhandene URL integrieren
- Kurze Bestätigungsmeldung nach erfolgreichem Eintrag.
Und E-Mail mit Erklärung/Bestätigung etc. welche wir dann formulieren

2. Backend / Datenbankintegration

- Direkter Eintrag in die ESPO-CRM-Tabelle „Kontakt Datensätze“ (12 Spalten).
- Einbahnstraße: nur von Formular → Datenbank.
- Input-Validierung, grundlegender SQL-Injection-Schutz.
- SSL/HTTPS empfohlen.

API-Token und Team-ID mit Rollenbezug sind eingerichtet und sicher hinterlegt. Die Einbettung in die Domain erfolgt über den KAS-Server; bei Bedarf unterstützt das IK-Technik-Team.

Code dokumentiert hier

<https://github.com/itipdap/DieNaCyberHyperAppPlus.git>

- (c) Zoom-Konfiguration mit Sicherheitsfunktionen (Wartezimmer, Passwortschutz, rollenbasierte Rechte)
- (d) Pflege und Aktualisierung der Microsite (WordPress-basiert) mit Anmeldeformular
- (e) Schnittstellenverwaltung zwischen Zoom, Microsite, ESPO-CRM und Mailingtools
- (f) Absicherung der Zugangsrechte und Systemstabilität
- (g) Datensicherung werden in regelmäßigen Zeitabständen mit Back-ups gesichert.

5.3.2 Datenschutz und Sicherheit

- (a) Regelmäßige Prüfung der DSGVO-Konformität
- (b) Technische Maßnahmen wie SSL-Verschlüsselung, Double-Opt-In, dokumentierte Löschräume
- (c) Zusammenarbeit mit Datenschutzbeauftragten

5.3.3 Präsentation Material Management und Content-Logistik

5.3.3.1 Bereitstellung und Versionierung der Präsentationsmaterialien

unter [Öffentlichkeitsarbeit • Narcotics Anonymous](#), Private Dateien

Private Dateien:

NA-Mitglieder: Hier klicken um einzuloggen!

Login: *[vertraulich – nicht im Konzept]*

Passwort: *[vertraulich – nicht im Konzept]* Hauptaufgabe

PowerPoint Präsentation „NAWS_Info-Powerpoint_2024_Deutsch-kurz.pptx“

12-Minuten Film aufrufen

Chairvorlage für „Gläsernes Meeting“

- (a) **Technische Unterstützung** bei E-Mail-Kampagnen (Erstellung, Versand, Archivierung)
- (b) **Strukturierte Ablage** von Dokumenten zur internen Koordination

Kommentiert [A2]: Wenn wir unsere eigenen Komitee Unterseite haben müssen wir hier den Link korrigieren

5.3.3.2 Schulung und Support

- (c) **Schulung der Task-Teams** im Umgang mit Zoom, NextCloud, Mailingtools
- (d) **Bereitstellung technischer Handreichungen** und standardisierter Checklisten
- (e) **Live-Support** vor und während der Informationsveranstaltungen

5.3.3.3 Dokumentation und Weiterentwicklung

- (a) **Dokumentation** technischer Prozesse und Änderungen
- (b) **Systemevaluation** und Erprobung neuer Werkzeuge zur Optimierung
- (c) **Kontinuierliche Abstimmung** mit dem Unterkomitee ÖAOnIn zur strategischen Weiterentwicklung

5.4 BETEILIGUNG DES ÖFFENTLICHKEITSARBEITSKOMITEES (ÖAK)

NA als solches sollte niemals organisiert werden. Jedoch können wir Dienstausschüsse oder -komitees bilden, die denjenigen direkt verantwortlich sind, welchen sie dienen. Das Regionale Öffentlichkeitsarbeitskomitee (ÖAK) ist als überregionales NA-Gremium in die Führung des Unterkomitees eingebunden. Es begleitet das Unterkomitee beratend, prüfend und zustimmend – insbesondere bei inhaltlichen Entwicklungen, neuen Materialien und grundsätzlichen Fragen des Gruppengewissens.

5.4.1 Aufgaben im Überblick:

- (1) **Qualitätssicherung im Sinne der NA-Traditionen:**
Das ÖAK achtet darauf, dass alle Materialien, Formate und Kommunikationsmaßnahmen im Einklang mit den Zwölf Traditionen stehen.
- (2) **Inhaltliche Mitwirkung bei Weiterentwicklungen:**
Bei wesentlichen Änderungen am Format, neuen Präsentationselementen oder Anpassungen in der Außenkommunikation wird das ÖAK frühzeitig einbezogen und um Stellungnahme gebeten.
- (3) **Rückkopplung mit der Gesamtstruktur der Öffentlichkeitsarbeit:**
Das ÖAK trägt Perspektiven aus anderen Diensten, Dienstebenen und Komitees in das Unterkomitee ein – und stellt sicher, dass die Informationsveranstaltungen in die Gesamtkommunikation der NA-Öffentlichkeitsarbeit eingebettet bleiben.

5.4.2 Zentrale Koordinationsmaßnahmen:

- Das Unterkomitee ÖAOnIn stimmt sämtliche Materialien und strategischen Fragen mit dem ÖAK ab.
- Das ÖAK gibt Rückmeldungen zu geplanten Neuerungen und spricht bei Bedarf Empfehlungen oder Bedenken aus.
- Regelmäßige Berichte über Projektstand und Entwicklung ermöglichen dem ÖAK eine fundierte Begleitung und spirituelle Anbindung an die Gemeinschaft als Ganzes.

Schulung und Support in Abstimmung mit dem ÖAK:

- Das Unterkomitee ÖAOnIn verantwortet die Schulung der Task-Teams in Bezug auf Haltung, Ablauf und Inhalte.
- Das Internet-Komitee (IK) berät bei Tools, Technik und deren Kompatibilität mit der Multisite.
- Bei übergreifenden Entwicklungen wird das ÖAK über neue Anforderungen, Rollen oder Schulungsinhalte informiert.
- Das Fellowship Development Komitee bietet Workshops an.

Maßnahmen und Zuständigkeiten

Zur Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufs der Informationsveranstaltungen sowie zur Wahrung der Qualitätsstandards greifen mehrere unterstützende Maßnahmen ineinander:

- **Das Unterkomitee ÖAOnIn** übernimmt die inhaltliche und organisatorische Schulung der Task-Teams, insbesondere im Umgang mit den eingesetzten Tools und im Hinblick auf NA-gemäße Kommunikation.
- **Das Internet-Komitee (IK)** berät bei Tools, Technik und deren Kompatibilität – insbesondere zu systemrelevanten Funktionen und Abläufen.
- **Das IK steht darüber hinaus** für den technischen Support vor z. B. bei Zugangsproblemen, Rollenvergabe oder PlugIn-freigaben.
- **Das Fellowship Development Team** bietet Learning Days und Workshops zu ÖA und K&E an

5.5 ZUSAMMENARBEIT UND KOMMUNIKATION

Eine enge, koordinierte Zusammenarbeit aller beteiligten Komitees und Teams ist Grundvoraussetzung für die Qualität und Kontinuität der Informationsveranstaltungen. Die Kommunikation folgt dabei klar definierten Wegen und Abstimmungsprozessen.

5.5.1 Interne Abstimmung

- **Wöchentlich** Unterkomitee Meetings des ÖAOnIn dienen des Aufbaus des Konzeptes und der Prozesse, der Koordination von Terminen, Aufgaben und Ressourcen.
- **2-Monatlich** Abstimmung mit dem stattfindenden ÖAK der Region.
- **3 Mal im Jahr** Bericht an die RSK durch das ÖAK.
- **Nach jeder Online Info Veranstaltung** eine Nachbesprechung („Debriefings“) ermöglicht eine gemeinsame Reflexion sowie die kontinuierliche Verbesserung von Ablauf und Wirkung sowie einen achtsamen Umgang mit Bedarfen und Aufträgen der Fachleute.
- **Zentrale Kommunikationsmittel** wie E-Mail-Texte, Flyer oder Einladungsvorlagen werden vor Veröffentlichung mit dem Öffentlichkeitsarbeitsausschuss (ÖAK) abgestimmt. So wird die Kohärenz der Inhalte, rechtliche Sicherheit und die Einhaltung der NA-Traditionen bei der Außendarstellung gewährleistet.

5.5.2 Schnittstellenkoordination

- **Die Abstimmung zwischen ÖAOnIn und Task-Teams** erfolgt entlang klarer Zuständigkeiten und definierter Arbeitsprozesse.
- **Der Informationsaustausch** findet über etablierte Kommunikationskanäle statt – etwa über E-Mail, Gruppenchats oder die Protokolle auf der Komitee Seite OnIn.

6 KOORDINATION UND KOMMUNIKATION

Zur Sicherstellung einer effizienten Zusammenarbeit gelten folgende Kommunikationsstrukturen:

Gremium / Team	Austausch mit ...	Mittel	Frequenz
ÖAOnIn	OnIn Task-Teams IK ÖAK RSK	– Protokolle – Termin Buchungsbestätigung – Calls – Arbeitsplattformen – Komitee Seite im Narcotics-anonymous.de Portal für das OnIn	wöchentlich vor Veranstaltung monatlich nach Bedarf
Task-Teams	ÖAOnIn, IK	Rückmeldungen, Feedbackauswertung	nach Veranstaltung
IK	ÖAOnIn	System-Status, Support	fortlaufend
ÖAK	ÖAOnIn	Konzeptabstimmungen Bericht vom OnIn an ÖAK für RSK	Anlassbezogen / 3 x pro Jahr
RSK	Region Gebiete Meetings	– Flyer für Servicebereite – Info an die Regionsversammlung – Workshop auf der DCNA	3 x pro Jahr nach Bedarf

6.1 PRINZIPIEN DER KOMMUNIKATION

Die Öffentlichkeitsarbeit folgt klaren Leitlinien:

- Informieren statt werben (gemäß 11. Tradition)
- Anziehung statt Überredung – NA wird vorgestellt, nicht verkauft
- Transparenz und Offenheit, ohne missionarischen Ton
- Anonymität wahren – keine namentlichen Zitate oder Bilder einzelner Mitglieder
- Keine Meinung zu Fragen außerhalb unserer Gemeinschaft, wie zum Beispiel zur Substitution.

Wesentlich ist, dass die Botschaft von NA vertreten wird und nicht die eigene Meinung.

Ziel ist es, Vertrauen zu schaffen und auf Augenhöhe mit Fachkräften zu kommunizieren.

6.2 KOMMUNIKATIONSKANÄLE

Die Kommunikation im Rahmen der NA-Online-Informationsveranstaltungen nutzt bewährte, zielgerichtete Kanäle.

Ziel ist es, Fachkräfte im Suchthilfesystem effektiv über die NA-Botschaft zu informieren – ohne Werbung im Sinne der 11. Tradition – also keine reißerischen Versprechen. Die Kanäle werden datenschutzkonform eingesetzt und regelmäßig auf Wirkung und Reichweite überprüft.

Die Auswahl der Kommunikationsmittel orientiert sich an den Bedürfnissen und technischen Voraussetzungen der Zielgruppen sowie an der Notwendigkeit, Anonymität, Integrität und Authentizität der NA-Gemeinschaft zu wahren.

Verwendete Kanäle im Überblick:

Kanal	Zielgruppe / Zweck
NA-Multisite	– Zentrale Plattform für Informationen zu NA, Veranstaltungen und Materialien. Die Unterseite „Für Fachkräfte“ enthält alle relevanten Inhalte zu den Informationsveranstaltungen inklusive Anmelde-links und Materialien. – narcotics-anonymous.de
ESPO-Mailings	– DSGVO-konformer Versand personalisierter E-Mails an registrierte Fachkontakte, z. B. aus Reha-Einrichtungen, Beratungsstellen, Kliniken. Wird über ESPO-CRM gesteuert und technisch mit der Microsite verbunden.

Microsite	<ul style="list-style-type: none"> - Verlinkt zu den NA-Multisite Websites: bietet Anmeldung / Buchung von Info Terminen, Hintergrundinformationen, Datenschutzerklärung, FAQs und Zugang zum Double-Opt-In-Prozess. - Zur Sicherheit der Multisite wird die Eingabemaske mit Verbindung in die EspoCRM Datenbank separat auf einer Microsite gehosted. - na-selbsthilfe-weiterbildung.de
Fachportale und Netzwerke	- Platzierung von Veranstaltungshinweisen und weiterführenden Informationen auf externen Plattformen für Fachkräfte aus Gesundheitswesen, Suchthilfe, Justiz etc.
Empfehlungen / Mundpropaganda	- Glaubwürdige Weitergabe durch teilnehmende Fachkräfte, persönliche Ansprache durch NA-Dienstteams oder Multiplikator:innen im Feld.
Veranstaltungen & Fachmessen	Für die Meetings und ÖAKs der Gebiete wird ein QR Code als Link für Online Informationsveranstaltungen erstellt als weiterführende Maßnahme über den persönlichem Austausch durch Mitglieder regionaler Öffentlichkeitsarbeitsdienste hinaus – besonders nachhaltig für den Erstkontakt.
Newsletter / Mailshot-Tools (z. B. Espo CRM)	- Versand segmentierter Einladungen oder Follow-ups an spezifische Berufsgruppen oder Postleitzahlkampagnen – ausschließlich für vorbereitete Empfängerlisten, ohne Massenverteilung.

Hinweis zur Verwendung:

Alle externen Kommunikationsmaßnahmen erfolgen anonymitätswahrend und im Einklang mit unseren 12 Tradition und 12 Konzepten. Es werden keine personenbezogenen Darstellungen von Mitgliedern veröffentlicht. Die Ansprache bleibt informierend, nicht werbend – mit dem Ziel, durch authentisches Teilen von Erfahrungen, und Fakten über unseren Genesungsweg ein Vertrauen aufzubauen.

6.3 AUßENWIRKUNG UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Kommunikation in NA folgt den Grundsätzen der Offenheit und Transparenz, jedoch ohne Werbung oder missionarische Ansätze. Der Fokus liegt darauf, Informationen sachlich und respektvoll zu vermitteln. Fachkräfte werden durch transparente Informationen befähigt, NA als wertvolle Unterstützung in die Behandlung und Nachsorge von Suchtkrankheiten einzubeziehen, als Hilfe von NA zur Selbsthilfe.

In der Öffentlichkeitsarbeit wird der spirituelle Ansatz von NA nicht als religiös oder dogmatisch dargestellt, sondern als ein individuelles spirituelles Konzept der persönlichen Entwicklung zu einer liebevollen und fürsorglichen Höheren Macht, so wie jedes Mitglied seine Höhere Macht versteht, was NA von Sekten und Religionen abgrenzt.

7 WORKFLOW – PLANUNG, DURCHFÜHRUNG UND NACHBEREITUNG DER NA-ONLINE-INFORMATIONSVANSTALTUNGEN

Die Planung, Durchführung und Nachbereitung der NA-Online-Informationsvanstellungen erfolgt in einem strukturierten Workflow, der für Qualität, Konsistenz und Effizienz sorgt. Der gesamte Ablauf ist in drei Hauptphasen gegliedert:

- (1) **Vorbereitung**
- (2) **Durchführung**
- (3) **Nachbereitung**

Diese Struktur stellt sicher, dass alle organisatorischen, technischen und inhaltlichen Anforderungen erfüllt werden, um eine professionelle, wirkungsvolle und DSGVO-konforme Veranstaltungsreihe zu gewährleisten.

7.1 VORBEREITUNG DER VANSTALTUNGEN

Die Vorbereitungsphase bildet die Grundlage für den reibungslosen Ablauf der NA-Online-Informationsvanstellungen. Sie umfasst alle organisatorischen, technischen und inhaltlichen Maßnahmen, die im Vorfeld einer Veranstaltung notwendig sind. Dabei werden insbesondere folgende Aufgabenbereiche bearbeitet:

- (1) Die **Terminplanung**: Auswahl geeigneter Wochentage und Uhrzeiten – mit systematischer Rotation – stellt sicher, dass Fachkräfte mit unterschiedlichen Arbeitszeiten erreicht werden können.
- (2) Die **Kontaktgewinnung und Adressverwaltung**: Relevante Fachkräfteadressen werden gesammelt, DSGVO-konform im CRM-System hinterlegt und für gezielte Einladungskampagnen vorbereitet.
- (3) Die **Koordination der Task-Teams**: Die Besetzung der Rollen (Moderator:in, Sprecher:in, Host, Trainee, etc.) erfolgt verbindlich über ein digitales Dienstplan-Tool. Für jede Veranstaltung wird zusätzlich ein Backup definiert.
- (4) Die **technische Einrichtung**: Sämtliche Systeme – Zoom, NextCloud, EspoCRM, Microsite und Mailing-Tools – werden vorbereitet, aktualisiert und vorab getestet.
- (5) Die **Schulung der Beteiligten**: Task-Team-Mitglieder erhalten Schulungen zu den technischen Tools sowie zu Ablauf, Inhalten und Prinzipien der Infoveranstaltung. Neue Mitglieder werden schrittweise integriert.

Diese fünf Elemente sind für die Qualität und Verlässlichkeit der Veranstaltungen entscheidend. Ihre sorgfältige Vorbereitung sorgt dafür, dass die nachfolgenden Phasen (Durchführung und Nachbereitung) auf einem stabilen Fundament aufbauen können.

7.1.1 Planung der Infotermine

Zu Beginn werden vom Unterkomitee ÖAOnIn mindestens zwei Pilottermine festgelegt, mit denen das Veranstaltungsprogramm startet. Nach erfolgreichem Abschluss dieser ersten beiden Veranstaltungen – und sobald sich zeigt, dass die Teilnehmerzahl pro Termin stabil bei etwa 20 Personen liegt – wird die Anzahl der angebotenen Termine schrittweise erhöht. Das mittelfristige Ziel ist die Durchführung von bis zu **24 Veranstaltungen pro Jahr**, also durchschnittlich zwei pro Monat.

Die Terminverteilung erfolgt dabei nach einem festen, systematischen Muster, das speziell an die zeitlichen Rahmenbedingungen berufstätiger Fachkräfte angepasst ist:

Kriterium	Vorgehensweise
Kalendertage	Veranstaltungen finden regelmäßig um den 12. und 24. eines Monats statt.
Tageszeiten	Termine rotieren zwischen Vormittag und Nachmittag.
Wochentage	Wochentage wechseln systematisch, um beruflich gebundene Zielgruppen nicht auszuschließen.

Die geplanten Termine werden langfristig intern kommuniziert, im Service Kalender gepflegt und über E-Mail-Kalender integriert. Die Mitglieder der Task-Teams erhalten rechtzeitig eine Übersicht über die anstehenden Veranstaltungen und können sich über ein Dienstplanungs-Tool für einzelne Termine eintragen.

Zur Koordination erklären sich alle Dienstwilligen bereit, ihre **E-Mail-Adresse und Telefonnummer** zu hinterlegen – diese Angaben sind Voraussetzung für die Teilnahme am Dienst.

7.1.2 Adresssammlung und Registrierung

Die Ansprache potenzieller Teilnehmer:innen erfolgt strukturiert und datenschutzkonform. Die Kontaktdaten werden aus verschiedenen Quellen bezogen:

- Öffentliche Verzeichnisse (z. B. Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen – DHS) – Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse); Informationspflicht bei Erstkontakt gem. Art. 14 DSGVO
- Bestehende Kontakte aus früheren Veranstaltungen oder Fachnetzwerken
- Vorhandene NA-interne Adressdatenbanken

Diese Daten werden in das zentrale, selbst gehostete CRM-System **EspoCRM** importiert und dort DSGVO-konform verwaltet. Der Versand der Einladungen erfolgt per E-Mail aus dem EspoCRM.

7.1.2.1 Erstansprache nach Dateneingabe (Art. 13 DSGVO)

Nach Eingang eines neuen Kontaktdatenatzes im EspoCRM prüft der Datenadministrator den Eintrag auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Anschließend wird über die Funktion „Neue Aktivität starten“ eine E-Mail aus der hinterlegten Vorlage versandt. Der Datenadministrator wählt dabei das Datum der nächsten verfügbaren Veranstaltung aus und sendet die Einladung direkt aus dem CRM.

Für Kontakte aus Drittquellen (z. B. DHS-Verzeichnisse, Fachnetzwerke) gilt Art. 14 DSGVO: Die Informationspflicht (Zweck, Rechtsgrundlage, Speicherdauer, Widerrufsrecht) muss spätestens mit der ersten Kontaktaufnahme erfüllt werden. Die verwendete E-Mail-Vorlage enthält daher zwingend einen standardisierten Datenschutzblock. Vorlagen sind schreibgeschützt und werden versioniert abgelegt (NextCloud).

7.1.3 Datenpflege von erfassten Daten wie Fachleuten, Service Willigen und Team Mitgliedern

Für EspoCRM braucht es für diese Felder vor allem einen festen Pflegezyklus. Ein schlanker Standard: Eingabe validieren, anlassbezogen bereinigen (bei jeder neuen Dateneingabe), monatlich prüfen, quartalsweise berichten, jährlich Felder den Anforderungen anpassen. So bleibt die Datenqualität stabil, ohne dass die Pflege im Alltag zu aufwendig wird.

7.1.3.1 Datenstruktur

Feld	Regelmäßige Routine	Zweck
Vor- und Nachname	Dubletten prüfen, Schreibweisen standardisieren, unvollständige Namen nachpflegen	Einheitliche Ansprache und saubere Zuordnung
Zielgruppe	Auswahlwerte regelmäßig überprüfen, unklare Zuordnungen bereinigen, Kategorien vereinheitlichen	Auswertbarkeit und Segmentierung verbessern
Institution	Firmierungen vereinheitlichen, Namensänderungen aktualisieren, Dubletten zusammenführen	Verlässliche Unternehmensdaten sichern
E-Mail-Adresse	Formatvalidierung, Rückläufer prüfen, inaktive oder fehlerhafte Adressen bereinigen	Zustellbarkeit und Kommunikation sichern
PLZ	Adressprüfung, Schreibfehler korrigieren, veraltete Adressen aktualisieren	Geografische Zuordnung und Kampagnensteuerung
Telefonnummer	Format prüfen, Ländercodes vereinheitlichen, nicht mehr erreichbare Nummern aktualisieren	Erreichbarkeit verbessern

Rollen	Auswahlhilfe Rollen überprüfen	Einheitliche Ansprache und saubere Zuordnung
--------	--------------------------------	--

7.1.3.2 Regelintervalle zur Datenpflege

- Bei Dateneingabe: Pflichtfelder, Formatregeln und Eingabehilfen verwenden.
- Anlassbezogen (bei jeder Dateneingabe): Pflichtfelder, Formatregeln und Dublettenhinweise prüfen.
Monatlich: kurze Datenhygiene-Routine für alle neuen und geänderten Datensätze des Vormonats durchführen.
- Monatlich: Dubletten Bereinigung, Adress- und Kontaktdaten-Review
- Quartalsweise: Datenqualitätsreport, Auswertung der Fehlerraten
- Jährlich: Pflege der Auswahlwerte und Überprüfung der Prozesse.

7.1.3.3 Löschrufen je Datenkategorie (Art. 5 Abs. 1 lit. e DSGVO)

Entität	Löschrufen	Rechtsgrundlage	Begründung
Fachleute (extern)	24 Monate nach letztem Kontakt, spätestens nach Widerruf	Art. 5(1)(e), Art. 17 DSGVO	Einladungszweck endet nach 2 Jahren ohne Reaktion
Servicewillige / Task-Team	Amtszeitende + 6 Monate	Art. 5(1)(e) DSGVO	Dienstverhältnis endet mit Amtszeit
Zoom-Verbindungsdaten	30 Tage nach Veranstaltung	Art. 5(1)(e) DSGVO	Technischer Betriebszweck endet mit Veranstaltungsabschluss
Einwilligungsnachweise	Löschrufen der zugehörigen Daten + 3 Jahre	Art. 7(1) DSGVO, §§ 195, 199 BGB	Beweissicherung für Verjährungsfrist

Das Löschrufen ist je Kontaktdatenatz als Pflichtfeld im EspoCRM zu hinterlegen. Quartalsweise wird eine Filterliste aller Löschrufen Datensätze erstellt und die Löschung dokumentiert (wer, wann, Anzahl Datensätze).

7.1.3.4 Anforderung an Anwendungsentwicklung für Espo CRM-Datenpflegeerleichterung

- Pflichtfelder nur dort setzen, wo sie wirklich nötig sind, damit User keine Umgehungs-lösungen entwickeln.
- Für E-Mail, PLZ und Telefonnummer Validierungsregeln nutzen, damit Fehler schon bei der Eingabe auffallen.
- Für Zielgruppe Rollen Eingabehilfe verwenden statt Freitext, um Schreibvarianten zu vermeiden.
- Einen Verantwortlichen für Datenpflege Diener wählen und regelmäßige Prüfroutinen in Jobbeschreibung aufnehmen.
- Ergebnisse der Datenpflege dokumentieren und mit Kennzahlen wie Vollständigkeit, Dubletten Quote und Fehlerquote überwachen.

Jede Einladung enthält einen **Link zu einer registrierungsfähigen Microsite**, die in die bestehende NA-Webseite eingebettet ist. Dort können sich Interessierte anmelden und erhalten nach Double-Opt-In eine Bestätigungsmail mit den Veranstaltungsdetails.

7.1.3.5 Formatregeln je Feldtyp (EspoCRM-Konfiguration)

Formatregeln definieren, welche Eingaben das System akzeptiert. Sie verhindern Inkonsistenz bei der Datenerfassung und sichern die Datenqualität bereits bei der Eingabe (Art. 5 Abs. 1 lit. d DSGVO – Richtigkeit).

Feld	Formatregel	EspoCRM-Umsetzung	Warum wichtig
E-Mail-Adresse	Muss @ und gültige Domain enthalten; keine Leerzeichen; Pflichtfeld	Feldtyp Email mit Validierung	Fehlerhafter Versand verhindert
PLZ	DE: 5 Ziffern; AT: 4 Ziffern; CH: 4 Ziffern; kein Freitext	Regex-Validierung je Land	Regionale Auswertung ermöglicht

Telefonnummer	Internationales Format: +49 xxx xxxxxxx; keine Buchstaben; optional	Feldtyp Phone mit Format-Hint	Einheitliche Darstellung
Name	Freitext; Mindestlänge 2 Zeichen; kein reiner Zahleneintrag; freiwillig	Textfeld, kein Pflichtfeld	NA-Anonymitätsprinzip gewahrt
Zielgruppe / Rolle	Nur Auswahl aus vordefinierten Werten (Dropdown); kein Freitext	Select/Enum-Feld in EspoCRM	Schreibvarianten vermieden
Institution	Freitext; optional; Mindestlänge 2 Zeichen	Textfeld optional	Kontextinfo für Einladung

Hinweis: Ohne korrekte Formatregeln entstehen inkonsistente Daten (z. B. drei Schreibweisen für dieselbe Telefonnummer), die zu Dubletten, Zustellfehlern und fehlerhafter Segmentierung führen. Formatregeln sind daher auch eine technisch-organisatorische Maßnahme im Sinne von Art. 25 DSGVO (Privacy by Design).

7.1.3.6 Technische DSGVO-Pflichtanforderungen an das CRM

Owner-Feld mit unveränderlichem Timestamp (Art. 5 Abs. 2 DSGVO): Jeder Datensatz erhält bei Erstellung automatisch ein nicht überschreibbares Owner-Feld mit Zeitstempel. Es dokumentiert, wer den Datensatz wann angelegt hat, und dient dem Nachweis der Rechenschaftspflicht.

Einwilligungs-Checkbox mit Timestamp je Kontakt (Art. 7 Abs. 1 DSGVO): Für jeden über Formular 3 (Meetings) erfassten Fachkontakt wird die Einwilligung separat mit Timestamp im EspoCRM gespeichert. Damit ist die Einwilligung jeder einzelnen Person nachweisbar – unabhängig davon, wer das Formular ausgefüllt hat.

Abmeldelink in jeder automatisierten E-Mail (Art. 7 Abs. 3 DSGVO): Technische Pflichtanforderung an die Entwicklung. Das Klicken des Links löst im EspoCRM automatisch die Abmeldung aus und dokumentiert Zeitpunkt und Aktion.

7.1.4 Bereitstellung von Materialien (ÖAOnIn)

- Strukturierter Upload auf <https://narcotics-anonymous.de/artikel/oeffentlichkeitsarbeit/>
- E-Mail-Testläufe (Einladung, Erinnerung, Nachbereitung)

7.2 TECHNISCHE SCHULUNGEN

7.2.1 Ziele

- Befähigung aller Beteiligten im Umgang mit den eingesetzten Tools (z. B. Zoom, NextCloud, Mailingsysteme)
- Sicherstellung eines reibungslosen technischen Ablaufs während der Veranstaltung

7.2.2 Schulung der Task-Teams

Die Task-Teams sind für die operative Durchführung der Veranstaltungen verantwortlich. Ihre Schulung gewährleistet, dass sie die technischen und inhaltlichen Anforderungen sicher beherrschen.

Schulungskonzepte

- **Technische Schulung:** Umgang mit den verwendeten Plattformen (Zoom, NextCloud, EspoCRM).
- **Inhaltliche Schulung:** Vermittlung der Veranstaltungsinhalte, einschließlich
 - Präsentation des 12-Minuten-Films
 - Präsentation der Statistiken und Fakten über NA
 - Durchführung des gläsernen Meetings

Schulungsmethoden

- **Online-Trainings:** Zwei initiale Schulungen decken alle technischen und inhaltlichen Aspekte ab

- **Learning by Doing:** Neue Teammitglieder, Trainees, werden nach dem Prinzip „**Learning by Doing**“ integriert: Sie starten meist als Sprecher:in und übernehmen mit wachsender Erfahrung komplexere Rollen wie Host, Präsentator:in und dann Moderator:in
- **Feedbackrunden:** Eine kontinuierliche Weiterentwicklung innerhalb des Teams wird durch regelmäßige Debriefings und Austausch gefördert.

Ziel der Schulung

- Jedes Mitglied des Task-Teams soll sicher in seiner Rolle agieren können (Host, Moderator, Präsentator, Sprecher).
- Sicherstellung eines einheitlichen Qualitätsniveaus bei der Durchführung der Veranstaltungen.

7.3 DURCHFÜHRUNG DER VERANSTALTUNGEN

Die Durchführung der NA-Online-Informationsveranstaltungen folgt einem standardisierten, praxisbewährten Ablauf.

7.3.1 Kommunikation mit Teilnehmenden vor und nach der Veranstaltung

Die Kommunikation mit angemeldeten Teilnehmer:innen erfolgt automatisiert, gestaffelt und datenschutzkonform über ein angebundenes E-Mail-System (z. B. EspoCRM oder MailerLite). Ziel ist eine verlässliche und nutzerorientierte Begleitung über den gesamten Teilnahmeprozess hinweg. Alle Nachrichten sind NA-konform formuliert und enthalten eine klare Betreffzeile, eine höfliche, sachliche Ansprache sowie einen Abmeldelink (Art. 7 Abs. 3 und Art. 21 DSGVO). Die Inhalte werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf aktualisiert.

Zeitpunkt	Nachrichtentyp	Inhalt / Zweck	Besondere Hinweise
Direkt nach Anmeldung	Anmeldebestätigung	Dank für das Interesse, Terminbestätigung, Link zu weiterführenden Informationen über NA, Hinweis auf Anonymität bei NA	Noch kein Zoom-Link, um Missbrauch durch unbefugte Weiterleitung zu vermeiden
Nach erfolgreichem Double-Opt-In	Teilnahmebestätigung	Übersicht zu Termin, Uhrzeit, Dauer sowie technischen Voraussetzungen	Enthält technische Hinweise zur Nutzung von Zoom, Mikrofon und Kamera
3–5 Tage vor dem Termin	Erste Erinnerung	Erinnerung an den Termin, technische Hinweise, Ankündigung des Zoom-Links in der Folgemail	Vorabinformation über spätere Zustellung der Zugangsdaten
1 Tag vor dem Termin	Zweite Erinnerung (mit Zugang)	Versand des persönlichen Zoom-Links, Checkliste zur Teilnahme (Technik, Pünktlichkeit), letzte organisatorische Hinweise	Optional Hinweis auf Kontaktmöglichkeit bei technischen Problemen oder kurzfristiger Absage
Nach der Veranstaltung	Follow-up & Feedback	Danksagung, Link zum Feedbackformular, Zusammenfassung der Inhalte, Materialien zur Vertiefung, Kontaktmöglichkeiten zu NA	Möglichkeit zur Vereinbarung eines Kontakt- und Einführungsgesprächs (K&E)

Grundsätze der Umsetzung:

- **Zugangsdaten (Zoom-Link)** werden ausschließlich **1 Tag vor der Veranstaltung** versendet, um Datenschutz und Sicherheit zu gewährleisten.
- Alle Inhalte sind **standardisiert**, inhaltlich abgestimmt auf die Bedürfnisse der Zielgruppe und **regelmäßig aktualisiert**.
- Die Kommunikation erfolgt **automatisiert** über das CRM-System – zuverlässig, skalierbar und DSGVO-konform.

7.3.2 Technischer Check

Das Task-Team trifft sich **10 Minuten vor Veranstaltungsbeginn** zu einem technischen Probelauf im Zoom-Raum. Dabei wird anhand einer standardisierten Checkliste sichergestellt, dass alle technischen Voraussetzungen für die Durchführung gegeben sind.

Prüfpunkte	Ziel
Audio- und Videoverbindungen	Stabile Übertragung bei allen Teammitgliedern
Bildschirmfreigabe	Präsentationsinhalte können korrekt und zügig angezeigt werden
Wartezimmer und Teilnehmerverwaltung	Funktionierende Teilnehmerzulassung durch Host
Chatfunktionen	Bei Bedarf aktiviert / deaktiviert nach Veranstaltungsformat
Co-Host-Rollen	Moderator:innen technisch abgesichert durch zusätzliche Rechte

7.3.3 Veranstaltungsablauf

Eine tabellarische Übersicht der Programmpunkte mit Zeitrahmen findet sich in Kapitel 6.2, inklusive der empfohlene Dauer pro Segment.

7.4 NACHBEREITUNG UND EVALUATION

Die Nachbereitung ist ein essenzieller Bestandteil des Veranstaltungsworkflows. Sie beginnt unmittelbar nach jeder Infoveranstaltung und dient der Qualitätssicherung, Erfolgsmessung sowie der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Formats.

Die Maßnahmen gliedern sich in fünf zentrale Bereiche:

Bereich	Maßnahmen und Ziele
1. Teilnehmerfeedback <i>Detailbeschreibung des Feedbackprozesses siehe Kap. 7.5.</i>	Am Tag nach der Veranstaltung erhalten alle Teilnehmenden eine automatisierte Follow-up-E-Mail mit einem Link zu einem digitalen Feedbackformular. Die Rückmeldung umfasst u. a.: <ul style="list-style-type: none"> · Was war hilfreich? · Was könnte verbessert werden? · Gab es Interesse an weiterführendem Material oder Kontaktangeboten?
2. Interne Evaluation	Das Task-Team führt unmittelbar nach jeder Veranstaltung ein Debriefing durch. Hierbei werden Ablauf, technische Umsetzung, Rollenausfüllung und Teilnehmerinteraktion reflektiert. Ziel ist die kollektive Lernkurve, Förderung der Teamkompetenz und frühzeitige Identifikation von Optimierungspotenzialen.
3. Bearbeitung von Anfragen	Rückmeldungen und Anfragen, die über das Feedbackformular oder per E-Mail eingehen, werden zeitnah bearbeitet. Mögliche Folgeaktionen: <ul style="list-style-type: none"> · Versand weiterführender Materialien · Vermittlung an lokale NA-Gruppen · Angebot eines Kontakt- und Einführungsgesprächs (K&E) durch spezialisierte Task-Teams
4. Berichtswesen	Die wichtigsten Kennzahlen und Erkenntnisse jeder Veranstaltung werden strukturiert dokumentiert und in einen monatlichen Bericht an das ÖAK überführt. Der Bericht umfasst z. B.: <ul style="list-style-type: none"> · Teilnehmerzahl und Rücklaufquoten · Technische Besonderheiten · Auffälligkeiten oder Themenhäufungen im Feedback
5. Kontinuierliche Optimierung	Die Veranstaltungsinhalte, Präsentationselemente, technische Abläufe und Kommunikationsmittel werden regelmäßig auf Basis der Rückmeldungen angepasst. Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> · Feinjustierung der Moderation · Ergänzung thematischer Schwerpunkte · Überarbeitung von E-Mail-Vorlagen

	· Tests neuer Filmversionen oder Layouts
--	--

Alle Rückmeldungen werden anonymisiert ausgewertet und vertraulich behandelt. Die Auswertungen erfolgen stets im Einklang mit den NA-Prinzipien – insbesondere unter Beachtung der **11. und 12. Tradition** (Wahrung der Anonymität und Ausrichtung am Dienstgedanken gegenüber dem noch leidenden Süchtigen).

7.5 EVALUATION UND WIRKUNGSMESSUNG

7.6 ZIELE DER EVALUATION

Die Evaluation dient folgenden Zielen:

- **Qualität sichern:** Rückmeldung zu Ablauf, Inhalten, Verständlichkeit und Format
- **Wirkung prüfen:** Einschätzung der Teilnehmenden zur Nützlichkeit für die eigene berufliche Praxis
- **Optimierung ermöglichen:** Identifikation von Verbesserungspotenzial
- **Nachhaltigkeit stärken:** Erkenntnisse für strategische Weiterentwicklung der Veranstaltung

7.7 METHODEN DER EVALUATION

Methode	Beschreibung	Zeitpunkt
Online-Feedbackformular	Kurze Umfrage mit offenen und geschlossenen Fragen (anonym)	Direkt im Anschluss an die Veranstaltung
Interne Teamreflexion	Nachbesprechung im Task-Team zu Ablauf, Technik und Wirkung	Innerhalb von 48 Stunden nach Termin
Dokumentation	Erfassung von Teilnehmezahlen, Rückmeldungen, technischen Auffälligkeiten	fortlaufend
Externe Rückkopplung	Gezielte Gespräche mit ausgewählten Fachkräften zur vertieften Einschätzung des Formats	halbjährlich (qualitativ)

8 TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE ANFORDERUNGEN

Die Durchführung der NA-Online-Informationsveranstaltungen setzt eine stabile technische Infrastruktur, klar definierte organisatorische Abläufe und die strikte Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben voraus. Dieses Kapitel beschreibt umfassend die eingesetzten Systeme, Sicherheitsmaßnahmen sowie die internen Kommunikationsstrukturen, die einen professionellen, NA-konformen und DSGVO-gerechten Ablauf sicherstellen.

Durch die konsequente Anwendung dieser Standards stellt Narcotics Anonymous sicher, dass Fachkräfte im Suchthilfe-, Gesundheits- und Sozialwesen zuverlässig, transparent und datenschutzkonform über NA informiert werden – stets im Sinne der **5. Tradition**: *"Unsere Hauptaufgabe ist, die Botschaft den Süchtigen zu bringen, die noch leiden."*

Die folgenden kritischen Aspekte sind im Rahmen der Projektumsetzung fortlaufend zu berücksichtigen:

(1) Datenschutz und Anonymität

- (a) **Die gesamte Veranstaltung muss den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) entsprechen**, insbesondere in Bezug auf die Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten. Alle genutzten Plattformen und Tools (z. B. Zoom, Microsite, CRM-Systeme) werden regelmäßig auf ihre Datenschutzkonformität überprüft und entsprechend der DSGVO konfiguriert.
- (b) **Anonymität muss gewahrt werden**, insbesondere im Kontext der Teilnahme an den Veranstaltungen. Es werden keine persönlichen Daten wie Nachnamen erhoben, und die Teilnehmer:innen haben die Möglichkeit, Pseudonyme zu verwenden. Hinweis: Da die E-Mail-Adresse als Pflichtfeld erhoben wird, ist eine vollständige Anonymisierung technisch nicht möglich. Der Pseudonym-Hinweis bezieht sich ausschließlich auf den angezeigten Namen, nicht auf die Identifizierbarkeit der Person. Bei der Durchführung von "gläsernen Meetings" wird die vollständige Anonymität der Teilnehmer:innen sichergestellt.

(2) Transparenz und Vertrauen

- (a) **Es sollte klar sein, wie mit personenbezogenen Daten umgegangen wird**, und die Kommunikation muss transparent und datenschutzkonform erfolgen. Alle Teilnehmer:innen werden vor der Anmeldung und Teilnahme umfassend über den Umgang mit ihren Daten informiert. Informationen zur Datenerhebung, Speicherung und Nutzung werden in der Datenschutzerklärung und in den Anmeldeformularen transparent dargelegt.
- (b) **Vertrauen muss geschaffen werden**, sowohl bei den Teilnehmer:innen als auch bei den externen Fachkräften. Dies erfolgt durch eine klare, sachliche Kommunikation und die Gewährleistung eines sicheren, datenschutzkonformen Umfelds. Es wird dafür gesorgt, dass keine kommerzielle Nutzung oder Weitergabe der erhobenen Daten erfolgt.

(3) NA-Gemäßheit (11. und 12. Tradition)

- (a) **Das Konzept muss sicherstellen, dass die Veranstaltungen im Einklang mit den Traditionen von NA durchgeführt werden**, besonders in Bezug auf die 11. Tradition: "Unsere Öffentlichkeitsarbeit beruht mehr auf Anziehung als auf Werbung." In der gesamten Kommunikation wird der Fokus auf Transparenz und Authentizität gelegt, ohne zu missionieren oder zu werben.
- (b) **Keine Werbung oder Überredung** – Informationen sollten sachlich und respektvoll übermittelt werden. Es wird betont, dass NA keine Werbung betreibt, sondern lediglich über das Angebot informiert. Alle Inhalte werden respektvoll präsentiert, um Vertrauen und eine fundierte Entscheidungsfindung zu fördern.

(4) Technische Sicherheit und Infrastruktur

- (a) **Die technischen Systeme müssen sicher, datenschutzkonform und stabil sein**. Es werden nur datenschutzkonforme und getestete Tools und Plattformen eingesetzt. Diese Systeme sind regelmäßig auf

ihre Sicherheit überprüft, und es gibt Maßnahmen wie SSL-Verschlüsselung, sichere Passwörter und rollenbasierte Zugriffskontrollen.

- (b) **Es sollten Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit und Datenintegrität getroffen werden.** Es werden regelmäßige technische Probeläufe durchgeführt, um die Funktionalität sicherzustellen. Darüber hinaus gibt es Backup-Strategien für den Fall von Ausfällen, und alle verwendeten Systeme werden regelmäßig gewartet.
- (5) **Qualitätssicherung und kontinuierliche Verbesserung**
 - (a) **Die Rückmeldungen der Teilnehmer:innen sollten systematisch erfasst und in den Verbesserungsprozess integriert werden.** Nach jeder Veranstaltung werden Teilnehmerfeedbacks anonymisiert gesammelt und ausgewertet, um die Qualität der Veranstaltungen kontinuierlich zu verbessern.
 - (b) **Eine regelmäßige Evaluation der Veranstaltungen ist notwendig,** um den Erfolg und die Wirksamkeit zu messen und gegebenenfalls anzupassen. Diese Evaluierung erfolgt sowohl durch interne Nachbesprechungen im Team als auch durch regelmäßige Rückmeldungen der Teilnehmer:innen. Erkenntnisse aus der Evaluation werden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess integriert.

8.1 TECHNISCHE INFRASTRUKTUR

Für Registrierung, Durchführung und Nachbereitung der Veranstaltungen wird eine Kombination erprobter Tools und Plattformen genutzt. Die folgende Übersicht erläutert deren Funktionen und besondere Eigenschaften:

Tool / Plattform	Funktion	Besonderheiten
ESPO-CRM (self-hosted)	<ul style="list-style-type: none"> · Zentrale Verwaltung aller Teilnehmerdaten · E-Mail-Kommunikation · Veranstaltungsübersicht und Statusverfolgung 	<ul style="list-style-type: none"> · Datenschutzkonform (DSGVO): Hosting auf eigenem NA-Server, keine Weitergabe an Dritte. · Volle Datenhoheit: Zugriff, Speicherung und Löschung ausschließlich durch NA-verantwortliche Admins. · Automatisierung: Versand von Anmeldebestätigungen, Erinnerungen und Follow-ups über Workflows. · Schnittstellenanbindung: Verknüpfung mit Microsite, Mailing-Tools (z. B. MailerLite) und Zoom via API. · Statusverwaltung: Echtzeitüberblick über Anmeldestatus, Double-Opt-In, Teilnahme und Follow-up. · Protokollierung: Änderungen und Löschungen werden dokumentiert. <p>Hinweis:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Diese Spezifikation macht transparent, wie umfassend ESPO-CRM die gesamte Kontakt- und Prozessverwaltung abbildet, warum es datenschutzrechtlich bevorzugt ist, und wie es die Zusammenarbeit zwischen NA-internen Systemen technisch unterstützt · Ideal für Fachkräftekommunikation unter hohen Anforderungen.
Email Versand aus EspoCRM	Versand einzelner Mailshots	<p>Gruppierte Mailings in Batches von max. 200 Empfängern, um zu verhindern, dass Massenversand von gängigen Mailservern als Spam eingestuft oder blockiert wird. Diese Begrenzung hilft, eine hohe Zustellrate sicherzustellen und die Vertrauenswürdigkeit der Absenderdomain zu bewahren. Kein Ersatz für ein vollständiges CRM.</p> <p>Hintergrund:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Viele Mailserver (z. B. Outlook, GMX, T-Online) reagieren empfindlich auf große Empfängerlisten im BCC. · E-Mail-Verteilung größerer Kampagnen in Teilgruppen (Batch-Splitting).

		<ul style="list-style-type: none"> • Das schützt die Domain-Reputation und vermeidet eine Blacklistung. • Auch NA-spezifisch sinnvoll: Diese Methode reduziert das Risiko, dass wichtige Informationen bei Fachkräften im Spam-Ordner landen.
Zoom	Durchführung der NA-Online- Informationsveranstaltungen im Videokonferenzformat	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherheit: Alle Meetings sind durch Passwort, Warteraum und rollenbasierte Zugangsrechte geschützt. • Funktionalität: Bildschirmfreigabe für Präsentationen, Vergabe von Co-Host-Rechten, Verwaltung der Teilnehmerliste, Chatfunktion (bei Bedarf aktivierbar), Breakout-Räume optional einsetzbar. • Stabilität: Hohe Übertragungsqualität bei Bild und Ton, auch bei großer Teilnehmerzahl. • Datenschutz: Keine Aufzeichnung ohne ausdrückliche vorherige Absprache und Zustimmung aller Beteiligten. • Barrierearm: Teilnahme ohne Account möglich, einfache Bedienbarkeit für Fachkräfte mit unterschiedlichem Technikstand. • Checkroutine: 10 Minuten vor Veranstaltungsbeginn findet ein technischer Probelauf durch das Task-Team statt.
WordPress / Microsite	Registrierung und Bereitstellung von Informationsmaterial für Teilnehmende	<ul style="list-style-type: none"> • Integration: Die Microsite ist direkt in die bestehende NA-Website (www.narcotics-anonymous.de) eingebunden. • Anmeldung: Interessierte können sich über ein benutzerfreundliches Formular anmelden; die Anmeldung ist barrierearm und intuitiv gestaltet. • Datenschutz: Die Seite nutzt ein Double-Opt-In-Verfahren zur Bestätigung der Anmeldung, inkl. rechtssicherer Datenschutzerklärung. • Information: Bereits vor der Veranstaltung erhalten Teilnehmende hier Zugriff auf Hintergrundinfos, Grundprinzipien von NA und häufige Fragen. • Gestaltung: Klar strukturiert, NA-konform formuliert, technisch mit dem CRM-System verknüpft (automatische Datenübernahme).
NextCloud	Gemeinsamer Cloud-Speicher für Komitee Unterlagen und interne Koordination	<ul style="list-style-type: none"> • Datensicherheit: Selbst gehostet auf Servern mit Verschlüsselung gemäß konfiguriertem Sicherheitsstandard und DSGVO-konformer Zugriffskontrolle. • Zugriffsrechte: Nur autorisierte Mitglieder der Task-Teams und des Internet-Komitees erhalten personalisierte Logins mit abgestuften Berechtigungen. • Ablage: Strukturierte Ordner für Schulungsmaterial, Ablaufpläne, Feedback-Auswertungen und Kommunikationsvorlagen. • Zusammenarbeit: Ermöglicht synchrones und asynchrones Arbeiten an Dokumenten, Dienstplänen und Präsentationen. • Backups: Regelmäßige automatische Sicherung zur Ausfallsicherheit.
Mailerlite (optional)	Alternativer E-Mail-Versand für segmentierte Kampagnen	<ul style="list-style-type: none"> • Einsatzgebiet: Ergänzt EspoCRM bei gezielten Aussendungen, z. B. für bestimmte Berufsgruppen, Regionen oder Follow-up-Serien. • Personalisierung: Ermöglicht detailliertes E-Mail-Targeting mit individuellen Anreden und dynamischen Inhalten. • Datenschutz: DSGVO-konform, mit Double-Opt-In-Integration und Abmeldemöglichkeit.

		<ul style="list-style-type: none"> · Technik: Web-basiertes Tool mit intuitivem Drag-and-Drop-Editor, Automatisierung von Versandketten und Statistikfunktionen (z. B. Öffnungsrate, Klickverhalten). · Begrenzung: Verwendung nur bei vorhandenem AV-Vertrag – keine Speicherung sensibler personenbezogener Daten ohne Einwilligung.
Miro	Visualisierung und Ablaufplanung	<ul style="list-style-type: none"> · Zweck: Dient der kollaborativen Planung und Visualisierung von Prozessen, Dienstplänen und Veranstaltungsabläufen. · Einsatzweise: Task-Team-Mitglieder können gleichzeitig an interaktiven Whiteboards arbeiten – etwa zur Erstellung von Ablaufdiagrammen, Rollenzuweisungen oder Feedback-Clustern. · Technik: Web-basiert, kein Software-Download erforderlich. Integrierbar mit NextCloud oder über Exportfunktionen. · Vorteile: Erhöht Übersichtlichkeit bei komplexen Abläufen, unterstützt Kreativprozesse bei der Weiterentwicklung des Veranstaltungsformats. <p>Hinweis: Nutzung auf freiwilliger Basis; keine Speicherung sensibler personenbezogener Daten.</p>

8.1.1 Sicherheit und Funktionalität

Die technischen Sicherheitsmaßnahmen dienen der Stabilität und Funktionalität aller eingesetzten Systeme und bilden die Grundlage für einen störungsfreien Ablauf der NA-Online-Informationsveranstaltungen. Sie werden regelmäßig geprüft und dokumentiert.

Technische Maßnahmen im Überblick:

- Verwendung aktueller SSL-/HTTPS-Verschlüsselung für alle Online-Komponenten (Zoom, Microsite, CRM, NextCloud)
- Zoom-Meetings mit aktivierter Warteraumfunktion, passwortgeschütztem Zugang und rollenbasierter Rechtevergabe (Host, Co-Host)
- Vor jeder Veranstaltung: standardisierter Technik-Check durch das Task-Team (vgl. Kapitel 7.3.2)
- Regelmäßige Wartung und Sicherung aller Systeme, inklusive Backups der Cloud-Inhalte und Logfiles
- Protokollierte Zugriffskontrollen in NextCloud und CRM-System

Ergänzende rechtliche und datenschutzbezogene Maßnahmen – insbesondere zur Einhaltung der DSGVO – sind in Kapitel 8.2 „Datenschutz und DSGVO-Konformität“ beschrieben.

8.1.2 Redundanz und Backups

- Für jede Veranstaltung wird ein **Backup-Moderator:in** bestimmt, der bei technischen Problemen sofort übernehmen kann.
- Alternative Plattformen** wie Google Meet oder Microsoft Teams sind vorbereitet und werden regelmäßig getestet, um Ausfallrisiken zu minimieren.

8.2 DATENSCHUTZ UND DSGVO-KONFORMITÄT

Die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie nationaler Datenschutzgesetze ist eine zentrale Voraussetzung für die Durchführung der NA-Online-Informationsveranstaltungen. Ziel ist es, die Rechte aller Teilnehmenden zu wahren, Vertrauen zu schaffen und eine datenschutzkonforme, transparente Kommunikation sicherzustellen.

Rechtliche und organisatorische Maßnahmen im Überblick:

- (a) **Datenerhebung:** Es werden ausschließlich zweckgebundene, minimale Daten erhoben (vgl. Kapitel 6.4).
- (b) **Einwilligung:** Anmeldung erfolgt ausschließlich über ein datenschutzkonformes Double-Opt-In-Verfahren auf der Microsite. Vorab wird auf die Datenschutzerklärung hingewiesen.
- (c) **Widerruf:** Jede Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. In allen E-Mails ist ein rechtssicherer Abmelde-link enthalten.
- (d) **Datenverarbeitung:** Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich durch NA-interne Systeme (z. B. selbst gehostetes ESPO-CRM) oder durch Dienstleister mit gültigem AV-Vertrag gemäß Art. 28 DSGVO.
- (e) **Speicherung und Löschung:** Alle Daten werden verschlüsselt gespeichert und nach Projektende oder auf Wunsch vollständig und dokumentiert gelöscht. Aufbewahrungsfristen sind intern geregelt und werden eingehalten.
- (f) **Zugriffsrechte:** Zugriff auf personenbezogene Daten ist ausschließlich autorisierten NA-Dienstmitgliedern vorbehalten. Die Rollen und Verantwortlichkeiten sind dokumentiert.

Technische Details zur sicheren Umsetzung dieser Anforderungen – insbesondere zur Systemkonfiguration und IT-Sicherheit – sind in Kapitel 8.1.1 „Sicherheit und Funktionalität“ beschrieben.

8.3 INTERNE KOMMUNIKATION

Zugelassene interne Kommunikationswege: E-Mail (primär), WhatsApp (Task-Team-Abstimmung, eingeschränkt gem. Nutzungsregel), NextCloud (Dokumente und Ablage).

- Kommunikation zwischen Unterkomitee, IK und Task-Teams erfolgt über **NextCloud und E-Mail**.
- **Wöchentliche Online-Updates** und Dokumentation gemeinsamer Vereinbarungen sichern Transparenz und Koordination.

8.4 FEEDBACKPROZESSE

- Teilnehmerfeedback wird über **strukturierte Formulare** digital eingeholt.
- Ergebnisse fließen in die **kontinuierliche Optimierung** des Formats ein.

9 RISIKOMANAGEMENT

Ein strukturiertes Risikomanagement trägt wesentlich zur langfristigen Qualität und Stabilität der NA-Online-Informationsveranstaltungen bei. Ziel ist es, potenzielle Risiken frühzeitig zu erkennen, geeignete Maßnahmen zu deren Vermeidung oder Minderung zu entwickeln und auf unvorhergesehene Entwicklungen flexibel reagieren zu können. Dieses Kapitel beschreibt zentrale Risikofaktoren, präventive Maßnahmen und nachhaltige Strategien zur Sicherung eines verlässlichen, NA-gemäßen Veranstaltungsablaufs.

Hinweis: Risiken werden als integraler Bestandteil eines lernenden Systems verstanden – nicht als Störung, sondern als Chance zur Weiterentwicklung im Dienste unserer Hauptaufgabe: der Weitergabe der NA-Botschaft an Süchtige, die noch leiden.

9.1 IDENTIFIKATION POTENZIELLER RISIKEN

Risiken können technischer, organisatorischer oder inhaltlicher Natur sein. Die folgende Übersicht benennt typische Risikofaktoren und ihre möglichen Auswirkungen:

Risikofaktor	Beschreibung	Mögliche Auswirkungen
Datenschutzverletzungen	Unzureichende Einhaltung der DSGVO, z. B. fehlerhafte Speicherung oder unbefugter Zugriff	Rechtliche Folgen, Vertrauensverlust, Imageschaden
Technische Ausfälle	Probleme bei Zoom, Mailtools, Microsite oder NextCloud	Abbruch der Veranstaltung, negative Nutzererfahrung
Geringe Teilnehmerzahlen	Unzureichende Reichweite oder Terminwahl	Niedrige Wirkung, keine Etablierung der Veranstaltung
Missverständnisse über NA	Vorurteile oder unvollständiges Wissen über NA	Geringe Weiterempfehlung, Ablehnung des Angebots
Fehlerhafte Kommunikation	Mehrfachzusendungen, fehlende oder widersprüchliche Infos in Mailings	Unzufriedenheit, Abmeldungen, Vertrauensverlust

9.2 MAßNAHMEN ZUR RISIKOMINDERUNG

Für jeden identifizierten Risikofaktor wurden geeignete Gegenmaßnahmen definiert, die das Risiko reduzieren und den Projekterfolg absichern:

Risikofaktor	Maßnahmen zur Risikominderung
Datenschutzverletzungen	DSGVO-konforme Prozesse (z. B. Double-Opt-In, verschlüsselte Speicherung), AV-Verträge, regelmäßige Schulungen
Technische Ausfälle	Probeläufe, Backup-Moderator, Alternativtools (z. B. Google Meet), technische Anleitung für Task-Teams
Geringe Teilnehmerzahlen	Zielgruppenspezifische Einladung, flexible Terminwahl, frühzeitiger Versand, Nachfassaktionen
Missverständnisse über NA	Klare Darstellung in Film und Präsentation („12 Fakten vs. Vorurteile“), Erfahrungsberichte, gläsernes Meeting
Fehlerhafte Kommunikation	Sorgfältige Datenpflege, redaktionell abgestimmte Mailings, Versandbegrenzung auf 200 Empfänger zur Spamvermeidung

9.3 LANGFRISTIGE RISIKOVERMEIDUNG

Um Risiken nicht nur kurzfristig zu begegnen, sondern dauerhaft zu vermeiden, stützt sich das Unterkomitee auf vier strategische Handlungsfelder:

9.3.1 Regelmäßige Evaluierung und Anpassung

- *Systematische Auswertung* aller Rückmeldungen von Teilnehmenden und Task-Teams
- *Turnusmäßige Überprüfung* der Abläufe im Unterkomitee (mindestens quartalsweise)
- *Anpassung von Inhalten, Tools und Formaten* auf Grundlage praktischer Erfahrungen

9.3.2 *Schulung und Weiterbildung*

- *Wiederkehrende Schulungen* für Task-Teams zur technischen, inhaltlichen und kommunikativen Vorbereitung
- *Sensibilisierung für Datenschutz* sowie NA-gemäße Kommunikation und Haltung
- *Erfahrungsaustausch* mit anderen Regionen oder Servicekomitees zur Weiterentwicklung der Methoden

9.3.3 *Technologische Weiterentwicklung*

- *Erprobung neuer Tools* zur Optimierung von Sicherheit, Stabilität und Benutzerfreundlichkeit
- *Test alternativer Veranstaltungsformate*, z. B. hybride oder modulare Angebote
- *Gezielte Automatisierung* wiederkehrender Aufgaben bei gleichzeitiger Wahrung der Datenhoheit

9.3.4 *Netzwerkausbau*

- *Pflege und Ausbau* bestehender Kooperationen mit Einrichtungen im Gesundheits- und Sozialwesen
- *Ansprache neuer Multiplikator:innen*, z. B. durch persönliche Kontakte oder Feedbacknutzung
- *Ergänzende Öffentlichkeitsarbeit* über Fachportale, soziale Medien und Netzwerktreffen

10 QUALITÄTSSICHERUNG

Die Qualitätssicherung bildet die Grundlage für den nachhaltigen Erfolg der NA-Online- Informationsveranstaltungen. Sie stellt sicher, dass alle inhaltlichen, technischen und organisatorischen Aspekte im Einklang mit den Prinzipien von Narcotics Anonymous geplant, umgesetzt und fortlaufend verbessert werden. Ziel ist ein professionelles, datensicheres und einladendes Angebot für Fachkräfte, das Vertrauen schafft und die NA- Botschaft glaubwürdig vermittelt.

10.1 ZIELE DER QUALITÄTSSICHERUNG

- Professionelle und NA-gemäße Vermittlung aller Inhalte
- Reibungsloser technischer Ablauf jeder Veranstaltung
- Datenschutzkonforme Umsetzung aller Prozesse
- Hohe Zufriedenheit der Teilnehmenden
- Nachhaltige Wirkung und kontinuierliche Verbesserung des Formats

10.2 INHALTLICHE UND METHODISCHE STANDARDS

Verantwortlich: Unterkomitee ÖAOnIn

Standard	Beschreibung
Einheitlichkeit	Alle Inhalte basieren auf abgestimmten Präsentationen, Filmen und Materialien
Aktualität	Inhalte werden regelmäßig geprüft und überarbeitet
Rollenverteilung	Klare Rollenzuweisung und Schulung der Task-Teams
Ablaufstruktur	Jede Veranstaltung folgt einem bewährten Zeitraster

Schulungen der Task-Teams:

Bereich	Inhalte
Technikschulung	Zoom (Bedienung, Bildschirmfreigabe), NextCloud, CRM, Microsite-Logik
Inhaltsschulung	Ablauf, Filmpräsentation, Faktenvermittlung, Durchführung des gläsernen Meetings

Schulungsmethoden:

- Online-Trainings: Initialschulung und regelmäßige Auffrischung
- Learning by Doing: Einstieg als Sprecher:in, mit späterem Rollenwechsel
- Feedbackrunden zur Qualitätsentwicklung

10.3 TECHNISCHE STABILITÄT UND SICHERHEIT

Verantwortlich: Internet-Komitee (IK)

Maßnahme	Beschreibung
Systemtests	Technische Tests vor jeder Veranstaltung (Zoom, Microsite, NextCloud, CRM)
Probelauf	10 Minuten vor Beginn: Technikcheck durch Task-Team
Backup-Strategien	Ersatzmoderation, alternative Plattformen stehen bereit
Datenschutz	DSGVO-Konformität durch AV-Verträge, Verschlüsselung, Löschdokumentation

Technische Vorbereitung:

- Einrichtung von Zoom-Meetings mit Warteraum, Passwort und Bildschirmfreigabe
- Microsite-Erstellung in WordPress mit barrierefreier Anmeldung
- Verknüpfung von CRM, Zoom und Microsite zur Automatisierung
- Tests und alternative Plattformen (z. B. Google Meet) bei Störungen

10.4 KOMMUNIKATION UND INTERAKTION

- **Klare Einladungstexte:** sachlich, zielgruppengerecht, NA-gemäß formuliert

- **Niedrigschwelliger Zugang:** einfache Registrierung, intuitive Benutzerführung
- **Interaktive Elemente:** wie das gläserne Meeting, Fragerunden und Feedbackformulare

Adressverwaltung & Einladungskampagnen:

Maßnahme	Beschreibung
DSGVO-konforme Speicherung	· Nutzung selbst gehosteter CRM-Systeme zur verschlüsselten Datenspeicherung
Einladungskampagnen	· Versand personalisierter E-Mails mit Anmeldeinformationen und Follow-ups
Erfolgskontrolle	· Tracking von Öffnungs-, Klick- und Teilnahmequoten

10.5 MONITORING UND FEEDBACK

Bereich	Maßnahmen
Live-Beobachtung	· Technischer Ablauf, Zeitmanagement und Teilnehmerinteraktion werden vom Task-Team begleitet
Teilnehmerfeedback	· Nach jeder Veranstaltung erfolgt eine digitale, anonymisierte Umfrage
Interne Reflexion	· Debriefings im Team zur Auswertung von Ablauf und Verbesserungspotenzial
Dokumentation	· Monatliche Auswertung zentraler Kennzahlen wie Zufriedenheit und Reichweite

10.6 BEWERTUNGSKRITERIEN

Kriterium	Ziel
Zufriedenheit	· Positive Rückmeldungen aus Umfragen
Reichweite	· Breite regionale Streuung, inkl. ländlicher Fachkräfte
Umsetzung	· Technische Stabilität, Zeitplan, Rollenklarheit
Nachhaltigkeit	· Wiederverwendung von Materialien, Folgekontakte, Weitervermittlungen

10.7 KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

- Integration von Feedback: Inhalte und Abläufe werden laufend angepasst
- Regelmäßige Schulungen: für Task-Team-Mitglieder zu Technik, Inhalt, Haltung
- Innovative Tests: neue Formate und Inhalte werden erprobt
- Langzeit-Auswertung: halbjährliche Analyse zur Ableitung strategischer Verbesserungen

Zusätzlich:

- Planung und Durchführung: Terminrotation (Wochentage, Uhrzeiten), technische Vorbereitung und Dienstplanmanagement erfolgen auf Basis eines systematischen Ablaufs.
- Datensicherheit: Double-Opt-In, verschlüsselte Datenspeicherung und dokumentierte Lösprozesse sind Standard.
- Nachbereitung: Umfasst Teilnehmerkommunikation, Feedbackauswertung, interne Nachbesprechung und zentrale Berichtserstellung.

10.8 ANALYSE UND FEEDBACK

Detailbeschreibung des Feedbackprozesses siehe Kap. 7.5.

Die Analyse und das Feedback stützen sich auf strukturierte Umfragen, interne Reflexion und klar definierte Erfolgsmessungen. Ziel ist es, die Veranstaltungen kontinuierlich zu verbessern und langfristige Ziele wie eine erhöhte Meetingdichte und Empfehlungen durch Fachkräfte zu erreichen.

10.9 TEILNEHMERFEEDBACK

10.9.1 Methoden

- Digitale Umfragen: Teilnehmer beantworten Fragebögen nach jeder Veranstaltung.
- Direkte Rückmeldungen: Spontane Anmerkungen während oder nach der Veranstaltung.

10.9.2 *Auswertung*

- (1) **Quantitativ**
Analyse von Durchschnittsbewertungen (z. B. Zufriedenheit auf einer Skala von 1 bis 10).
- (2) **Qualitativ**
Auswertung häufig genannter Themen oder Verbesserungsvorschläge in offenen Kommentaren.

11 BERICHTERSTATTUNG UND DOKUMENTATION

Eine systematische Berichterstattung und fundierte Dokumentation sind zentrale Elemente zur Sicherstellung der Qualität und Weiterentwicklung der NA-Online-Informationsveranstaltungen. Dieses Kapitel beschreibt Aufbau, Inhalte, Zielgruppen und Intervalle der Berichterlegung.

11.1 ZIEL UND FUNKTION

Die Berichterstattung dient dazu:

- Transparenz über Projektverlauf und Ergebnisse zu schaffen,
- Qualitätssicherung und Optimierung auf Basis konkreter Daten zu ermöglichen,
- die Wirkung der Informationsveranstaltungen nachzuweisen und sichtbar zu machen,
- Verantwortlichen eine fundierte Entscheidungsgrundlage zu bieten.

11.2 INHALTE DER BERICHTE

Jeder Bericht umfasst vier Kernbereiche:

Aspekt	Inhalte
Teilnehmerstatistik	Anzahl registrierter und teilnehmender Fachkräfte, regionale Verteilung (urban/ländlich), Rücklaufquoten
Erfolgsmessung	Bewertung definierter KPIs, z. B. Teilnehmerzufriedenheit, Folgekontakte, Anzahl Kontakt- und Einführungsgespräche (K&E)
Technischer Ablauf	Dokumentation technischer Vorkommnisse, Lösungen, ggf. Verbesserungsvorschläge
Finanzübersicht	Übersicht über projektbezogene Ausgaben (z. B. Plattformlizenzen, technische Infrastruktur)

11.3 BERICHTSINTERVALLE

Die Berichte werden in drei aufeinander abgestimmten Zeitzyklen erstellt:

Turnus	Inhalte
Monatlich	Kurzberichte zu durchgeführten Veranstaltungen, Auffälligkeiten, kurzfristige Anpassungen
Halbjährlich	Vertiefte Evaluation zu Reichweite, Wirksamkeit, Lessons Learned, strukturelle Empfehlungen
Jährliche (Abschluss)	Gesamtauswertung des Veranstaltungsjahrs mit Blick auf strategische Weiterentwicklung und Nachhaltigkeit

11.4 ZIELGRUPPEN

Die Berichte sind adressiert an:

(1) **NA-Intern:**

- Unterkomitee ÖAOnIn
- Task-Teams
- Internet-Komitee (IK)
- Öffentlichkeitsarbeitsausschuss (ÖAK)
- Regionale und nationale NA-Strukturen

Extern (Zielgruppen der Veranstaltungen):

- Sozialarbeiter:innen und Sozialpädagog:innen
- Suchtberatende und Suchttherapeut:innen
- Richter:innen und Staatsanwält:innen (Justizbehörden)
- Polizeibeamt:innen und Strafverfolgungsbehörden
- Ärzt:innen, Psychiater:innen und medizinisches Fachpersonal

- Anwält:innen und Rechtsbeistand
- Mitarbeitende in Rehabilitations- und Übergangswohnrichtungen
- Sonstige Fachkräfte im Bereich Gesundheit, Soziales und Justiz

Die monatlichen und halbjährlichen Berichte richten sich primär an interne Gremien. Abschlussberichte können auch extern präsentiert werden (z. B. auf Regionalversammlungen), um Transparenz und Beteiligung zu fördern.

11.5 AUSWERTUNG VON FEEDBACK

Ein zentrales Element der Berichterstattung ist die systematische Analyse des Teilnehmerfeedbacks.

Methoden:

- Digitale, anonyme Online-Umfragen (nach jeder Veranstaltung)
- Spontane Rückmeldungen per E-Mail oder Chat
- Interne Reflexionen aus den Team-Debriefings

Fragestellungen/Fragenkatalog:

- Was war hilfreich? Identifikation der positiven Aspekte.
- Was sollte verbessert werden? Fokus auf Schwachstellen und Optimierungsmöglichkeiten.
- Welche zusätzlichen Informationen wurden gewünscht? Ermittlung weiterer Informationsbedarfe.

Auswertungsansätze:

- **Quantitativ:** Mittelwerte, Rücklaufquoten, Skalenergebnisse (z. B. Zufriedenheit 1–10)
- **Qualitativ:** Häufigkeiten von Stichwörtern in offenen Rückmeldungen, thematische Clusterung

Alle Rückmeldungen werden anonymisiert erfasst und vertraulich behandelt. Ergebnisse fließen direkt in die kontinuierliche Optimierung ein (vgl. Kapitel 9: Qualitätssicherung).

11.6 NUTZEN FÜR DIE WEITERENTWICKLUNG

Die systematische Berichterstattung ermöglicht:

- die Bewertung der Wirkung der Veranstaltungen anhand klarer Kriterien,
- die Planung gezielter Maßnahmen zur Verbesserung von Reichweite, Inhalten oder Abläufen,
- eine fundierte Kommunikation mit internen und externen Stakeholdern,
- die Verankerung des Formats als langfristiges NA-Serviceangebot für Fachkräfte im Suchthilfesystem.

12 ERWEITERUNG DER ZIELGRUPPEN

12.1 NEUE ZIELGRUPPEN

- Justiz und Strafvollzug: Information von Richtern, Bewährungshelfern und Mitarbeitern im Strafvollzug über die Vorteile von NA als Unterstützungsangebot.
- Schul- und Bildungseinrichtungen: Zusammenarbeit mit Lehrern und Schulpsychologen, um frühzeitig Aufklärung über Suchthilfe anzubieten.
- Presse und Medien: Gewinnung von Journalisten und Redakteuren, um die Öffentlichkeit über die Arbeit von NA zu informieren.

12.2 GEOGRAFISCHE ERWEITERUNG

- Ländliche Regionen: Spezielle Kampagnen, um Fachkräfte In Unterrepräsentierten Gebieten zu erreichen.
- Deutschsprachige Nachbarländer: Ausbau der Veranstaltungen auf Österreich und die Schweiz.

13 ANPASSUNG DER INHALTE

- Zielgruppenspezifische Materialien: Entwicklung neuer Präsentationen und Filme, die auf die Bedürfnisse Und Interessen Spezifischer Gruppen zugeschnitten sind.
- Kompakte Formate: Einführung Kürzerer Veranstaltungen, Um Zeitliche Hürden Für Vielbeschäftigte Fachkräfte Zu Reduzieren.

14 AUFBAU NACHHALTIGER NETZWERKE

14.1 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

- Bewerbung über NA-Webseiten, Flyer, Newsletter, soziale Medien sowie durch persönliche Ansprache.
- Empfehlungen durch teilnehmende Fachkräfte und Multiplikator:innen werden gezielt gefördert.

14.2 LANGFRISTIGE PARTNERSCHAFTEN

- Institutionelle Zusammenarbeit: Aufbau dauerhafter Verbindungen zu Kliniken, Reha-Zentren und sozialen Einrichtungen.
- Branchenübergreifende Kooperationen: Austausch und Zusammenarbeit mit Organisationen aus anderen Bereichen, z. B. Arbeitsmarktintegration oder Jugendhilfe.

14.3 FÖRDERUNG VON MULTIPLIKATOREN

- Fachkräfte als Botschafter: Motivation von Teilnehmern, ihre positiven Erfahrungen weiterzugeben und NA in ihrem professionellen Umfeld zu fördern.
- Netzwerkevents: Organisation von Netzwerktreffen, um den direkten Austausch zwischen Fachkräften und NA-Mitgliedern zu ermöglichen.

14.4 UNTERSTÜTZUNG LOKALER GRUPPEN

- **Gründung neuer Meetings:** Förderung und Unterstützung der Gründung neuer NA-Meetings, insbesondere in Regionen mit geringer Meetingdichte.
- **Ressourcenbereitstellung:** Bereitstellung von Materialien und technischem Support für neue Gruppen.

15 KRITISCHE ERFOLGSFAKTOREN

Die erfolgreiche Durchführung der NA-Online-Informationsveranstaltungen hängt von verschiedenen technischen, organisatorischen und inhaltlichen Voraussetzungen ab. Gleichzeitig bestehen Risiken, die das Vorhaben gefährden oder die Wirkung der Veranstaltungen beeinträchtigen könnten. Dieses Kapitel beschreibt die zentralen Erfolgsfaktoren sowie Risiken und formuliert die relevanten Anforderungen, die beachtet werden müssen.

Erfolgsfaktor	Bedeutung
Datenschutzkonformität (DSGVO)	Voraussetzung für Vertrauen und rechtliche Absicherung.
NA-Gemäßheit (11. Tradition etc.)	Sicherstellung der Glaubwürdigkeit und Wahrung der spirituellen Integrität.
Klare Rollendefinition	Verlässlichkeit im Ablauf, insbesondere bei wechselnden Teams.
Technische Stabilität	Ohne funktionierende Infrastruktur (Zoom, CRM, Microsite) kein Ablauf.
Authentizität & Praxisnähe	Glaube an die Wirksamkeit entsteht durch echte Erfahrung.
Qualifizierte Teammitglieder	Langjährige Clean-Zeit, Erfahrung mit den Schritten, Schulungsbereitschaft.
Kontinuierliche Evaluation	Ohne Feedback keine nachhaltige Verbesserung.

Ein detaillierter Anforderungskatalog für den Datenschutz ist für ein solches Projekt unerlässlich, um die Einhaltung der höchsten Standards zu gewährleisten.

Die spezifischen Datenschutzmaßnahmen, die hier aufgelistet sind, bieten eine fundierte Grundlage für die Planung und Durchführung der NA-Online-Informationsveranstaltungen. Darüber hinaus gewährleistet dieser Ansatz nicht nur die rechtliche Konformität, sondern auch das Vertrauen der Teilnehmenden, was gerade in einem so sensiblen Bereich wie der Sucht- und Gesundheitsberatung entscheidend ist.

15.1 DATENSCHUTZ UND DATENVERARBEITUNG IM DETAIL

Die NA-Online-Informationsveranstaltungen verarbeiten eine sehr begrenzte Menge personenbezogener Daten – und das ausschließlich mit dem Ziel, interessierten Fachpersonen eine Teilnahme zu ermöglichen. Dennoch gelten höchste Anforderungen, da es sich um einen besonders sensiblen Themenbereich mit potenziellen Rückschlüssen auf Gesundheitsdaten handelt. Dieses Unterkapitel beschreibt die konkrete Datenverarbeitung, die rechtlichen Grundlagen und die umgesetzten Schutzmaßnahmen.

15.1.1 Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Verantwortlicher für sämtliche Verarbeitungsvorgänge im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist:

Narcotics Anonymous Regions-Service Komitee e.V. (NARSK e.V.)

Postfach 11 10 10, 64225 Darmstadt

Amtsgericht Darmstadt VR 1926

Vorsitzender: Lutz Bittner

Das ÖAOnIn führt die operativen Prozesse im Auftrag und innerhalb der durch NARSK e.V. festgelegten Rahmenbedingungen durch. Datenschutzanfragen und Betroffenenrechte-Ersuchen sind zu richten an: NARSK e.V. — Kontakt über narcotics-anonymous.de

Zuständige Aufsichtsbehörde (Art. 13 Abs. 1 lit. d DSGVO): Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (HBDI), Wiesbaden — hessen.de/datenschutz

15.1.2 Operative Datenschutz-Governance

Folgende operative Zuständigkeiten sind verbindlich geregelt:

Aufgabe	Zuständig	Vertretung
Entscheidungen über Datenverarbeitung	NARSK e.V. / Lutz Bittner	ÖAOnIn Chair (Sabine)
Löschungen erteilen	Datenadministrator	Technik (Stefan)

Betroffenenfragen beantworten	Datenadministrator	NARSK e.V. / Lutz Bittner
Datenpannen melden (Art. 33)	Datenadministrator	NARSK e.V. / Lutz Bittner

15.1.3 Welche Daten werden verarbeitet?

Kategorie	Datenfelder	Zweck
Kontaktinformationen	Name, E-Mail-Adresse	Einladung, Anmeldung, Follow-up-Kommunikation
Berufliche Funktion	Berufsbezeichnung, Institution (optional)	Zielgruppenspezifische Ansprache, Relevanzprüfung
Teilnahmestatus	Anmeldung, Bestätigung, Teilnahme, Absage	Veranstaltungsmanagement, Evaluation
Feedbackangaben	Anonyme Bewertung, Freitextkommentare	Qualitätssicherung, Angebotsentwicklung
Technikdaten (Zoom)	IP-Adresse, Verbindungsstatus (temporär)	Betrieb der Online-Veranstaltung, technische Absicherung

15.2 RECHTLICHE GRUNDLAGE UND SCHUTZMAßNAHMEN:

(1) DSGVO (Art. 6 Abs. 1 lit. a, Art. 9 Abs. 2 lit. a, Art. 28)

- (a) **Einwilligung:** Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt nur auf Grundlage der ausdrücklichen Einwilligung der Teilnehmenden.
- (b) **Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten:** Auch wenn keine medizinischen Diagnosen verarbeitet werden, kann die Teilnahme an Veranstaltungen mit Bezug zu Suchtthemen indirekt Rückschlüsse auf Gesundheitsdaten zulassen. Dies erfordert besondere Sorgfalt.

(2) BDSG (§ 22 BDSG)

- (a) Sensible Daten, wie z. B. Rückschlüsse auf Suchtproblematiken, dürfen nur mit expliziter Einwilligung oder aus einem anderen rechtlich zulässigen Grund verarbeitet werden.

(3) Technische und organisatorische Maßnahmen (Art. 32 DSGVO)

- (a) Verschlüsselung aller Datenübertragungen (SSL/TLS).
- (b) Implementierung von sicheren Passwortsicherungssystemen für den Zugang zu Plattformen wie Zoom und der Microsite.
- (c) Regelmäßige Schulungen des Teams zum Thema Datenschutz und Datensicherheit.

(4) Landesdatenschutzgesetz / Aufsichtsbehörden

- (a) Bei grenzüberschreitender Verarbeitung muss geprüft werden, ob Daten in Drittländer übermittelt werden und ob dort ein adäquates Datenschutzniveau besteht.

(5) NA-interne Prinzipien

- (a) Anonymität: Keine Weitergabe von personenbezogenen Informationen an Dritte, auch intern nur mit klarer Notwendigkeit.
- (b) Keine Aufzeichnung: Veranstaltungen dürfen nur mit expliziter Zustimmung aufgezeichnet werden.
- (c) Keine Werbung: Die Kommunikation erfolgt ausschließlich sachlich und transparent, ohne Werbung im Sinne der 11. Tradition von NA.

15.2.1 Einwilligung zur Verarbeitung besonderer Datenkategorien (Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO)

Das Anmeldeformular enthält neben der allgemeinen Datenschutzeinwilligung ein gesondertes Einwilligungsfeld gemäß Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO. Der Einwilligungstext lautet:

Ich bin damit einverstanden, dass NA meine Anmeldeinformationen für die Einladung zu Informationsveranstaltungen speichert und nutzt. Ich nehme zur Kenntnis, dass NA eine Selbsthilfegemeinschaft für Menschen mit Suchterkrankungen ist und die Teilnahme an ihren

Veranstaltungen entsprechende Rückschlüsse ermöglichen kann. Ich kann diese Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen.

Dieses Feld ist vom allgemeinen Double-Opt-In technisch getrennt und wird mit eigenem Timestamp im EspoCRM gespeichert.

15.2.2 Vorgehen bei Datenpannen (Art. 33 DSGVO)

Falls jemand bemerkt, dass Daten in falsche Hände geraten sein könnten – z. B. eine E-Mail an die falschen Empfänger, ein verlorenes Gerät mit CRM-Zugang oder ein unbefugter Zugriff – gilt:

Schritt 1: Datenadministrator oder internen Datenschutzverantwortlichen informieren – spätestens am nächsten Tag.

Schritt 2: Kurz einschätzen: Sind personenbezogene Daten betroffen? Könnte jemand dadurch einen Nachteil haben?

Schritt 3: Wenn ja – Meldung an den HBDI (hessen.de/datenschutz) binnen 72 Stunden ab dem Zeitpunkt, an dem die verantwortliche Person Kenntnis erlangt.

Schritt 4: Kurze interne Notiz: Was ist passiert, was wurde unternommen. Kein großer Bericht – ein paar Sätze reichen.

15.3 DATENSCHUTZ-RISIKEN UND MITIGIERUNGSMABNAHMEN

Risikofaktor	Maßnahmen zur Risikominimierung
Verletzung der Anonymität	<ul style="list-style-type: none"> Strenge Anonymitätsregeln und keine Erfassung von persönlichen Daten ohne ausdrückliche Zustimmung.
Verarbeitung sensibler Gesundheitsdaten	<ul style="list-style-type: none"> Kein Abrufen von Diagnosen, jedoch kann durch den Inhalt der Veranstaltung ein Risiko der Rückschlüsse auf gesundheitliche Daten entstehen. Einwilligung und präzise Kommunikation sind hier essenziell.
Datenmissbrauch durch Dritte	<ul style="list-style-type: none"> Verträge mit externen Dienstleistern (Art. 28 DSGVO) zur Sicherstellung der Datenschutzverpflichtungen.
Technische Sicherheitslücken	<ul style="list-style-type: none"> Implementierung von Systemen zur Datenverschlüsselung und regelmäßige Audits zur Identifikation und Behebung von Sicherheitslücken.
Unzureichende Einwilligungen	<ul style="list-style-type: none"> Sicherstellung der Dokumentation aller Einwilligungen, durch Double-Opt-In-Verfahren und eindeutige Bestätigung der Datenschutzrichtlinien.

15.4 VERANTWORTLICHKEITEN UND ZUSTÄNDIGKEITEN

Verantwortlicher	Aufgaben
Datenschutzbeauftragter (intern) [TBD – s. Anhang DSB-Prüfung]	<ul style="list-style-type: none"> Überwachung der Einhaltung der Datenschutzvorgaben.
Task-Teams	<ul style="list-style-type: none"> Sicherstellung, dass personenbezogene Daten nur im Rahmen der Einwilligung verarbeitet werden.
Technisches Team	<ul style="list-style-type: none"> Implementierung von Sicherheitsmaßnahmen (Verschlüsselung, Zugriffsrechte).
Externe Dienstleister	<ul style="list-style-type: none"> Einhaltung der Datenschutzanforderungen gemäß Art. 28 DSGVO.

PART A ANHANG

16 GLOSSAR DER VERWENDETEN BEGRIFFE

16.1 ZENTRALE BEGRIFFE ZU NA UND DEM GENESUNGSPROGRAMM

Begriff	Definition
NA (Narcotics Anonymous)	· Internationale Selbsthilfeorganisation für Menschen mit Suchtproblemen, die auf dem Zwölf-Schritte-Programm basiert. Ziel ist es, clean zu werden und zu bleiben.
Zwölf Schritte	· Spirituelle Prinzipien, die individuelle Genesung durch Selbstreflexion, Verantwortung und Veränderung fördern.
Zwölf Traditionen	· Richtlinien, die die Struktur, Einheit und Unabhängigkeit der NA-Gemeinschaft sichern.
Clean (sein)	· Begriff für vollständige Abstinenz von allen Drogen, einschließlich Alkohol und nicht medizinisch indizierten Medikamenten.
Anonymität	· Zentrales Prinzip von NA, das Vertraulichkeit und Gleichstellung aller Mitglieder gewährleistet.
Sponsor:in	· Erfahreneres NA-Mitglied, das Neulinge beim Arbeiten der Zwölf Schritte begleitet.
Meeting	· Regelmäßiges Gruppentreffen von NA-Mitgliedern zum Erfahrungsaustausch und zur gegenseitigen Unterstützung.
Homegroup	· Die feste Gruppe, der ein Mitglied regelmäßig angehört und aktiv mitarbeitet.
Offenes Meeting	· NA-Treffen, das für alle Interessierten zugänglich ist, einschließlich Nicht-Süchtiger.
Geschlossenes Meeting	· NA-Treffen, das ausschließlich für Süchtige oder Personen gedacht ist, die herausfinden möchten, ob sie süchtig sind.
Basic Text	· Hauptliteratur von NA, die die Zwölf Schritte, Zwölf Traditionen und persönliche Erfahrungsberichte enthält.

16.2 BEGRIFFE IM KONTEXT DER ONLINE-INFORMATIONSVANSTALTUNGEN

Begriff	Definition
ÖAK (Öffentlichkeitsarbeitskomitee)	Ausschuss innerhalb von NA, der sich mit der Öffentlichkeitsarbeit befasst und das Unterkomitee unterstützt und überwacht.
ÖAOnln	Unterkomitee für „Online-Informationsveranstaltungen“, zuständig für Organisation und Durchführung dieser Veranstaltungen.
Task-Teams (TTs)	Gruppen von NA-Mitgliedern, die direkt an der Umsetzung der Veranstaltungen beteiligt sind und spezifische Rollen übernehmen.
Gläsernes Meeting	Simuliertes NA-Meeting, das Fachkräften einen Einblick in den Ablauf und die Dynamik eines typischen Treffens gibt.
K&E (Kontakt- und Einführungsgespräche)	Gespräche mit Fachkräften zur detaillierten Information über NA und zur Beantwortung individueller Fragen.
Probelauf	Technischer und organisatorischer Testlauf vor der Veranstaltung, um Störungen zu vermeiden.
Debriefing	Nachbesprechung im Task-Team zur Reflexion und Verbesserung der durchgeführten Veranstaltung.

16.3 TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE BEGRIFFE

Begriff	Definition
Zoom	Videokonferenzplattform, die für die Durchführung der Online-Informationsveranstaltungen verwendet wird.
NextCloud	Cloud-Speichersystem, das zur sicheren Ablage von Präsentationen und Dokumenten verwendet wird.
EspoCRM	Selbst gehostetes CRM-System zur datenschutzkonformen Verwaltung von Teilnehmerkontakten.
CRM-System	Software zur Verwaltung von Kunden- und Kontaktdaten, die auch für die Planung und Nachbereitung der Veranstaltungen genutzt wird.

Double-Opt-In	Verfahren, bei dem Teilnehmer ihre Anmeldung über eine Bestätigungs-E-Mail aktivieren, um die Einwilligung zur Datennutzung zu dokumentieren.
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung, die europäische Richtlinie zur Verarbeitung personenbezogener Daten.
Microsite	Unterseite auf der NA-Website zur Anmeldung und Information zu den Online-Informationveranstaltungen.

16.4 ROLLEN IN DEN VERANSTALTUNGEN

Begriff	Definition
Moderator	Person, die den Ablauf der Veranstaltung leitet, Teilnehmer begrüßt und die Diskussionen moderiert.
Präsentator	Teammitglied, das für die Präsentation von Inhalten wie Filme, Statistiken und Vorurteile zuständig ist.
Sprecher	NA-Mitglied, das in den Veranstaltungen persönliche Erfahrungen mit der Sucht und der Genesung teilt.
Host	Technisch Verantwortlicher für die Zoom-Administration während der Veranstaltung, z. B. Warteraum und Bildschirmfreigabe.

16.5 EVALUATION UND QUALITÄTSSICHERUNG

Begriff	Definition
Feedbackprozess	Strukturierte Methode zur Einholung und Analyse von Rückmeldungen, um Veranstaltungen zu verbessern.
Risikomanagement	Systematischer Ansatz zur Identifikation, Bewertung und Minderung von Risiken, die den Erfolg des Projekts gefährden könnten.
Meetingdichte	Begriff zur Beschreibung der geografischen Verfügbarkeit von NA-Meetings in einer Region.

17 EINFÜHRUNG IN NARCOTICS ANONYMOUS (NA)

Dieses Kapitel gibt einen kompakten Überblick über die Entstehung, Prinzipien und den Nutzen von NA aus Sicht externer Fachkräfte. Es schafft eine erste Orientierung und verweist auf die ausführlicheren Grundlagen im nachfolgenden Kapitel 17.

17.1 NA – WAS IST DAS?

Narcotics Anonymous (NA) ist eine weltweite Selbsthilfegemeinschaft für Menschen mit Suchtproblemen. Ziel ist es, sich gegenseitig dabei zu unterstützen, ein drogenfreies Leben zu führen. NA ist anonym, kostenfrei, nicht-religiös und offen für alle Suchtformen.

Die einzige **Voraussetzung für die Teilnahme: Der Wunsch, mit dem Drogengebrauch aufzuhören.**

17.2 WICHTIGE GRUNDSÄTZE

- Anonymität: Keine Nachnamen, keine Listen, kein Meldewesen
- Freiwilligkeit: Kein Zwang, kein therapeutischer Vertrag
- Kostenfreiheit: Keine Gebühren, keine Finanzierung von außen
- Unabhängigkeit: Keine Verbindung zu Institutionen oder Politik
- Persönliche Entwicklung: Wertvorstellungen wie Ehrlichkeit, Offenheit und Hilfsbereitschaft – individuell gelebt, nicht religiös gebunden

17.3 NA IN DER PRAXIS

- Regelmäßige Gruppentreffen (Meetings) vor Ort oder online
- Peer-Unterstützung statt Therapie
- Langfristige Veränderung durch Anwendung der Zwölf Schritte
- Strukturierte Organisation auf Gruppen-, Regional- und Weltebene

Es gibt **offene Meetings** (zugänglich für Interessierte, auch Fachkräfte) und **geschlossene Meetings** (ausschließlich für Süchtige oder Menschen, die herausfinden möchten, ob sie süchtig sind).

17.4 WAS NA NICHT IST – UND WAS OFT MISSVERSTANDEN WIRD






Fachkräfte begegnen NA häufig mit Fragen oder Vorbehalten. Das ist verständlich – viele Aspekte des Angebots wirken zunächst ungewohnt. Die folgende Übersicht soll helfen, **Missverständnisse abzubauen**, Vertrauen zu stärken – und realistische Erwartungen zu ermöglichen.

Vorurteil	Fakt
„NA ist religiös.“	· NA ist spirituell, nicht religiös. Offen für jede Weltanschauung.
„NA ersetzt Therapie.“	· NA ist Selbsthilfe – kein Therapieersatz, sondern Ergänzung.
„Nur für Schwerstabhängige.“	· NA ist offen für alle, die aufhören wollen – unabhängig von Substanz oder Verlauf.
„NA ist dogmatisch.“	· Das Gegenteil ist der Fall. NA basiert auf Freiwilligkeit, Offenheit und Selbstbestimmung. Es gibt keine Leitfiguren, keine zentrale Autorität und keine vorgeschriebenen Denk- oder Lebensweisen.
„Man muss sich öffentlich bekennen.“	· Nein. Anonymität ist ein zentrales Prinzip. Niemand muss sich vorstellen oder persönliche Daten preisgeben.
"Anonymität = Heimlichkeit."	· Anonymität schützt – sie ist Teil des NA-Prinzips der Gleichheit.
"NA ist gegen Medikamente."	· NA nimmt keine Position zu medizinischen Fragen ein. Jede:r entscheidet selbst mit ärztlicher Begleitung.
"NA ist nur für Erwachsene."	· Es gibt keine Altersgrenze – willkommen ist, wer aufhören möchte.
"Man muss regelmäßig teilnehmen, sonst wird man ausgeschlossen."	· Es gibt keine Pflicht zur Teilnahme – NA ist offen, unverbindlich und freiwillig.

17.5 WIRKUNG UND STUDIENDATEN (NAWS, 2018 [NAWS-MITGLIEDERUMFRAGE 2018 \(PDF\)](#))

- **Clean-Zeit:** 72 % > 1 Jahr, 50 % > 5 Jahre abstinent
- **Meeting-Teilnahme:** 89 % besuchen ≥ 1x/Woche ein Meeting
- **Positive Veränderungen:** 85 % berichten über Verbesserungen in Familie, Arbeit, Gesundheit, sozialem Umfeld
- **Selbsteinschätzung:** NA wirkt stabilisierend, stärkend und langfristig unterstützend

17.6 NA AUF EINEN BLICK – FAKTENBLATT

-  Aktiv in über 145 Ländern, Meetings in 76 Sprachen
-  Rund 77.000 Meetings weltweit (Präsenz & online)
-  Kostenlos, anonym, offen für alle mit Suchtproblematik
-  Kein Mitgliedsausweis, kein Zwang – nur der Wunsch aufzuhören zählt
-  Durchschnittliche Clean-Zeit: 8,8 Jahre

17.7 NA IN DER D-A-CH-REGION

- **Deutschland:** ~325 Präsenz-Meetings/Woche + ~100 Online-Meetings
- **Österreich:** ~50 Präsenz-Meetings/Woche
- **Schweiz:** ~94 Präsenz- + ~30 Online-Meetings/Woche
- Angebote in weiteren Sprachen (z. B. Englisch, Farsi, Russisch, Ukrainisch)

17.8 WIE FACHKRÄFTE NA EINORDNEN UND EMPFEHLEN KÖNNEN

NA ist ein **niedrigschwelliges, stabiles Angebot** – insbesondere in der Übergangsphase zwischen professioneller Hilfe und Alltagsbewältigung. Die Gemeinschaft kann Klient:innen langfristige Unterstützung bieten, die über die Dauer formaler Maßnahmen hinausgeht.

Empfehlung bedeutet nicht Vermittlung im engeren Sinne. Fachkräfte können NA als Ressource benennen, Informationsmaterial weitergeben oder auf ein offenes Meeting hinweisen – immer unter Wahrung der Freiwilligkeit. Dabei gilt:

- Keine Verpflichtung.
- Keine Voranmeldung.
- Keine Rückmeldungspflicht.

Was zählt, ist die **Möglichkeit zur Begegnung** – und das Wissen um ein ergänzendes Hilfsangebot, das Klient:innen selbstbestimmt nutzen können.

17.9 WANN NA HILFREICH SEIN KANN – PRAXISBEISPIELE

Situation	NA kann unterstützend wirken ...
Nach Entgiftung / Therapie	... um Rückfällen vorzubeugen, soziale Stabilität aufzubauen und am Genesungsprozess dranzubleiben.
Bei fehlendem Zugang zu Nachsorge In ländlichen Regionen	... als kontinuierliche Begleitung durch lokale oder Online-Meetings. ... durch virtuelle Meetings, wo institutionelle Angebote rar sind.
Bei mehrfacher Rückfallproblematik	... als zusätzliche Struktur mit Vorbildern, Selbstverantwortung und Erfahrungswissen.
Zur Stärkung der Selbstwirksamkeit	... da Betroffene erleben, wie andere ihren Weg aktiv gestalten – und Teil einer tragenden Gemeinschaft sind.

17.10 VERTIEFUNGSMATERIAL UND ANSPRECHPARTNER:INNEN

Empfohlene Ressourcen:

- [Informationsseite für Fachkräfte](#)
- [Mitgliederbefragung \(NAWS, 2024\)](#)
- [Kurzfilm „Was ist NA?“ (YouTube-Link bei Veranstaltungen verfügbar)]
- Kontakt- und Einführungsteams (K&E) stehen bei Wunsch zur Verfügung (siehe Anmeldung zur Online-Infoveranstaltung)

Hinweis: Die Materialien und Informationsveranstaltungen sind NA-intern abgestimmt und auf Fachkräftebedürfnisse zugeschnitten. Es wird nicht geworben, sondern informiert – gemäß der 11. Tradition („Unsere Öffentlichkeitsarbeit beruht mehr auf Anziehung als auf Werbung.“)

18 NA-GRUNDLAGEN

Dieses Kapitel bietet eine vertiefte Darstellung von NA als Selbsthilfegemeinschaft – insbesondere zur Einordnung im professionellen Kontext von Beratung, Therapie und Nachsorge.

18.1 PRINZIP DER SELBSTHILFE

- NA basiert auf Gleichrangigkeit und gegenseitiger Unterstützung
- Hilfe erfolgt durch geteilte Erfahrung – nicht durch professionelle Rollen
- Spiritualität wird individuell verstanden, nicht als Glaubensvorgabe
- Grundlage: *„Nur ein Süchtiger versteht wirklich, was ein anderer durchmacht.“*

„Unsere Hauptaufgabe ist, die Botschaft den Süchtigen zu bringen, die noch leiden.“

18.2 DIE ZWÖLF SCHRITTE UND ZWÖLF TRADITIONEN

Die Zwölf Schritte und Traditionen in der Praxis:

Die Zwölf Schritte sind ein praxisorientiertes Verhaltens- und Reflexionsprogramm, das Menschen mit Abhängigkeitserkrankungen hilft, Verantwortung für ihr Verhalten zu übernehmen, Verhaltensweisen zu verändern und langfristig abstinent zu leben. Im Mittelpunkt stehen konkrete Alltagsstrategien: Persönliche Bilanz ziehen, Beziehungen beräinigen, anderen helfen. Ein „spiritueller“ Bezug bedeutet in NA ausdrücklich keine religiöse Praxis – sondern die persönliche Entwicklung von Werten wie Ehrlichkeit, Offenheit und Hilfsbereitschaft. Fachkräfte können die Schritte als strukturiertes Selbsthilfeprogramm verstehen, ähnlich wie evidenzbasierte Rückfallprophylaxe-Ansätze.

Die Zwölf Traditionen bieten dabei einen ethischen Rahmen, der die Gemeinschaft stärkt und schützt. Sie unterstützen dabei, dass jede Gruppe unabhängig und eigenverantwortlich handelt, und betonen die Bedeutung von Anonymität und freiwilliger Teilnahme – zwei wesentliche Aspekte, die auch Fachkräften helfen, NA als wertvolles Unterstützungsnetzwerk zu sehen.

18.3 STRUKTUR VON NA

- **Lokal:** Gruppen organisieren eigenständig Meetings
- **Regional:** Service-Komitees koordinieren Aufgaben wie Öffentlichkeitsarbeit, Literatur, Technik
- **International:** NA World Services (NAWS) fördert globale Vernetzung, Literaturentwicklung, Übersetzungen
- NA ist horizontal organisiert: keine zentrale Autorität, jede Stimme zählt gleich

18.4 EMPFEHLUNGEN DURCH FACHKRÄFTE

- NA ergänzt professionelle Hilfe – ersetzt sie nicht
- Fachkräfte können NA empfehlen, nicht zuweisen (kein therapeutischer Auftrag)
- Keine Anmeldung, keine Rückmeldungspflicht, keine Dokumentation erforderlich
- Ziel: Klient:innen eine selbstbestimmte Begegnung mit NA ermöglichen

19 NA - INTERN

Narcotics Anonymous (NA) ist eine weltweite Selbsthilfegemeinschaft für Menschen mit Suchtproblemen – unabhängig von der konsumierten Substanz. NA verfolgt das Ziel, ein drogenfreies Leben zu ermöglichen und durch gegenseitige Unterstützung nachhaltige Genesung zu fördern.

Die Teilnahme ist **freiwillig, kostenlos, anonym und nicht an Diagnosen gebunden**. Das Programm basiert auf einem erprobten Strukturmodell (Zwölf Schritte und Zwölf Traditionen), das persönliche Verantwortung, soziale Anbindung und kontinuierliche Reflexion fördert. Es ersetzt keine professionelle Behandlung, sondern ergänzt sie – besonders im Anschluss an Entgiftung oder Therapie.

Meetings finden in lokalen Gruppen oder online statt. NA ist in rund 145 Ländern aktiv – im deutschsprachigen Raum mit derzeit über 500 Meetings pro Woche (Präsenz und online).

19.1 PRINZIP DER SELBSTHILFE – „SÜCHTIGE HELFEN SÜCHTIGEN“

Im Zentrum von NA steht die Idee: **Nur ein Süchtiger versteht wirklich, was ein anderer Süchtiger durchmacht**. Aus dieser geteilten Erfahrung entsteht die Kraft, einander auf Augenhöhe zu helfen – ohne professionelle Rollen, aber mit Mitgefühl, Klarheit und Verantwortung.

Merkmale des Selbsthilfeansatzes in NA:

- **Peer-Unterstützung statt Therapie:** Die Hilfe geschieht durch gleichbetroffene Menschen, nicht durch professionelle Fachkräfte.
- **Aktive Teilnahme:** Genesung bedeutet nicht passiver Konsum von Hilfe, sondern aktive Veränderung.
- **Spiritualität statt Religiosität:** Mitglieder werden ermutigt, ein eigenes Verständnis einer höheren Kraft zu entwickeln – unabhängig von Religion oder Weltanschauung.
- **Eigenverantwortung:** Jeder Mensch ist selbst für seine Genesung verantwortlich. NA bietet Werkzeuge – keine Lösungen von außen.

Die Grundannahme ist: *„Wir glauben, dass ein Süchtiger einem anderen am besten helfen kann.“*

19.2 DIE ZWÖLF SCHRITTE UND ZWÖLF TRADITIONEN VON NA

(1) Die Zwölf Schritte: Persönliche Genesung

Die Zwölf Schritte von NA sind ein strukturierter Weg zur inneren Veränderung. Sie helfen Betroffenen, sich ihrer Abhängigkeit zu stellen, vergangenes Verhalten aufzuarbeiten und ein neues, drogenfreies Leben zu entwickeln. Die Schritte beinhalten u. a.:

- die Anerkennung der eigenen Machtlosigkeit gegenüber der Sucht,
- die Entwicklung von Vertrauen in eine „Höhere Macht“ nach eigenem Verständnis,
- die Reflexion persönlicher Fehler,
- Wiedergutmachung gegenüber anderen,
- und die tägliche Praxis spiritueller Prinzipien wie Ehrlichkeit, Demut, Bereitschaft und Dankbarkeit.

Dieser Weg wird häufig mit einer Sponsor:in gemeinsam gegangen – einem erfahrenen Mitglied, das unterstützend zur Seite steht.

(2) Die Zwölf Traditionen: Einheit der Gemeinschaft

Die Zwölf Traditionen beschreiben die strukturellen und spirituellen Grundlagen der NA-Gemeinschaft. Sie sichern die Integrität der Gruppen und verhindern äußere Einflüsse.

Einige zentrale Prinzipien:

- **Tradition 1:** Das Wohlergehen der Gemeinschaft steht an erster Stelle.

- **Tradition 5:** Jede Gruppe hat nur eine Hauptaufgabe – „die Botschaft den Süchtigen zu bringen, die noch leiden“.
- **Tradition 6 & 7:** NA ist unabhängig, selbstfinanziert und nimmt keine Spenden von außen an.
- **Tradition 11 & 12:** Anonymität schützt das Individuum und die Gemeinschaft – Öffentlichkeitsarbeit beruht auf Anziehung, nicht auf Werbung.

Hinweis: Eine ausführliche Darstellung findet sich in den Schriften "It Works: How and Why" und dem "[Basic Text](#)" von NA.

19.3 STRUKTUR VON NA: INTERNATIONAL, REGIONAL, LOKAL

Ebene	Funktion / Beschreibung
Lokale Meetings	Herzstück von NA: Austausch, Gemeinschaft, praktische Umsetzung des Programms
Regionen	Koordinieren überregionale Aufgaben (z. B. Literatur, Events, Internetauftritt)
Nationale Services	Unterstützen Dienstkomitees, Öffentlichkeitsarbeit, Kooperation mit Fachinstitutionen
NA World Services	Globale Koordination, Literaturentwicklung, weltweite Struktur und Vernetzung

NA ist horizontal organisiert: Jede Stimme zählt gleich, es gibt keine zentrale Autorität. Dies unterstützt Transparenz und Beteiligung, benötigt aber auch klare Kommunikationswege.

19.4 NA UND FACHKRÄFTE: WAS BEDEUTET EMPFEHLUNGSBASIERTE VERMITTLUNG?

Fachkräfte haben eine zentrale Rolle, um Süchtigen niederschwellige Angebote wie NA zu ermöglichen. Dabei gilt:

- **NA wirbt nicht.** Es informiert auf Anfrage, aber missioniert nicht.
- **Empfehlungen** durch Fachpersonal stärken Vertrauen und Akzeptanz.
- **Die NA-Gemeinschaft bleibt autonom.** Es gibt keine institutionelle Anbindung oder Trägerschaft.

Grundsatz: Empfehlen, nicht überreden. Anbieten, nicht verpflichten. NA ist ein freiwilliges Angebot, das nur dann wirkt, wenn Betroffene sich freiwillig dafür entscheiden.

19.5 QUELLEN & VERTIEFUNGSMATERIAL (AUSWAHL)

- [Basic Text](#)
- [It Works: How and Why](#)
- [Just for Today](#)
- [NAWS für Professionals](#)






19.6 FAKTENBLATT: NA AUF EINEN BLICK

Weltweit






- 🌐 In 145+ Ländern, auf 76 Sprachen
- 👥 77.000+ Meetings weltweit pro Woche
- 📅 72 % der Mitglieder sind über 1 Jahr clean
- 🗨️ 50 % sogar über 5 Jahre abstinent
- 🕒 89 % besuchen mind. 1 Meeting pro Woche
- 🕒 Durchschnittliche Clean-Zeit: ~8,8 Jahre
- 🔄 54 % bleiben dauerhaft clean, 46 % hatten Rückfälle

Deutschland – Österreich – Schweiz

- 📍 Deutschland + Österreich
 👥 ~325 Präsenz-Meetings / Woche

-  ~100 Online-Meetings
-  Schweiz
 -  ~94 Präsenz-Meetings / Woche
 -  ~30 Online-Meetings
-  In Städten gut vertreten, in ländlichen Regionen ausbaufähig

Grundprinzipien von NA

-  Anonym: keine Namen, keine Listen
-  Kostenlos: keine Beiträge, keine Gebühren
-  Nicht religiös: spirituell – aber offen für jeden Glauben (oder keinen)
-  Für alle Süchtigen – egal welche Substanz oder Herkunft
-  Einzige Voraussetzung: Der Wunsch, aufzuhören

19.7 INTERNATIONALE DATEN UND VERBREITUNG

- **Weltweite Verbreitung:** NA ist in über 145 Ländern aktiv, mit rund 77.000 Meetings pro Woche weltweit. NA-Literatur existiert in etwa 60 Sprachen; Meetings werden in 76 Sprachen abgehalten.
- **Mitgliederprofil:** Laut einer weltweiten NA-Mitgliederumfrage (2018) beträgt das Durchschnittsalter etwa 44 Jahre; die Geschlechterverteilung liegt bei ca. 60 % Männer, 39 % Frauen und 1 % divers. Über 70 % der befragten Mitglieder sind erwerbstätig (56 % Vollzeit, 16 % Teilzeit).
- **Clean-Zeit:** NA-Mitglieder sind im Schnitt etwa 8,8 Jahre ununterbrochen clean (durchgängig abstinent). Diese lange Clean-Zeit wird auf regelmäßige Meeting-Teilnahme zurückgeführt.
- **Meeting-Teilnahme:** 89 % der befragten Mitglieder besuchen mindestens wöchentlich ein NA-Meeting; im Durchschnitt werden etwa 1,6 Meetings pro Woche besucht. Meetings finden meist vor Ort statt, zunehmend gibt es aber auch Online-Meetings (insbesondere seit 2020).
- **Rückfall:** In einer NA-Umfrage von 2018 gaben 46 % der Mitglieder an, seit ihrem Beitritt mindestens einen Rückfall erlebt und anschließend wieder Meetings besucht zu haben, während 54 % durchgängig clean geblieben sind.
- **NA-Mitgliedschaft:** NA wurde 1953 gegründet und hat sich seitdem weltweit ausgebreitet. Als eine der ältesten und größten Selbsthilfe-Gemeinschaften ihrer Art umfasst NA heute keine formale Mitgliederdatenbank – die Größe der Gemeinschaft zeigt sich vor allem in der Zahl der Meetings. Jeder, der aufzuhören wünscht, kann sich als NA-Mitglied betrachten (unabhängig von der Art der konsumierten Drogen).

19.8 DEUTSCHSPRACHIGER RAUM (D-A-CH)

- **Deutschland & Österreich:** Die deutschsprachige NA-Region (Deutschland und Österreich) hielt das erste NA-Meeting 1978 in Frankfurt am Main ab. Heute finden dort wöchentlich rund 326 Präsenz-Meetings statt, ergänzt um ca. 99 Online-Meetings. NA-Gruppen existieren in allen Landesteilen; neben deutschsprachigen Meetings gibt es auch Meetings in anderen Sprachen (z. B. Englisch, Farsi, Russisch) innerhalb dieser Region.
- **Schweiz:** In der Schweiz besteht NA seit 1989. Derzeit gibt es ca. 94 regelmäßige Präsenz-Meetings pro Woche und zusätzlich 31 Online-Meetings im NA-Gemeinschaftsgebiet Schweiz. Neben deutschsprachigen Gruppen werden hier auch spezielle Meetings angeboten, z. B. in Englisch oder Ukrainisch sowie thematische Gruppen (etwa separate Treffen für Frauen oder Männer).

Hinweis: Zusätzlich zu den lokalen Meetings vor Ort nutzen viele Mitglieder seit der COVID-19-Pandemie vermehrt Online-Meetings, um ortsunabhängig an NA-Treffen teilzunehmen. Die genannten Online-Meeting-Zahlen zeigen das vielfältige virtuelle Angebot in der D-A-CH-Region.

Quellen:

- Offizielle Webseiten von Narcotics Anonymous und NA World Services
- Ergebnisse der NA-Mitgliederumfrage 2018
 - edmna.org – European Delegates Meeting of NA
 - narcotics-anonymous.de – Offizielle deutschsprachige NA-Webseite
 - de.wikipedia.org – Wikipedia-Eintrag zu Narcotics Anonymous

20 REFERENZMATERIALIEN UND RESSOURCEN

Die folgenden Materialien bieten eine umfassende Grundlage für die Planung und Durchführung von NA-Online-Informationsveranstaltungen. Sie unterstützen sowohl die inhaltliche Gestaltung als auch die technische Umsetzung und bieten wertvolle Informationen für Fachkräfte und Interessierte.

20.1 NA-GRUNDLAGENLITERATUR

Titel	Beschreibung	Direktlink
Basic Text – Narcotics Anonymous	Zentrales Werk von NA mit den Zwölf Schritten, Zwölf Traditionen und persönlichen Erfahrungsberichten.	https://static1.squarespace.com/static/514d4aa4e4b0123f55d0ef21/t/624e047c83affa4b6bad9f06/1649280129406/NA%2BBasic%2BText%2B6th.pdf
It Works: How and Why	Detaillierte Erläuterungen zu den Zwölf Schritten und Zwölf Traditionen.	https://dev.coastalcarolinaarea.org/wp-content/uploads/2016/08/h_w.pdf
Just for Today – Tägliche Meditationen	Tägliche Texte zur Reflexion und Unterstützung im Genesungsprozess.	https://www.nalouisville.net/uploads/4/7/4/3/47431107/justfortoday_medit_book.pdf
Living Clean: The Journey Continues	Erfahrungsberichte über das Leben in Genesung und die Anwendung spiritueller Prinzipien.	https://capeatlantica.org/wp-content/uploads/2013/04/Living-Clean.pdf
Guiding Principles: The Spirit of Our Traditions	Vertiefte Betrachtung der Zwölf Traditionen und ihrer Anwendung in der NA-Gemeinschaft.	https://www.nalouisville.net/uploads/4/7/4/3/47431107/guiding_principles.pdf

20.2 INFORMATIONSMATERIALIEN FÜR FACHKRÄFTE

Titel	Beschreibung	Direktlink
Informationsveranstaltungen für Fachleute	Beschreibung des Angebots von NA für Fachkräfte, einschließlich Präsentationen und „Gläsernen Meetings“.	https://narcotics-anonymous.de/artikel/informationsveranstaltungen-fachleute/
Infomaterial über Narcotics Anonymous	Fakten, Faltblätter, Statistiken, Erfahrungsberichte und weiteres Material zum Download.	https://narcotics-anonymous.de/infomaterial-narcotics-anonymous/
Mitgliederbefragung 2024	Statistische Daten zur Wirksamkeit von NA, z. B. durchschnittliche Clean-Zeit, Verbesserung in Lebensbereichen und Gründe für den Besuch von Meetings.	2024 NA Membership Survey

20.3 TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE RESSOURCEN

Titel	Beschreibung	Direktlink
Zoom Hosting Guide	Anleitung zur Durchführung von NA-Meetings über Zoom, einschließlich technischer Tipps und Best Practices.	https://newyorkna.org/wp-content/uploads/2020/03/Suggestions-and-Best-Practices-for-Zoom-Meetings.pdf
Online Meeting Documents	Vorlagen und Materialien für die Gestaltung und Durchführung von Online-Meetings.	https://www.lanecountyarea-na.org/asc/literature/information-pamphlets-ips/
Virtual NA Meetings	Plattform zur Auffindung von Online-NA-Meetings weltweit, sortiert nach Sprache und Wochentag.	https://virtual-na.org/

20.4 ZUSÄTZLICHE LITERATUR UND RESSOURCEN

Titel	Beschreibung	Direktlink
-------	--------------	------------

The Group Booklet	Leitfaden für die Organisation und Durchführung von NA-Gruppen und -Meetings.	https://na.org.za/pta/wp-content/uploads/sites/4/2019/05/Group-Booklet.pdf
An Introduction to NA Meetings	Einführungsdokument für neue Mitglieder und Interessierte, das den Ablauf und die Prinzipien von NA-Meetings erklärt.	https://www.berriencounty.org/DocumentCenter/View/187/An-Introduction-to-Narcotics-Anonymous-Meetings-PDF
NA World Services – Resources for Professionals	Materialien und Informationen speziell für Fachkräfte, die mit Suchtkranken arbeiten.	https://nera.org/for-professionals/

21 DIAGRAMME

21.1 BERECHTIGUNGSKONZEPT ESPOCRM

Verbindliche Zugriffsregelung gemäß Art. 32 DSGVO. Zugriffsrechte werden bei Rollenwechsel oder Austritt sofort angepasst.

Rolle	Lesen	Exportieren	E-Mail senden	Löschen	Rollen vergeben
ÖAOnIn Admin	✓ (alle)	✓	✓	✓	✓
Datenadministrator	✓ (alle)	✓	✓	✓	X
Task-Team	✓ (eigene VA)	X	X	X	X
Technik (Stefan)	✓ (technisch)	X	X	X	X
Brick by Click SRL	✓ (temporär, Entwicklung)	X	X	X	X

21.2 LEAD-MANAGEMENT UND KONTAKTBEARBEITUNG

Verbindlicher End-to-End-Prozess vom Erstkontakt bis zur Löschung:

#	Schritt	Zuständig	System
1	Registrierung via Formular	Betroffene Person	Microsite / Formular
2	Double-Opt-In Bestätigung	Automatisch	EspoCRM / E-Mail
3	CRM-Anlage (Timestamp, Owner)	Automatisch	EspoCRM
4	Sichtung durch Datenadministrator	Datenadministrator	EspoCRM
5	Qualifizierung und Zielgruppenzuordnung	Datenadministrator	EspoCRM
6	Versand Einladung	Automatisch / Datenadministrator	EspoCRM / E-Mail
7	Terminbuchung durch Fachkraft	Betroffene Person	cal.com? → EspoCRM (Webhook)
8	Teilnahme Veranstaltung	Task-Team	Zoom
9	Follow-up E-Mail + Feedback-Link	Automatisch	EspoCRM / E-Mail
10	Löschung / Archivierung gem. Fristen	Datenadministrator (quartalsweise)	EspoCRM

21.3 LEBENSZYKLUS PERSONENBEZOGENER DATEN

Jeder personenbezogene Datensatz durchläuft folgenden Lebenszyklus:

Registrierung → Speicherung im EspoCRM (verschlüsselt, self-hosted) → **Einladung und Kommunikation** → Teilnahme oder Nichtteilnahme → **Nachbearbeitung (Follow-up, Feedback)** → Löschung gemäß Fristen (siehe Kap. 7.1.3)

Datensätze werden zu keinem Zeitpunkt an Dritte weitergegeben. Änderungen an Datensätzen werden im EspoCRM protokolliert (Owner-Feld, Timestamp). Nicht mehr benötigte Datensätze werden gelöscht, nicht archiviert, sofern kein gesetzlicher Aufbewahrungsgrund besteht.

21.4 AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRÄGE (ART. 28 DSGVO)

Legende: ✓ Abgeschlossen ⌚ In Vorbereitung ⏸ Ausstehend N/A Nicht erforderlich

Dienstleister	Zweck	AV-Vertrag	Status
KAS (Hetzner / IK)	Hosting / Server	Erforderlich	⏸ Ausstehend
Zoom Video Communications	Videokonferenz	Erforderlich	⏸ Ausstehend
MailerLite	E-Mail-Versand	Erforderlich	⏸ Ausstehend
cal.com? (self-hosted KAS)	Terminbuchung	N/A (self-hosted)	N/A
Brick by Click SRL	Softwareentwicklung MVP	Erforderlich (vor Projektstart)	⌚ In Vorbereitung
Backup-System (KAS)	Datensicherung	Erforderlich	⏸ Ausstehend

21.5 DATENSCHUTZ-FOLGENABSCHÄTZUNG (DSFA) – VORPRÜFUNG GEM. ART. 35 DSGVO

Folgende Vorprüfung wurde durchgeführt. Das Ergebnis ist noch nicht formal freigegeben – [TBD – formale Freigabe ausstehend, erwartet diese Woche]

Kriterium	Bewertung	Begründung
Systematische Verarbeitung besonderer Kategorien (Art. 9)	Ja (mittelbar)	Suchtbezug ermöglicht indirekte Gesundheitsdaten-Rückschlüsse
Umfangreiche Verarbeitung (Art. 35 Abs. 3 lit. b)	Nein	Begrenzter Personenkreis (max. einige Hundert Kontakte)
Ergebnis Vorprüfung	DSFA empfohlen	Aufgrund Art.-9-Bezug; formale Prüfung durch NARSK e.V. vor Go-Live

21.6 ZWEI-STUFEN-FREIGABE

Es werden zwei voneinander getrennte Freigaben unterschieden:

Stufe	Voraussetzungen	Status
Stufe 1: Entwicklerfreigabe	Scope klar ✓ Budget klar ✓ Verantwortlicher klar ✓ Datenmodell klar ✓ Rollenmodell grob klar ✓	✓ Freigabefähig
Stufe 2: Go-Live-Freigabe	Datenschutzerklärung ⌚ Löschkonzept ✓ AV-Verträge ⌚ Verarbeitungsverzeichnis ⌚ Berechtigungskonzept ✓ Formular-3-Rechtsgrundlage ✓ DSFA [TBD]	⌚ Noch nicht freigabefähig

21.7 WHATSAPP – VERBINDLICHE NUTZUNGSREGEL

WhatsApp (Meta Platforms Inc., US) wird ausschließlich für interne Teamabstimmung genutzt. Teilnehmerdaten, CRM-Inhalte, Zugangsdaten und sonstige personenbezogene Informationen dürfen dort nicht ausgetauscht werden.

21.8 VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN PRODUKTIVBETRIEB (GO-LIVE)

Der Produktivbetrieb mit echten personenbezogenen Daten ist erst zulässig, wenn alle nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt und dokumentiert sind. Die Entwicklerfreigabe ist davon unabhängig (siehe Zwei-Stufen-Freigabe).

Voraussetzung	Verantwortlich	Status
Datenschutzerklärung veröffentlicht und rechtlich geprüft	NARSK e.V.	⌚ Ausstehend
Erforderliche AV-Verträge abgeschlossen (mind. Hosting, Zoom, E-Mail-Versand, Entwickler)	NARSK e.V.	⌚ Ausstehend
Veröffentlichte Kontaktadresse für Datenschutzanfragen	NARSK e.V.	⌚ Ausstehend
Technische Absicherung aller Systeme bestätigt (SSL, Zugriffsschutz, Backup)	IK / Stefan	⌚ Ausstehend
Verarbeitungsverzeichnis erstellt (Art. 30 DSGVO)	NARSK e.V.	⌚ Ausstehend

21.9 ANHANG A – DATENSCHUTZ- UND GOVERNANCE-GRUNDSÄTZE

Dieser Anhang fasst die wesentlichen Datenschutz- und Governance-Grundsätze zusammen. Er ersetzt keine vollständige Datenschutzdokumentation, bildet aber die Grundlage für den späteren Betrieb.

21.9.1 Verantwortlicher

Verantwortlich für alle Verarbeitungsvorgänge ist NARSK e.V. (Narcotics Anonymous Regions-Service Komitee e.V.), Postfach 11 10 10, 64225 Darmstadt, eingetragen beim Amtsgericht Darmstadt VR 1926. Das ÖAOnIn-Unterkomitee führt den Betrieb operativ durch – im Rahmen der durch NARSK e.V. festgelegten Vorgaben.

21.9.2 Zweck und Datenminimierung

Personenbezogene Daten werden ausschließlich für die Organisation und Durchführung der Online-Informationsveranstaltungen verwendet – also für Einladungen, Terminbuchungen, Veranstaltungsorganisation und die dazugehörige Kommunikation. Es werden nur die Daten erhoben, die dafür wirklich benötigt werden.

21.9.3 Rollen und Verantwortung

Aufgabe	Rolle / Verantwortlich
Datenschutzentscheidungen	NARSK e.V. (Vorstand)
CRM-Betrieb und Datenpflege	Datenadministrator (im Auftrag von NARSK e.V.)
Inhaltliche Gestaltung	ÖAOnIn-Unterkomitee
Technische Infrastruktur	Technik-Team / IK
Datenschutzkontakt für Betroffene	NARSK e.V. – über narcotics-anonymous.de
Aufsichtsbehörde	Hessischer Beauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit (HBDI), Wiesbaden

21.9.4 Grundsätze der Verarbeitung

Datenminimierung: Es werden nur die für den Zweck notwendigen Daten erhoben.

Zweckbindung: Daten werden nicht für andere Zwecke verwendet.

Speicherbegrenzung: Daten werden gelöscht, sobald sie nicht mehr benötigt werden.

Transparenz: Betroffene werden bei der Anmeldung über die Datenverarbeitung informiert.

Sicherheit: Technische und organisatorische Maßnahmen schützen die Daten (SSL, Zugangsschutz, Self-Hosting).

Hinweis: Vollständige Betriebsdokumente (Verarbeitungsverzeichnis, DSFA, AV-Verträge, Datenschutzerklärung) werden vor Go-Live separat erstellt – siehe Anhang C.

21.10 ANHANG B – DATENLEBENSZYKLUS

Dieser Überblick zeigt, was mit den Daten einer registrierten Person von Anfang bis Ende passiert.

Schritt	Was passiert?	Wer ist beteiligt?
1. Registrierung	Person füllt Formular aus (Microsite)	Betroffene Person
2. Double-Opt-In	Bestätigungsmail wird automatisch verschickt – erst nach Klick wird der Datensatz aktiviert	Automatisch (EspoCRM)
3. CRM-Anlage	Datensatz wird im EspoCRM gespeichert (verschlüsselt, self-hosted) mit Timestamp und Owner-Feld	Automatisch
4. Sichtung	Datenadministrator prüft neuen Datensatz auf Vollständigkeit	Datenadministrator
5. Einladung	Einladung zur nächsten Veranstaltung wird versandt	Automatisch oder Datenadministrator

6. Terminbuchung	Person wählt selbst einen Termin über das Buchungstool	Betroffene Person → cal.com → EspoCRM
7. Veranstaltung	Online- Informationsveranstaltung findet statt	Task-Team / Zoom
8. Nachbereitung	Follow-up-E-Mail und Feedback-Möglichkeit werden verschickt	Automatisch (EspoCRM)
9. Löschung	Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist oder auf Anfrage werden Daten gelöscht und die Löschung dokumentiert	Datenadministrator (quartalsweise)

Aufbewahrungsfristen je Datenkategorie: siehe Kap. 7.1.3. Wer eine Löschung oder Auskunft möchte, kann sich jederzeit über narcotics-anonymous.de an NARSK e.V. wenden.

21.11 ANHANG C – GO-LIVE-CHECKLISTE

Die Software kann entwickelt werden, sobald die Entwicklerfreigabe (Stufe 1) erteilt ist. Den Betrieb mit echten personenbezogenen Daten dürfen wir erst starten, wenn alle Punkte in Stufe 2 erfüllt sind.

21.11.1 Stufe 1: Entwicklerfreigabe – Voraussetzungen

Voraussetzung	Status
Scope und Funktionen klar definiert	✓ Erfüllt
Budget genehmigt	✓ Erfüllt (mit dieser Vorlage)
Verantwortlicher (NARSK e.V.) benannt	✓ Erfüllt
Datenmodell und Rollenmodell grob definiert	✓ Erfüllt
GitHub-Repository auf Zugangsdaten geprüft	🕒 Offen – Stefan vor Projektstart

21.11.2 Stufe 2: Go-Live-Freigabe – Vor Produktivbetrieb

Voraussetzung	Status
Datenschutzerklärung veröffentlicht und rechtlich geprüft	🕒 Offen – NARSK e.V.
Impressum auf allen Landing Pages vorhanden	🕒 Offen – NARSK e.V.
AV-Verträge abgeschlossen (Hosting, Zoom, MailerLite, Entwickler)	🕒 Offen – NARSK e.V.
Verarbeitungsverzeichnis erstellt (Art. 30 DSGVO)	🕒 Offen – NARSK e.V.
DSB-Pflicht geprüft und ggf. gemeldet (Art. 37 DSGVO / § 38 BDSG)	🕒 Offen – NARSK e.V.
DSFA-Prüfung abgeschlossen (Art. 35 DSGVO)	🕒 Offen – NARSK e.V.
Datenschutzkontakt öffentlich erreichbar	🕒 Offen – NARSK e.V.
Technische Absicherung bestätigt (SSL, Zugriffsschutz, Backup)	🕒 Offen – IK / Stefan
Feedback-Tool DSGVO-konform gewählt (Tally oder LimeSurvey)	🕒 Offen – ÖAOnIn
cal.com: Self-Hosted oder Cloud entschieden und dokumentiert	🕒 Offen – Stefan / ÖAOnIn

Datenadministrator-Stelle besetzt	🕒 Offen – ÖAOnIn
-----------------------------------	------------------

21.12 ANHANG D – BETROFFENENRECHTE

Jede Person, deren Daten wir verarbeiten, hat folgende Rechte – und kann sie jederzeit und kostenlos wahrnehmen:

Recht	Was das bedeutet
Auskunft (Art. 15 DSGVO)	Ich möchte wissen, welche Daten über mich gespeichert sind.
Berichtigung (Art. 16 DSGVO)	Meine Daten sind falsch oder unvollständig – bitte korrigieren.
Löschung (Art. 17 DSGVO)	Ich möchte, dass meine Daten gelöscht werden.
Einschränkung (Art. 18 DSGVO)	Ich möchte, dass meine Daten vorerst nicht weiterverarbeitet werden.
Widerspruch (Art. 21 DSGVO)	Ich widerspreche der Verarbeitung meiner Daten.
Widerruf (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)	Ich ziehe meine Einwilligung zurück.
Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)	Ich möchte meine Daten in einem gängigen Format erhalten.
Beschwerde (Art. 77 DSGVO)	Ich möchte mich bei der zuständigen Behörde beschweren.

Alle Anfragen werden über NARSK e.V. (erreichbar über narcotics-anonymous.de) entgegengenommen und bearbeitet – in der Regel innerhalb von 30 Tagen. Bei Beschwerden ist die zuständige Aufsichtsbehörde der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (HBDI), Wiesbaden.

21.13 ANHANG E – UMGANG MIT DATENSCHUTZVORFÄLLEN

Manchmal passieren Fehler – eine E-Mail geht an den falschen Verteiler, ein Gerät geht verloren, ein Passwort wird kompromittiert. So gehen wir damit um:

Schritt	Was zu tun ist
1. Sofort melden	Den Datenadministrator oder den internen Datenschutzverantwortlichen informieren – noch am selben Tag.
2. Einschätzen	Gemeinsam kurz bewerten: Sind personenbezogene Daten betroffen? Könnte jemand dadurch einen Nachteil haben?
3. Melden (wenn nötig)	Wenn ja: Meldung an den HBDI (hessen.de/datenschutz) – gesetzliche Frist: 72 Stunden ab dem Zeitpunkt, an dem die verantwortliche Person Kenntnis erlangt.
4. Dokumentieren	Kurze interne Notiz: Was ist passiert, was wurde unternommen. Ein paar Sätze reichen.

Vermutete Datenschutzvorfälle werden unverzüglich an die zuständigen Verantwortlichen gemeldet und nach den geltenden Datenschutzvorgaben bewertet. Kein Aufwand und keine Angst – wer einen Vorfall meldet, handelt richtig.

21.14 OFFENE PUNKTE [TBD] – VOR GO-LIVE ZU KLÄREN

[TBD] cal.com: Self-Hosted oder Cloud? Empfehlung: Self-Hosted auf KAS-Server (DE) – vermeidet Drittlandproblematik (Art. 44 ff. DSGVO) ohne Mehrkosten. Entscheidung durch Stefan / ÖAOnIn vor Vertragsunterzeichnung.

[TBD] Verarbeitungsverzeichnis (Art. 30 DSGVO): NARSK e.V. muss ein Verzeichnis aller Datenverarbeitungstätigkeiten führen und bei Bedarf der Aufsichtsbehörde vorlegen. Verantwortlich: Lutz Bittner / NARSK.

[TBD] Datenschutzbeauftragter (DSB): Formale Prüfung, ob NARSK e.V. nach Art. 37 DSGVO / § 38 BDSG einen DSB benennen und beim HBDI melden muss. Relevant, da besondere Datenkategorien (Art. 9) verarbeitet werden. Verantwortlich: NARSK e.V.

[TBD] GitHub-Repository: ► BLOCKER: Stefan prüft das öffentliche Repository itjpdap/DieNaCyberHyperAppPlus auf API-Token, Zugangsdaten und Team-IDs. Ergebnis und ggf. Bereinigung sind vor Projektstart zu dokumentieren. Status: [TBD – Prüfung ausstehend]. (Art. 32 DSGVO)

[TBD] Feedback-Tool: Google Forms wird nicht empfohlen (US-Anbieter, Art. 9-Kontext). Empfehlung: Tally.so (EU, kostenlos, AV-Vertrag verfügbar) oder LimeSurvey self-hosted auf KAS. Entscheidung durch ÖAOnIn vor MVP-Launch. [TBD – Entscheidung ausstehend]

[TBD] Einreichung / Genehmigungsgremium: Genehmigungsgremium für die Kostenfreigabe: NA RSK (NAR RSK e.V. Vorstand / Lutz Bittner Unterzeichner). Das Proposal wird bei NA RSK zur Budgetfreigabe eingereicht.