

Lytternes og seernes
redaktør
DR Byen
DK-0999 København C.
T +45 3520 3040
www.dr.dk

Jacob Møllerup
D +45 3520 8020
M +45 2854 8020
F +45 3520 8000
E jmol@dr.dk

23. august 2006

Lytternes og seernes redaktør i DR

Beretning for 1. halvår 2006

Ordningen med en lytternes og seernes redaktør i DR har nu fungeret i halvandet år. Her følger min tredje halvårsberetning om arbejdet.

Den politiske beslutning om at lovgive vedr. ordningen betyder, at der er et særligt behov for at gøre status. Især er der brug for at sætte fokus på de fortsatte problemer med at få klagesystemet til at fungere efter hensigten.

Forligstekstens fremhævelse af ønsket om "mere uafhængighed" betyder efter min opfattelse, at DRs ordning nu må klargøres. Det bør gøres tydeligt og synligt, at lytter- og seerredaktøren laver en selvstændig og uafhængig indstilling til klagesagernes afgørelse. Samtidig er det afgørende, at der ikke sættes snævre grænser for, hvilke sager der kan påklages.

Antallet af klagevejledninger (altså vejledninger om at en afgørelse kan påklages til lytternes og seernes redaktør) er det sidste halvår næsten halveret. Det betyder, at der det seneste halvår kun er givet 20 klagevejledninger. Da DRs nye klagesystem for programklager blev besluttet i 2004, var forventningen, at der skulle gives over tusind klagevejledninger om året.

Den meget utilfredsstillende udvikling i antallet af klagevejledninger har siden foråret 2005 været rejst gentagne gange overfor den daglige ledelse. Senest har generaldirektøren grebet ind og skrevet til alle chefer og indskærpet pligten til at give klagevejledninger.

Aktiviteterne

Arbejdet som Lytternes og seernes redaktør har i første halvår 2006 bl.a. omfattet:

- undervisning af nye programmedarbejdere og journalistpraktikanter i programetik og klagebehandling
- deltagelse i etikdiskussioner i medierne, i DRs afdelinger, i lytter- og seerorganisationer og i det internationale netværk for "newsombudsmen"
- udarbejdelse af forslag til revision af DRs programetik
- arbejde med offentlig indsigt i DRs klagesvar og med et nyt system for modtagelse af klager
- udbygning af www.dr.dk/etik
- overvågning af henvendelser til "Kontakt DR" og løbende indsamling af oplysninger vedr. de vigtigste klagesager
- løbende besvarelse af andre telefoniske og skriftlige henvendelser fra DRs brugere
- arbejde med sager som lytternes og seernes redaktør har besluttet at rejse

Hertil kommer den formelle klagebehandling - 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 Pressenævnssager

De kritiske henvendelser til DR

Samtidig med denne beretning offentliggøres også den halvårslige "Rapport om henvendelser til DR vedr. programvirksomheden". Her gives bl.a. en samlet gennemgang af DRs konklusioner på det forløbne halvårs mest udbredte klage temaer. Samtidig gennemgås klagebehandlingen i de sager, der er anket.

På de tekniske områder er der vedvarende en del kritiske henvendelser - herunder er der fortsat problemer med en række web-tjenester, med netradio, podcasting, playlister, tekstning mv. Samtidig er der en del relevant kritik, som handler om, at DR informerer for dårligt om programændringer, seriestop osv. På listen over de tyve mest udbredte klage temaer vedrører halvdelen teknik og kritik af informationsniveauet. I forhold til DRs samlede aktiviteter er niveauet imidlertid ikke alarmerende.

Når det gælder det programetiske område, er antallet af kritiske henvendelser heller ikke voldsomt i forhold til DRs samlede udsendelsesvirksomhed. Der er samtidig stor

opmærksomhed omkring det programetiske område - bl.a. i form af intern undervisning, løbende diskussioner på redaktionsmøder og jævnlige erfaringsopsamlinger.

Henvendelserne fra DRs brugere strømmer imidlertid ind af stadig flere kanaler. Det giver problemer med at reagere på alle svarkrævende henvendelser til tiden, ligesom svarstandarderne varierer meget. Derfor er det vigtigt at intensivere arbejdet med kvalitetskontrol og med mere effektive dialogformer.

Der er også et voksende arbejde med reaktionerne fra de virksomheder og institutioner, der omtales kritisk i f.eks. magasiner og dokumentarudsendelser. Det er afgørende for den kritiske journalistiks troværdighed, at de angrebne har fået forelagt kritikken og fået mulighed for at kommentere den. I takt med professionaliseringen af virksomheders og organisationers informationsarbejde, lægges der imidlertid generelt et ganske stærkt pres på de redaktioner, der arbejder med kritisk journalistik. Det betyder, at der kan være et endog meget stort arbejde med dialogen, når sådanne ressourcestærke foretagender føler sig gået for nær. Det er imidlertid et vilkår for den type journalistik, og en nødvendig del af arbejdsprocessen: Klager skal tages meget alvorligt og behandles omhyggeligt. Samtidig er det DRs opgave at sikre, at det stærke pres ikke betyder, at kritisk journalistik opgives eller nedprioriteres.

Programetiske udfordringer

Som i den forrige beretning skal fremhæves en række af de aktuelle dilemmaer, som kræver særlig opmærksomhed og debat.

Troværdighed og upartiskhed

Blandt de klager, der vedrører brud på DRs programetik, handler den største enkeltgruppe om kritik for unfair eller tendentiøs dækning. Den generelle kritik kommer typisk i sager, der i forvejen er stærkt omdiskuterede i samfundet. Og meget ofte kritiseres DR hårdt fra "begge lejre" i en konflikt, hvor begge sider hævder, at DR favoriserer "modparten". Mønstret er senest set i Muhammed-sagen og omkring dækningen af kampene i Libanon og Israel.

De konkrete diskussioner er nødvendige - og helt uundgåelige for et medie som DR. En stor del af kritikken bygger imidlertid på forkerte antagelser og på enkeltheder, der er løsrevet fra sin sammenhæng. Her kan en grundig klagebehandling være med til at skille tingene ad - og modvirke mytedannelser. Men det ville samtidig være en stor fordel, hvis der var bedre muligheder for - gerne ved hjælp af uafhængige forskere - ofte at lave undersøgelser af den samlede dækning i et bestemt omdiskuteret forløb. Det gælder også forholdet mellem DRs journalistiske dækning og den dagsorden, som politiske mediestrateger, spindoktorer, informationsafdelinger og andre professionelle "mediepåvirkere" søger at sætte.

Sådanne grundigere undersøgelser giver både DR og offentligheden et input, som kan bidrage til en mere kvalificeret dialog om mediedækningen - og inspirere til mere selvstændig journalistik.

Omtalen af etniske minoriteter

De stærke politiske diskussioner - og store meningsforskelle - om hele indvandrerområdet har også medført et særligt fokus på DRs dækning. DR kritiseres på den ene side for at være for tilbageholdende, når det gælder beskrivelsen af f.eks. kriminalitetsproblemer blandt de etniske minoriteter. På den anden siden kritiseres DR for, at en del af dækningen af de etniske minoriteter er præget af generaliseringer, manglende indsigt i indvandrer miljøerne og en manglende evne til at integrere folk med en anden baggrund i den generelle dækning. Netop at navigere mellem alle områdets faldgruber - og lave præcis journalistik og fremme integration - er en forpligtigelse, der fremhæves i DRs programetik. Der har allerede været gjort en betydelig indsats for at forbedre DRs dækning på disse områder de seneste år, men det er nødvendigt at fastholde og kvalificere den journalistiske indsats.

Skjult kamera

Over det seneste tiår har DR øget anvendelsen af skjult kamera væsentligt. Det er foregået indenfor rammerne af den linje, Pressenævnet har fulgt. De sidste fem år har DR således kun fået én "næse" af nævnet på dette område. Det er tilfredsstillende, at brugen af dette vidtgående arbejdsredskab i den forstand har fundet sit leje. Men da metoden kan være ganske indgribende i forhold til privatpersoner, er det uhyre vigtigt at fastholde den omhyggelige og selvkritiske arbejdsform og selv sætte grænser. Brugen af skjult kamera må ikke blive rutine - og det at Pressenævnet godtager noget, er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at det har levet op til DRs standard.

Organisatoriske indsatsområder

For et år siden tiltrådte direktionen, at kendskabet til klagesystemet skulle styrkes, at det skulle gøres nemmere at klage via www.dr.dk, at der skulle tages initiativer for at styrke dialogen og at der skulle vises større åbenhed om fejl og rettelser. (se beretning for 1. halvår 2005).

Med det meget lave antal klagevejledninger fungerer klagesystemet fortsat ikke efter hensigten. Samtidig går det kun langsomt fremad på flere af de andre områder.

En del af den lovede indsats var knyttet til en ny udgave af "Kontakt DR"-sitet. Denne længe planlagte omlægning er beklageligvis mere end et år forsinket p.g.a. flaskehalse på tekniksiden. Den nye model er senest lovet klar til ibrugtagning i efteråret 2006 - og vil gøre det væsentligt mere brugervenligt at kontakte Lytter- og

Seerkontakten og at indgive klager. Samtidig omfatter sitet et bredt udvalg af DR's svar på klager - i en nem og overskuelig form. I forbindelse med den lettere klageadgang er det aftalt at lave en informationskampagne om DRs klagesystem og ankemuligheden.

Der er i december 2005 igangsat et udviklingsarbejde for at forbedre sagsbehandling, kvalitetskontrol og gennemskuelse i Lytter- og Seerkontakten. Arbejdet er stadig kun i den indledende fase.

Med overgang til et elektronisk journalsystem fra 1. januar 2006 er en stor del af klagesagerne nu gjort søgbare. Da de fleste sager p.t. ikke er tilgængelige på tværs af direktørområder mv. har det desværre endnu ikke givet et bedre overblik.

Et lyspunkt er, at DRs nye debatportal åbnede i foråret. Her er en del af debatten reserveret til diskussioner om DR og programmerne. Debatten er i perioder noget spredt og af vekslende kvalitet, men der er skabt en ny platform, som har et godt potentiale og som kan bruges af mange forskellige programmer.

Den mest direkte vej til større opmærksomhed omkring lytter- og seerredaktørens funktion vil efter min opfattelse være en fast plads på programfladen - f.eks. som led i et program i stil med BBCs NewsWatch, hvor ansvarlige chefer løbende interviewes om sager, der har givet mange reaktioner.

Med venlig hilsen

Jacob Møllerup