

Handbuch des Landesgeneralsekretariats Rheinland-Pfalz

19. Juli 2014

Inhaltsverzeichnis

1 Grundsätze der Verwaltungsarbeit	3
1.1 Datenschutz und -sicherheit	3
1.2 Verschlüsselung	3
1.2.1 E-Mail-Verschlüsselung	3
1.3 Aufgaben	3
1.3.1 Archivierung	3
1.4 Neuanlage	4
1.5 Bestandspflege	4
2 Mitgliedsanträge	4
2.1 Neuaufnahme	4
3 Beitragszahlung	6
4 Beitragsminderung	6
5 Umzug	6
5.1 Adressänderung	6
5.2 Ausgang	6
5.3 Eingang	7
6 Austritt	7
6.1 per E-Mail	7
6.2 per Brief/Fax/Scan	7
6.3 Kündigung	7
6.4 Sich ausgetreten Glaubende	8
7 „Löschen“ doppelter Erfassungen	8
8 Einladung/Massenmail	8
8.1 per SageCRM	8
9 Akkreditierung	9
9.1 Identitätsnachweis	9
10 Postrückläufer	9



1 Grundsätze der Verwaltungsarbeit

1.1 Datenschutz und -sicherheit

Kommunikation zu Angelegenheiten der Mitglieder- und Finanzverwaltung erfolgt grundsätzlich mit asynchroner Verschlüsselung, beispielsweise PGP. Außerhalb der Mitgliederverwaltung wird grundsätzlich nicht über Mitglieder-daten gesprochen. [...]

1.2 Verschlüsselung

1.2.1 E-Mail-Verschlüsselung

Die Kommunikation in der Mitglieder- und Finanzverwaltung sollte standardmäßig stets verschlüsselt erfolgen, auch bei an sich weniger schutzwürdigen Nachrichten. Bei der Übermittlung von Mitglieder-daten ist die verschlüsselte Kommunikation vorgeschrieben.

Für die verschlüsselte Email-Kommunikation werden die kostenfreien Programme Thunderbird in Verbindung mit GNUpg und Enigmail empfohlen. Die nachstehende Beschreibung beruht auf diesen Programmen.

Zunächst lädt man sich in der Regel den öffentlichen Schlüssel des Kommunikationspartners vom Schlüsselservers herunter. Danach muss sichergestellt werden, dass der Schlüssel auch wirklich vom gewünschten Kommunikationspartner stammt. Dieses verifiziert man, indem man sich den Fingerabdruck des Schlüssels vom Schlüsselinhaber nennen lässt. Dazu reicht es normalerweise, wenn dies telefonisch erfolgt und man sich sicher ist, dass am anderen Ende der bekannte Kommunikationspartner spricht. Nach dem Vergleich legt man das Besitzervertrauen fest auf „ich vertraue ihm voll“. Nach dieser einmaligen Verifizierung kann dann der öffentliche Schlüssel verwendet werden. Hat ein Schlüssel drei Unterschriften von Personen, denen man voll vertraut, so kann der Vergleich des Fingerabdrucks entfallen.

1.3 Aufgaben

Die Aufgaben gliedern sich in die Bereiche Archivierung, Neuanlage und Bestandspflege. Jeder Verwalter ist so geschult, dass er grundsätzlich in jedem Bereich eingesetzt werden kann. Im Alltagsgeschäft werden die Aufgabengebiete jedoch den Verwaltern zugeordnet, damit eine effektive Bearbeitung der Aufgaben erfolgen kann.

1.3.1 Archivierung

- Erstellung und Pflege eines zentralen Archivs für alle Unterlagen des Landesverbandes
- Erstellung und Pflege eines effektiven Ordnungssystems für Mitgliederakten, Protokolle, Wahl- und Abstimmungsunterlagen
- Entgegennahme und Einpflegung von Originalen aus dem Postfach des Landesverbandes

1.4 Neuanlage

- Neuanlage von Mitgliedern im CRM-System
- Erstpflege der Zuordnungsdaten (Wahlkreis, Landkreis etc.)
- Versand von Einladungen bei Neueintritt

1.5 Bestandspflege

- Fortlaufende Pflege von Zuordnungsdaten (Wahlkreis, Landkreis etc.)
- Versand von Massen-Mails (Einladungen, Umfragen)
- Koordination von Umfragen in Absprache mit dem zuständigen Landesvorstandsmitglied

Desweiteren gilt für jedes Aufgabengebiet auch die Beantwortung bzw. Koordination von Anfragen im Ticket-System OTRS.

2 Mitgliedsanträge

Bei eingegangenen Mitgliedsanträgen ist zunächst zu prüfen, ob der Mitgliedsantragssteller seinen Wohnsitz in einem der Kreisverbandstätigkeitsgebiete hat. Falls nicht, fortfahren mit Abschnitt Neuaufnahme bzw. Wiederaufnahme. Falls doch, ist zunächst der zuständige Kreismitgliederverwalter zu kontaktieren¹ und zu fragen, ob das Mitglied aufgenommen werden solle und ob die Aufnahme durch den Kreismitgliederverwalter oder durch das Landesgeneralsekretariat erfolgen solle.²

Die Zustimmung oder Ablehnung soll innerhalb von 14 Tagen erfolgen, ansonsten entscheidet der Landesverband.

2.1 Neuaufnahme

Im SageCRM in der linken Spalte auf „Neu Mitglied/Firma“ gehen. Dann die Felder wie folgt füllen:

- Gebiet: den Kreisverband oder virtuellen Kreisverband³. Achtung! Wenn dieses Feld auf ein Gebiet außerhalb des Landesverbandes Rheinland-Pfalz gesetzt wird, ist das Mitglied nach dem Speichern nicht mehr für uns sichtbar!
- schwebend: „Ja“, es sei denn, das Neumitglied hat seinen Beitrag bereits (bar) bezahlt, zum Beispiel auf einem Parteitag. Schwebend „nein“ bedeutet, dass das Mitglied seinen Erstbeitrag gezahlt hat und somit satzungsgemäßes Mitglied ist.
- Mitglieds-/Spendername: \$Nachname

¹Eine gültige Datenschutzverpflichtung des Kreismitgliederverwalters ist hierzu verpflichtend. Falls nicht vorliegend, das weitere Vorgehen mit dem Kreismitgliederverwalter und gegebenenfalls dem Landesdatenschutzbeauftragten besprechen.

²vgl.: §3 II und IIa Bundessatzung

³virtueller Kreisverband: „vKV \$Landkreis“ oder „vKV \$kreisfreieStadt“



- Landesverband: Rheinland-Pfalz
- Vorname: \$Vorname
- Geburtsdatum: \$Geburtsdatum
- Bezirksverband: leer
- Kreisverband: manuell eintragen, exakt wie Gebiet⁴
- E-Mail-Adresse: \$E-Mail-Adresse, falls angegeben
- Erstbeitrag: (laufender Monat + verbleibende Monate des Jahres) * 4,- €⁵

Prüfen, insbesondere das Gebiet, den Erstbeitrag und die E-Mail-Adresse; an letztere wird die automatische Begrüßungsemail samt des zu zahlenden Erstbeitrags versendet. Dann „Speichern“. Man wird auf die Übersichtsseite des Mitgliedsdatensatzes weitergeleitet. Dann von rechts nach links die Reiter durcharbeiten.

Reiter „E-Mail“ Auf „Neu“ gehen, die E-Mail-Adresse hinterlegen und auf „Business“ / „Geschäftlich“ stellen.

Reiter „Telephon“

Reiter „Anschrift“ Auf „Neu“ gehen, die Anschrift eintragen:

- Straße: Straße und Hausnummer
- Adresszusatz: c/o oder z.Hd.
- PLZ: Postleitzahl
- Stadt oder Ort
- Land: in der Regel „Deutschland“

und die Anschrift auf „Standard“ setzen.

Reiter „Notizen“ Neue Notiz mit Titel „Mitgliedsantragsstellung“ mit der Ticket-ID, mit welcher der Mitgliedsantrag eingegangen ist.

Reiter „Mitglieder & Fundraising“ Die Felder gemäß der Feldbeschreibung (siehe unten) ausfüllen.

⁴beispielsweise: „KV Trier/Trier-Saarburg“ oder „vKV Bernkastel-Wittlich“

⁵1,- €, falls der Beitragsminderungsantrag direkt gestellt wird

3 Beitragszahlung

Per Lastschrift eingezogene Beiträge werden vom Bundesverband in einem einheitlichen Verfahren vorgenommen. Überweisungen und Barzahlungen gehen an den Landesverband. Wird an einen Kreisverband bar gezahlt oder überwiesen, muss dieser das Geld unverzüglich an den Landesverband weiterleiten, denn nur der Landesverband kann verbuchen und somit das Mitglied stimmberechtigt machen.

Die Schatzmeister dokumentieren die Beitragszahlungen ausschließlich im officeline als führendes System für die Beitragszahlung. Die im CRM angegebenen Beitragswerte werden maschinell aus dem officeline übertragen.

Die Kreisverbände haben aus Kostengründen keinen Zugang zu officeline. Informationen zu Beitragszahlungen und zur Stimmberechtigung sind dem CRM zu entnehmen.

4 Beitragsminderung

Anträge auf Beitragsminderung werden in der Regel positiv beantwortet, im Zweifel nach Maßgabe des Landesvorstands respektive des Landesgeneralsekretärs. Gegebenenfalls sind Nachweise für die Beitragsminderungsgründe anzufordern. Im SageCRM im Reiter „Mitglieder & Fundraising“ das Feld „Verminderter Beitrag“ auf „Ja“ beziehungsweise „-1“ und das Feld redBeitragEnde auf „31.12.JJJJ“ des betreffenden Kalenderjahres setzen. Die Beitragsminderung muss für jedes Kalenderjahr neu beantragt werden.

5 Umzug

Bei Umzügen wird zwischen reinen Adressänderungen, sowie Ausgangsumzügen und Eingangsumzügen unterschieden.

5.1 Adressänderung

Ein Mitglied teilt eine Adressänderung mit. Die Adressänderung wird im SageCRM beim Mitglied im Reiter „Adresse“ verzeichnet, die neue Adresse als Standard-Adresse markiert. Im Reiter „Notizen“ wird wie üblich die Ticket-ID hinterlegt. Unter „Mitglieder & Fundraising“ sind gegebenenfalls die Felder „Landkreis“, „Gemeinde“ und „WahlkreisBTW“ anzupassen.

5.2 Ausgang

Ist das Mitglied dadurch im Tätigkeitsgebiet eines anderen Kreisverbandes, so ist das Mitglied dorthin umzutragen⁶. Im Reiter „Mitglieder & Fundraising“ sind die Felder „Gebiet“ und „Kreisverband“ auf den jeweiligen Kreisverband respektive virtuellen Kreisverband anzupassen.

Wechselt das Mitglied auch den Landesverband, so sind im Reiter „Mitglieder & Fundraising“ die Felder „Bundesland“ und „Landesverband“ anzupassen. Die Felder „Landkreis“, „Gemeinde“, „Bezirks-“, „Kreis-“ und „Ortsverband“, sowie

⁶vgl.: §3 IIa Bundessatzung

„Wahlkreis BTW“ und die LVFreitext-Felder sind zu leeren. Abschließend ist das Gebiet auf den neuen Landesverband zu setzen.⁷

5.3 Eingang

Wechselt ein Mitglied in den Landesverband Rheinland-Pfalz, sendet das SageCRM eine Benachrichtigung in die Rheinland-pfälzische Verwaltungsqueue. Die neue Anschrift ist dann in der Regel bereits im SageCRM eingetragen. Zum Abschluss des Umzugs sind im Reiter „Mitglieder & Fundraising“ die Felder „Gebiet“ (Kreisverband), „Landkreis“, „Gemeinde“, „Kreisverband“ (identisch zu „Gebiet“) und „Wahlkreis BTW“ anzupassen. Damit ist der Eingangsumzug abgeschlossen.

6 Austritt

Bei Austritten ist zunächst zu unterscheiden, ob der Austrittswunsch per E-Mail oder per Brief/Fax/Scan eingegangen ist.

6.1 per E-Mail

Geht der Austrittswunsch per E-Mail ein, bedarf es zunächst einer Bestätigung. Hierzu im OTRS Vorlage „LV_RPAustritt per E-Mail“ an die im SageCRM hinterlegte E-Mail-Adresse senden, um eine Bestätigung genau von dieser Emailadresse des Mitglieds zu erhalten. Das Versenden der „Nachfrage-Mail“ und der darauf folgende Empfang der Bestätigungsmail kann durchaus einige Tage in Anspruch nehmen. Bei Empfang der Bestätigungsmail wird der Empfang der Bestätigungsemails als Austrittsdatum eingetragen, wenn kein anderes Austrittsdatum verfügt ist. Anschließend dann mit dem Abschnitt Kündigung fortfahren.

6.2 per Brief/Fax/Scan

Geht der Austrittswunsch per unterschriebenem Brief, Fax oder als Scan ein, wird das Versanddatum als Austrittsdatum genommen. Anschließend dann mit dem Abschnitt Kündigung fortfahren.

6.3 Kündigung

Im SageCRM das Mitglied suchen, dort dann unter „Mitglieder & Fundraising“ das Feld „Austrittsdatum“ auf das Datum der empfangenen Austrittsverfügung setzen, nach Wunsch des Mitglieds auch auf einen späteren Zeitpunkt. Die Lastschrift auf „Nein“ setzen.⁸ Unter dem Reiter „Notizen“ mit dem Titel „Austritt“ das Ticket, mit welchem der Austritt eingegangen ist, vermerken. Abschließend

⁷Das Feld muss zur korrekten Durchführung des Umzugs auf den neuen Landesverband gesetzt werden, auch, wenn der neue Kreisverband bereits bekannt ist. Auch hier ist zu beachten, dass nach der Anpassung des Feldes „Gebiet“ das Mitglied für die Landesmitgliederverwalter Rheinland-Pfalz nicht mehr einsehbar ist.

⁸Das Feld "Lastschrift" hat nur informativen Charakter und ist für den Bankeneinzug nicht relevant. Hier gilt einzig der entsprechende Eintrag im Officeline (OL) der Schatzmeister. Für die nahe Zukunft ist vorgesehen, die Einträge aus Officeline maschinell ins CRM zur Anzeige zu übertragen.

ist dem ehemaligen Mitglied eine Bestätigungsmail zu senden, OTRS-Vorlage „LV_RP-Austritt Bestätigung“. Damit ist der Austritt abgeschlossen.

6.4 Sich ausgetreten Glaubende

Bei Mitgliedern, die sich bereits ausgetreten glauben, mit der OTRS-Vorlage „LV_RP-Austritts Irrläufer“ antworten und entsprechend den Austritt per E-Mail durchführen.

7 „Löschen“ doppelter Erfassungen

Es kann vorkommen, dass ein Mitglied doppelt erfasst wird und nun zweimal mit jeweils anderer Mitgliedsnummer vorhanden ist. Das ist insofern unschön, weil dann sein Mitgliedsbeitrag zweimal von ihm gefordert wird, abgesehen von anderen Implikationen. Nun ist es systemtechnisch aber nicht möglich, einen Mitgliedsdatensatz zu löschen. Deshalb lässt man es in der überflüssigen Erfassung zum gleichen Tag wieder austreten, an dem es eingetreten ist, also das Feld „Austrittsdatum“ auf das Datum des Feldes „Eintrittsdatum“ setzen und die Lastschrift auf „Nein“ setzen.⁸ Anschließend den Vorgang entsprechend unter dem Reiter „Notizen“ vermerken.

8 Einladung/Massenmail

Nach aktueller Landessatzung erfolgen Einladungen per E-Mail, wenn das Mitglied eine E-Mail-Adresse hinterlegt und nicht gewünscht hat, per Brief eingeladen zu werden. Alle anderen werden postalisch eingeladen.

8.1 per SageCRM

Vor dem endgültigen Versand empfiehlt es sich allgemein, die E-Mail zunächst nur an sich selbst zu versenden und auf Fehler zu überprüfen. Dazu sollten alle Mailmarker_LV auf 0 gesetzt sein, bis auf den im eigenen Namen auf -1 und verschickt die Mail wie nachstehend beschrieben. Wenn alles stimmt, setzt man die Mailmarker_LV auf „-1“ für alle Mitglieder, die eine Mail erhalten sollen. Im SageCRM in der linken Spalte auf „Mein CRM“, dann „Berichte“ und dort auf das Briefpiktogramm hinter Bericht 201 „Mailmarker_LV“ gehen. Dort werden alle Mitglieder abgefragt, deren Feld „Mailmarker_LV“ auf „-1“ gesetzt ist und die eine E-Mail-Adresse angegeben haben. Den Einladungstext eingeben, dann „speichern“ und Text prüfen. Abschließen auf „Mail versenden“ und warten, bis sich alle öffnenden Fenster wieder geschlossen haben. Abschließend sind wieder alle verwendeten „Mailmarker_LV“-Felder auf „0“ zu setzen.

Variablen Um eine individuelle Begrüßung wie „Ahoi Musterpirat“ zu verwenden, können die im Bericht zur Verfügung stehenden Datenbankwerte über zwischen Rauten stehenden Variablen ausgelesen werden.⁹

⁹Beispielsweise #comp_name2# für den Vornamen, #comp_name# für den Nachnamen.

Mehrere Datensätze bearbeiten Um in mehreren Mitgliederdatensätzen den „Mailmarker_LV“ auf „-1“ zu setzen, zunächst unter „Berichte“ den Bericht 251 „Mitglieder, ohne schwebend“ herunterladen.¹⁰ Die Mitgliedsnummer-Spalte als erste Spalte setzen, in der Spalte „Mailmarker_LV“ alle Zellen auf „-1“ setzen. Alle Mitglieder, die die Einladung nicht erreichen soll – beispielsweise bei regionalen Einladungen – herauslöschen. Alle nicht benötigten Spalten löschen, verbundene Zellen auflösen oder löschen.¹¹ Die Tabelle abspeichern und im SageCRM in der linken Spalte unter „Mein CRM/Upload“ hochladen und verarbeiten. Warten, bis keine Felder mehr zu verarbeiten sind, dann erst die sich öffnenden Fenster schließen.

Dann unter „Mein CRM/Berichte“ auf das Briefpiktogramm des Mailmarker-LV-Bericht klicken. Wenn alle betroffenen Mitglieder aufgeführt werden, wie oben beschrieben mit dem Mailversand fortfahren.

9 Akkreditierung

Die Akkreditierung auf Versammlungen kann bei bestehender, sicherer Internetverbindung per Zugriff auf das SageCRM geschehen.

Allgemein empfiehlt es sich jedoch, sich zuvor eine Liste herunterzuladen. Diese ist auf die zur Akkreditierung absolut notwendigen Daten¹² zu reduzieren. Hilfreich ist es, die stimmberechtigten Mitglieder farblich zu markieren, um eine schnellere Akkreditierung zu ermöglichen.

9.1 Identitätsnachweis

Um eine rechtssichere Versammlung zu gewährleisten, sind die zu Akkreditierenden zweifelsfrei als stimmberechtigte Parteimitglieder zu identifizieren. Dies kann über persönliche Bekanntschaft oder über die Vorlage eines amtlichen Lichtbilddokuments erfolgen. Achtung! Die Vorlage eines solchen Dokuments kann nur freiwillig erfolgen und darf durch den Akkreditor keinesfalls verlangt werden.

Sollte eine Person die eigene Akkreditierung fordern, ist jedoch nicht persönlich bekannt und legt keinen geeigneten Identitätsnachweis vor, so hat sie die Möglichkeit, die örtliche Polizeistelle zu kontaktieren. Diese sind berechtigt, ein Identitätsüberprüfung auch unter Einsicht in amtliche Lichtbilddokumente vorzunehmen und dem Akkreditor die Identität dann zu bestätigen.¹³

10 Postrückläufer

Wenn Postrückläufer im Landesverbandspostfach eingehen, wird in das Feld LVFreitext4 des entsprechenden Mitglieds „unzustellbar 1“, bzw. „unzustellbar

¹⁰Auf das Diskettenpiktogramm klicken, alles markieren und auf dem Windowsserver in Excel kopieren.

¹¹Hier ist Vorsicht angebracht, wirklich Alles zu löschen, das nicht benötigt wird. Im Besonderen in der ersten Zeile. Werden beispielsweise alle Zellen in „Geburtsdatum“ geleert, die erste Zeile (=Spaltenüberschrift) bleibt aber stehen, so würden die Geburtsdatumsfelder aller betroffenen Mitglieder geleert!

¹²Name, Vorname, Anschrift, Wohnort, berechnete Stimmberechtigung, offener Beitrag

¹³Dieser Abschnitt dient der Information für den Ernstfall. Unseres Wissens nach ist der Fall noch nicht eingetreten.



2¹⁴ eingetragen. Diese Mitglieder sind aus rechtlichen Gründen weiterhin zu Versammlungen einzuladen, bei anderen Rundschreiben können sie aber ausgelassen werden.

11 Mitgliedsausweise

Sollte ein Mitglied seinen Mitgliedsausweis verloren haben: im SageCRM im Reiter „Mitglieder & Fundraising“ das Feld „Ausweis angefordert“ auf das aktuelle Datum setzen. Beim nächsten Mitgliedsausweisdruck wird der Ausweis dem betreffenden Mitglied postalisch zugestellt.

¹⁴Der Eintrag „Email“ erfolgt standardmäßig für alle Mitglieder, die eine Email-Adresse angegeben haben und die nicht explizit darauf bestehen, Informationen per Brief zu erhalten. Der Eintrag „Brief“ erfolgt für Mitglieder, die keine Email-Adresse angegeben haben, oder die explizit darauf bestehen, Informationen per Brief erhalten zu wollen. Der Eintrag „unzustellbar 1“ erfolgt für Mitglieder, denen ein Brief geschickt wurde und dieser das erste Mal unzustellbar wieder zurück gekommen ist. Der Eintrag „unzustellbar 2“ erfolgt für Mitglieder, denen auch das zweite Mal, oder noch öfters kein Brief zugestellt werden konnte. Die Rückläufer sind als Nachweis zu archivieren.