

BM 04.09.2007

**Lytternes og seernes  
redaktør**

DR Byen  
Emil Holms Kanal 20  
DK-0999 København C.  
T +45 3520 3040  
[www.dr.dk/etik](http://www.dr.dk/etik)

**Jacob Møllerup**

D +45 3520 8020  
M +45 2854 8020  
E [jmol@dr.dk](mailto:jmol@dr.dk)

24. august 2007

## **Lytternes og seernes redaktør i DR Redaktørberetning for 1. halvår 2007**

### **Status 2005-2007**

Processen med at gøre ordningen med en lytternes og seernes redaktør til en solid og stærk institution er nået cirka halvvejs, hvis man vurderer det i forhold til de oprindelige ambitioner.

Det er de seneste to år lykkedes at sikre intern forståelse og respekt for jobbet uafhængighed. Den er yderligere blevet bekræftet ved ændringen i radio- og fjernsynsloven pr. 1. januar 2007.

I praksis er der gennem en række relevante sager skabt tradition for, at de løbende kommentarer er uafhængige og frit kan kritisere ledelsen.

Ankesystemet er rimelig respekteret og fungerende og der er skabt langt bedre overblik over de kritiske henvendelser til DR. Samtidig er der indført et løbende tjek på, hvordan DR reagerer på kritikken.

Funktionen har i forlængelse heraf fungeret som lytternes og seernes ambassadør i mange interne processer - og hjulpet tusinder af mennesker med at få behandlet deres kritik af DR.

Samtidig løses mange andre opgaver - bl.a. undervisning af nye medarbejdere og deltagelse i etikdebatter, blogs, dialogmøder m.m.

Manglerne er de samme, som er blevet fremhævet i de seneste halvårsberetninger:

- Funktionen er stadig for usynlig for DRs lyttere og seere - den eneste udadvendte platform, lytternes og seernes redaktør har, er fortsat et website, som der endnu ikke henvises fast til fra forsiden af [www.dr.dk](http://www.dr.dk) .
- Trods en ny markant stigning gives der fortsat for få klagevejledninger til lytternes og seernes redaktør
- Der er stadig ikke et systematisk overblik over den klagebehandling, der foregår i de enkelte redaktioner og afdelinger
- DR har endnu ikke på nyhedsområdet lavet en løbende og åben registrering af rettelser og præciseringer

Jeg vil forstærke arbejdet for at sikre løsninger på disse områder.

### **Dialog og behandling af henvendelser**

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

Den store organisatoriske omlægning, der er gennemført i DR denne sommer, er en god anledning til at gennemgå DRs svarsystemer og klagebehandlingen. I den forløbne vinter kom bl.a. *DR Nyheder* langt bagud i besvarelsen af henvendelser og klager - og antallet af klager over manglende svar steg markant. Disse pukler er tilsyneladende afviklet, men der er fortsat ikke sikre tal for svartider og klagebehandlingen på de

enkelte redaktioner og afdelinger. Samtidig beklager mange sig over, at det er for svært at finde ud af, hvordan man kan henvende sig til DR.

Den nye mulighed for at indgive en klage via "Kontakt DR" har imidlertid vist sig at opfylde et behov. I alt 2261 har benyttet sig af funktionen i første halvår. Det er imidlertid et problem, at væsentlige klager sendes videre til besvarelse rundt om i DR uden efterfølgende kontrol af, om der rent faktisk svares. Der er brug for at organisere det således, at der løbende sikres overblik over klagesvar, svartider etc.

Som det fremgår af henvendelsesrapporten, har det seneste halvår været præget af mange tekniske og praktiske forhindringer. Her har DR på flere områder forsømt at give lyttere og seere oplysninger om problemerne og deres løsning. Hertil kommer, at det ofte er for svært at finde relevante svar, hjælpesider, kontakt-oplysninger mv. En større åbenhed om problemerne - og hvad der gøres for at løse dem - kunne have reduceret utilfredsheden.

Med licensbetalernes kritiske holdning til DRs spareplaner og aktuelle besværligheder, er det særlig vigtigt, at DR styrker hele kommunikationen og dialogen og debatterne med sine brugere. Herunder må DR nu dokumentérbart blive bedre til at informere og reagere på henvendelser.

### **Programetiske udfordringer**

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

#### *"Nybroe"-sagen*

*TV-Avisen* har som bekendt beklaget og undskyldt et indslag om de danske styrkers tilbagetrækning fra Irak, der blev bragt i *TV-Avisen* søndag den 29. juli.

Sagen kan ses som et enkeltstående svigt. Men den kan også ses som et symptom på den knivskarpe konkurrence om seernes opmærksomhed, hvor *TV-Avisen* de seneste år har arbejdet meget med form og iscenesættelse. Det kan være nødvendigt for at skabe nyhedsudsendelser, som kan kommunikere med skarphed og nærvær. Men hvis dette fokus er

for ensidigt, risikerer det at svække det grundlæggende hensyn til indhold og redelighed.

### *Diskussionen om "Den Hemmelige Krig"*

I februar måned nedsatte fagbladet *Journalisten* og *Center for Journalistik på Syddansk Universitet* en undersøgelsesgruppe, der skulle klargøre, om den hårde kritik af dokumentaren *Den Hemmelige Krig* var berettiget.

Da gruppens rapport forelå den 15. august, viste den sig at nå til stort set de samme konklusioner, som dem jeg forelagde for DRs bestyrelse i min egen gennemgang den 6. februar.

Undersøgelsesgruppen kommer samtidig med fem forslag til DRs etiske regler, der nu alle er sendt til diskussion og vurdering i DRs etikgruppe. For det første peger man på, at DRs etiske retningslinjer ikke tager højde for en film, "... der skal være både journalistik og kunst..". Her har DRs udgangspunkt hidtil været, at sådanne dokumentarfilm skal kunne leve op til programetikkenes journalistiske krav - uanset om de også bruger filmiske virkemidler. At frafalde dette krav vil være en svækkelse af programetikken.

For det andet mener man, at DR må udarbejde klarere retningslinjer for brug af arkivmateriale i sådanne film. Dette punkt var omtalt i mine konklusioner fra februar.

For det tredje anbefales, at DR sikrer, at en angreben part har mulighed for at se en dokumentarfilm før dens indhold videreformidles til andre. Også dette punkt var omfattet af mine konklusioner.

For det fjerde anbefales en stærkere kvalitetskontrol. *DRs Programetik* kræver og forudsætter allerede en stærk kvalitetskontrol.

For det femte anbefales klarere regler for lancering. Dette punkt var også omtalt i mine konklusioner fra februar.

En ajourføring af *DRs Programetik* er planlagt til den kommende vinter. Arbejdet er netop påbegyndt.

### *Principper for upartiskhed*

DR skal være uafhængig og upartisk! Det kan stort set alle enes om. Sværere er det at definere, hvad det betyder i praksis.

Kritik for unfair og tendentiøs dækning udgør ca. 1/3 af alle klager over brud på DRs programetik (se tabel 1 i Henvendelsesrapporten) og er dermed klart den største enkeltgruppe. Men mange af kritikerne er indbyrdes endnu mere uenige, end de er med DR.

Samtidig er upartiskhed af mange grunde sværere at realisere, end den var for få årtier siden. BBC har netop beskrevet det i en omfattende rapport ("From Seesaw to Wagon Wheel"), der prøver at opstille 12 "guiding principles" for, hvordan BBC kan sikre upartiskhed i fremtiden.

Udgangspunktet er netop, at det stiller nye krav. Tidligere var den centrale del af upartiskheden, at man f.eks. sørgede for både at tale med oppositionen og med regeringen. Talte man med DA, så talte man også med LO. Det gælder på mange områder stadigvæk, men i dag fremstår arenaen langt mere kompleks. Der er mange flere synspunkter, flere subkulturer og delgrupper at tage hensyn til. Særligt når det gælder følsomme emner, er der et meget stort spektrum af synspunkter, som gør, at det er blevet mere krævende at gengive debatter på en velafbalanceret måde.

At fastholde og udvikle upartiskheden er en proces, som de kommende år kommer til at kræve en målrettet indsats i DR - forhåbentlig med en høj grad af åbenhed.

## **International status**

Internationalt kommer traditionen med interne medieombudsmænd fra dels Japan og dels USA, hvor især *Washington Post* dannede skole, da man i 1970 oprettede en funktion som "ombudsman". Avisens "ombudsman" skulle uafhængigt af den daglige ledelse tage sig af henvendelser fra læserne, behandle klager over avisen, sørge for at fejl blev korrigeret og løbende kommentere væsentlige sager om troværdighed og fairness i en kolonne i avisen. Denne tradition med en uafhængig intern kritiker er i dag veletableret på aviser verden over - flest er der i USA. Herhjemme findes den foreløbig kun på *Politiken*.

En række Public Service-stationer har også taget ideen op - udover DR er det bl.a. *ABC* i Australien, *CBC* i Canada, *TV4* og *SVT* i Sverige samt *PNR* og *PBS* i USA. Men det er karakteristisk, at "modellen" endnu ikke fremstår så klart som på aviserne. Avisen er en mere enkel og overskuelig ramme:

Dagens produkt er nemt at bladere igennem og kan typisk læses på et par timer. En fast daglig plads i avisen kan bruges til rettelser - og en klumme hver eller hver anden uge er med til at markere den rolle, "læsernes redaktør" har. På de elektroniske medier står modellen oftest mindre klart for det store flertal af brugerne. Samtidig er der en række praktiske forhindringer: Stationerne sender i dag typisk på mange kanaler samtidig. Der er så mange programmer og så mange løbende nyhedsudsendelser, at det er umuligt for et menneske at følge med i det hele. Samtidig er der meget forskellige brugergrupper på de enkelte kanaler.

Derfor er der en særlig udfordring i at udvikle metoder til at gøre funktionen synlig og effektiv på en stor og vidtfavnende public service-station. Størst gennemslag ville det selvsagt have, hvis dele af indsatsen jævnligt kunne ses på tv eller høres i radioen.

Med venlig hilsen

Jacob Møllerup