

Bestyrelsen

Lytternes og Seernes Redaktør

TV Byen
DK-2860 Søborg
T +45 3520 3040
www.dr.dk

Jacob Møllerup
D +45 3520 8020
M +45 2854 8020
E jmol@dr.dk

19. august 2005

Lytternes og seernes redaktør i DR, 1.halvår 2005

I denne første halvårsstatus fra Lytternes og seernes redaktør gennemgås de indvundne erfaringer med nyordningen. Samtidig redegøres der for initiativer, der er igangsat, for at give ordningen gennemslagskraft og synlighed.

Samtidig med denne status offentliggøres også den halvårslige "Rapport om henvendelser til DR vedr. programvirksomheden". Rapporten giver bl.a. en samlet gennemgang af det forløbne halvårs mest udbredte klage temaer og en deltaljeret gennemgang af de klagesager, som Lytternes og seernes redaktør har behandlet i halvårets løb.

Baggrunden:

DRs bestyrelse vedtog den 6. juni 2004 at oprette en stilling som Lytternes og seernes redaktør i DR. Det blev på mødet understreget, at redaktøren skulle være synlig - såvel internt som eksternt - og at bestyrelsen gennem de halvårslige redegørelser skulle have god indsigt i de sager, der behandles. Beslutningen var konklusionen på en diskussion, der blev rejst i bestyrelsen i sommeren 2003 og som i løbet af vinteren fortsatte internt i DR. I løbet af foråret blev DRs programetik og klagebehandling genstand for en større offentlig debat p.gr.a. udsendelsen "Det tager børn da ikke skade af". DR beklagede dybt, at der var blevet manipuleret i forbindelse med klipningen af udsendelsen og lovede at tage skridt til at forebygge gentagelser. Et af disse skridt blev oprettelsen af den nye funktion.

I bestyrelsens beslutning hedder det bl.a.:

”DRs evne til at sikre overholdelse af grundlæggende programetiske principper og regler er afgørende for, at DR kan leve op til kerneværdierne troværdighed, uafhængighed og alsidighed. Ligesom en god og frugtbar dialog med lyttere, seere og andre brugere af DRs programmer og tjenester er afgørende for hele DRs virksomhed. Det er derfor også afgørende, at lytterne og seerne generelt set oplever, at der bliver lyttet til deres kritik, at de får et ordentligt svar og at påpegede fejl bliver rettet.”

Den nye redaktør fik direkte reference til DRs generaldirektør og ”et særligt ansvar for DRs håndtering af klager i principielle og vigtige programspørgsmål”. Hertil kom en bred portefølje af ansvarsområder vedr. programetik og henvendelser til DR.

Internationalt set er ordningen usædvanlig i to henseender. Dels fordi den findes - det er fortsat kun en meget lille del af verdens medier, der har taget et sådant skridt. For det andet skiller DR-ordningen sig ud, fordi arbejdsopgaverne spænder så vidt. Den klassiske model er den, der udspringer af den amerikanske tradition, som den bl.a. findes på Washington Post og Guardian - og som herhjemme delvist er kopieret af Politiken. Læsernes redaktør eller ombudsmanden skal sørge for, at fejl bliver rettet og at avisens etik er i orden. Han har ret til at få bragt sin klumme i avisen, men hans indflydelse i konkrete sager er formelt set kun at lave indstillinger til den daglige ledelse. Disse bliver dog stort set altid fulgt. Læsernes redaktør er typisk ansat af avisens udgiver eller ejer. Hovedvægten ligger på uafhængighed, seriøs klagebehandling og rettelse af fejl. På en række public servicestationer som den canadiske CBS og australske ABC er modellen oversat til elektroniske medier. Heller ikke her har ombudsmanden formel magt. Ombudsmanden laver indstillinger, men disse følges som udgangspunkt altid af den daglige ledelse.

En anden hovedmodel ses bl.a. i Sverige - på SVT og TV4. Her er ”ombudsmanden” mere en slags dialogchef uden særlig ansvar i forbindelse med klagebehandling og programetik. Opgaven er at forklare stationens handlinger for seerne - og samtidig sørge for de oplever organisationen som åben og lydhør.

DR-konstruktionen kombinerer elementer fra begge hovedmodeller.

Aktiviteterne:

Arbejdet som Lytternes og seernes redaktør i første halvår 2005 har bl.a. omfattet:

- udarbejdelse af nye interne og eksterne klageregler der trådte i kraft 1januar 2005.
- gennemførelse af en større ajourføring af DRs programetik (som før sommerferien blev udsendt til alle DRs medarbejdere og programleverandører)
- undervisning af nye programmedarbejdere og journalistpraktikanter i programetik og klagebehandling
- deltagelse i etikdiskussioner i afdelinger mv.
- en kritisk gennemgang af DRs behandling af kommentarer fra lyttere og seere - og en opfølgende indsats for at sikre forbedringer

- løbende overvågning af at henvendelser til "Kontakt DR"-systemet bliver besvaret
- oprettelse af www.dr.dk/etik, der bl.a. rummer et udvalg af afgørelser samt klummer og debatindlæg til aviserne om programetik
- arbejde med oprettelse af en database over klagesager
- løbende besvarelse af andre telefoniske og skriftlige henvendelser fra lyttere og seere

Hertil kommer konkret klagebehandling - indholdet heraf er nærmere belyst i rapporten "Henvendelser til DR om programvirksomheden, 1. halvår 2005. Det drejer sig bl.a. om:

- behandling af klagesager i 2. led i DRs klagesystem
- behandling af andre klagesager der skal besvares af Generaldirektøren, herunder Pressenævns sager
- registrering af de tyve mest udbredte klagetemaer - og en gennemgang af hvordan sagerne er blevet håndteret

Indsatsområder:

Arbejdet har i den første periode været præget af, at der i organisationen har været en vis usikkerhed om, hvad den nye konstruktion skal bruges til. Samtidig er der fortsat meget at gøre, før Lytternes og seernes redaktør får den ønskede synlighed i forhold til DRs brugere. Det er således ikke tilfredsstillende, at der i DR i det forløbne halvår kun er givet 21 klagesvar, hvor klageren har fået oplysning om sin mulighed for at klage videre (se "Henvendelser til DR om programvirksomheden s. 24-25.)

Efter aftale med direktionen vil arbejdet med at skabe den fornødne klarhed - eksternt så vel som internt - i det kommende halvår være koncentreret om følgende seks områder:

1. **Kendskabet til det nye klagesystem og redaktørens funktion skal forbedres væsentligt.** Uden et øget kendskab, kan ordningen ikke leve op til bestyrelsens oprindelige hensigt. Udover at øge antallet af klagevejledninger markant gennem intern oplysning er det nødvendigt, at DR gør langt bedre reklame for den nye klagemulighed. Arbejdet er igangsat.
2. **DRs svar på klager skal gøres offentligt tilgængelige i nem og overskuelig form.** Hovedparten af de klagesvar, DR afgiver, læses i dag kun af modtageren. Det er ineffektivt og uhensigtsmæssigt. For DRs brugere vil det være relevant at have let adgang til, hvad DR svarer på klager. Og for DRs medarbejdere er det også yderst relevant at have løbende indsigt i den holdning, DR har indtaget til forskellige klager. Direktionen har sagt ja til den interne vidensdeling og en arbejdsgruppe der skal udarbejde den praktiske løsning er nedsat.

3. **DR skal vise, at man har fuld åbenhed omkring fejl og rettelser.** Seriøse aviser - og deres websites - har en tradition for løbende at bringe rettelser og korrektioner. Bl.a. på grund af de mange udgivelsesplatforme og løbende udsendelser er der ingen stærk tradition for rettelser på elektroniske medier. Der er brug for en kampagne for at sikre, at relevante rettelser og korrektioner løbende bringes på de relevante platforme og i de berørte udsendelser. Samtidig må store og væsentlige rettelser på tværs af medieformerne samles i en oversigt på dr.dk/etik. En ny vejledning i rettelser på nye medier er netop udarbejdet for at støtte denne proces.
4. **"Kontakt DR"-systemet skal effektiviseres og det skal gøres let at klage pr. mail.** Systemet er for besværligt at bruge for både DRs brugere og medarbejdere. Det skal forenkles væsentligt og det skal gøres meget simpelt at indsende en klage. Omlægningen er igangsat.
5. **DR skal mere systematisk bruge klager og kommentarer som input i programvirksomheden.** Kendskabet til hvad der klages over er ikke godt nok internt i DR. Klager modtages - og besvares - på mange forskellige niveauer og oplysningerne er ikke let tilgængelige og overskuelige. Derfor skal Lytternes og seernes redaktører have praktisk mulighed for løbende at lave oversigter over relevante klager - og gøre dem tilgængelige for medarbejderne på det interne website, der rummer andre relevante input om lytternes og seernes adfærd.
6. **DR skal de kommende år intensivere brugen af nye dialogformer og samtidig mere aktivt sætte sin programvirksomhed og sin programetik til diskussion på DR's egne flader og platforme.** DR har brug for en langt mere omfattende dialog med sine brugere om en mangfoldighed af emner. Det er vigtigt fortsat at satse på dialogfora, møder, samtaler, emails, breve mv. Men der er også brug for at styrke den meget opfattende kontakt, der foregår som en del af dialogbårne programmer, debatsites, sms-spørgsmål og m.m. Programmer der beder om - og bruger - inputtet fra lyttere og seere har DR haft siden sin barndom. Men de mange nye kommunikationsformer gør det i dag realistisk at gøre debatten og dialogen om DRs programmer og deres indhold til noget, der på sigt, vil inddrage hovedparten af DRs brugere. En ny debat-portal på www.dr.dk vil være en del af denne indsats, men temaet bør indgå i DRs programstrategi for de kommende år.

Arbejdet med den vedlagte rapport om det seneste halvårs henvendelser til DR har bekræftet, at der er brug for at bygge på de seks principper ovenfor. De vil gøre det muligt at skabe et langt bedre overblik over, hvad DRs brugere mener og hvad de er

utilfredse med. Det vil samtidig skabe rum for en langt bedre løbende dialog og medvirke til at gøre DR til en mere effektiv og åben organisation..

Med venlig hilsen

Jacob Mollerup
Lytternes og seernes redaktør.