

**Lytternes og seernes
redaktør**

DR Byen
Emil Holms Kanal 20
DK-0999 København C
T +45 3520 3040
www.dr.dk

Lytternes og seernes redaktør i DR Redaktørberetning for 1. halvår 2008

Jacob Møllerup

D +45 3520 8020
E jmol@dr.dk
10. september 2008

Sammenfatning

I tidligere redaktørberetninger er jeg kommet med en række opfordringer vedr. åbenhed, dialog og seriøs klagebehandling. De er gennemgående blevet positivt modtaget, men de praktiske fremskridt har ikke været imponerende. For at lette overblikket har jeg i afsnit I lavet en liste over syv af de centrale anbefalinger. Jeg vil fremover bruge denne liste som udgangspunkt for en løbende oversigt over, om DR bliver bedre til at leve op til målsætningerne.

I den aktuelle oversigt peges bl.a. på problemer med rettidige klagesvar, manglende overblik over fejlretningen og lytter- og seerredaktørens manglende synlighed på sendefladerne.

I afsnit II nævnes kort eksempler fra halvårets arbejde - og de rejste sager.

Afsnit III indeholder en ganske enkel anbefaling vedr. den igangværende revision af *DRs Programetik*: Den er en god anledning til at forklare og uddybe, at pligten til at lave kritisk journalistisk er en del af *DRs* værdigrundlag.

I. Åbenhed, dialog og seriøs klagebehandling - hvordan går det?

I den konkrete klagebehandling og i etikdebatten vurderes det løbende, hvorvidt *DR* lever op til sin egen programetik.

Men herudover er det nyttigt løbende at vurdere, om *DR* lever op til de målsætninger om åbenhed, dialog og klagebehandling, der blev fremhævet, da stillingen som lytter- og seerredaktør blev oprettet.

Nedenfor er opstillet syv punkter, som samlet kan give et overblik over udviklingen på disse felter - og muliggøre at initiativer og indsats kan ses i sammenhæng.

Det væsentligste er den kvalitative vurdering på hvert enkelt område - men suppleret af en række kvantificerbare indikatorer.

Hensigten er fremover at bruge dem - i oversigtsform - i den halvårslige rapportering.

1. Er der fokus på programetikken?

Arbejdes der seriøst med at løfte alle forpligtelserne i DRs Programetik, er den kendt af medarbejdere og programansvarlige, arbejdes der med værdierne og kulturen, står programetikken centralt i den redaktionelle proces og i hele udsendelsesvirksomheden?

Eks. på indikatorer:

- Er etik-gruppen velfungerende - mødes den jævnligt for at diskutere de væsentligste problemer?
- Arbejdes der med ajourføringen af DRs Programetik?
- Kender redaktører og medarbejdere DRs Programetik?
- Har alle nye medarbejdere og journalistpraktikanter været på intro-kursus (der inkluderer etikoplæg)?
- Har nye redaktionelle medarbejdere modtaget en særlig etik-intro i afdelingerne?
- Har der været afholdt særlige etik-møder i afdelinger/redaktioner?
- Har der været etik-diskussioner på Inline?

Samlet billede: Det kører antageligt - en ny bred etikgruppe er i gang med at gennemgå og revidere programetikken - og der holdes korte introkurser mv. På trods af indsatsen - herunder særlige etikmøder på en række redaktioner - er der fortsat en del medarbejdere, der ikke kender programetikken ordentligt.

2. Er der en konstruktiv dialog med lyttere og seere?

Er der en omfattende og reel dialog med forskellige seer- og lyttergrupper, er der overblik over kritik og input, gennemgås kommentarer og forslag, deltager DR-repræsentanter i debat i andre medier, på web, i blogs, i dialogfora osv.?

Eks. på indikatorer:

- Hvor ofte bruges dialog/inddragelse som en del af programmerne (jf. f.eks. *Kontant*, *X Factor* osv.)

- I hvilket omfang deltager *DR*-repræsentanter i debatter i aviser mv.?
- Udviklingen i besvarelsen af spørgsmål i *DR Programservice*
- I hvilket omfang når indsendte kommentarer frem til de relevante redaktioner/medarbejdere?
- Er alle indsendte forslag og kommentarer blevet læst?
- Har *DR* reageret og svaret tilfredsstillende på brugernes hyppigst forekommende kritikpunkter i det forløbne halvår?
- Hvor mange har deltaget i debatter om *DR* på *dr.dk/debat*? Har *DR*-folk deltaget?
- Hvor mange har deltaget i debatterne på *DR*'s egne blogs?
- Fungerer dialogfora og samarbejdet med lytter- og seerorganisationer?

Samlet billede: På en række af disse områder lever *DR* op til målsætningerne. Der bruges mange kræfter på dialog og svar og deltagelse i den offentlige debat. Problemerne ligger bl.a. i at *DR* ikke har en effektivt samlet henvendelsessystem, der kan sikre, at alle kommentarer når frem til de rette. Brugerdebatterne på *dr.dk* er heller ikke velfungerende.

3. Gives der effektiv information om programmer og teknik?

Gives der effektiv information om programlægning, genudsendelser, ændringer, ny teknik, sendeproblemer osv.?

Eks. på indikatorer:

- Er der informeret løbende om relevante tekniske problemer?
- Har programoplysningerne været fyldestgørende?
- Fungerer playlisterne tilfredsstillende?
- Har *DR* overholdt sine egne regler for oplysning om genudsendelser.

Samlet billede: Mange brugere har svært ved at finde de relevante oplysninger om teknik, programmer, musik mv. På trods af de mange informationer der efterhånden findes på web-sites mv. er der i praksis fortsat områder, hvor *DR* ikke lever op til sine egne målsætninger.

4. Er der størst mulig åbenhed?

Er DR så åben som muligt vedr. sin journalistik, sin arbejdsform, sin dokumentation, sine overvejelser osv.?

Eks. på indikatorer:

- Er der taget initiativer til at give flere oplysninger (jf. "varefakta"-diskussionen - se www.dr.dk/etik) om de metoder og den research der ligger bag f.eks. dokumentarer og undersøgende magasinprogrammer?
- Har DR Nyheder lavet et site, der fortæller om redaktionens arbejde og overvejelser om prioriteringer osv.?
- Er der taget andre initiativer til at øge åbenheden om den redaktionelle proces?

Samlet billede: Det er blevet mere almindeligt at give flere oplysninger og "varefakta"-modellen diskuteres i etikgruppen. Men meget synlige skridt mod større åbenhed lader vente på sig.

5. Rettes fejlene?

Erkendtes de, rettes de, registreres de, lærer DR af dem?

Eks. på indikatorer:

- Laves der en løbende oversigt over erkendte, faktuelle fejl i nyhedsformidlingen? Er den i givet fald offentligt tilgængelig?
- Er der overblik over de primære fejlkilder?
- Er der mange eksempler på fejl, der ikke er rettet og/eller erkendt offentligt?

Samlet billede: DR Nyheder arbejder på en model, som forventes klar om få uger - men i det forløbne halvår har der ikke været overblik over de fejl, der rettes.

6. Er klagebehandlingen fair?

Er der en klar klageadgang, gives der relevante svar til tiden, fungerer ankesystemet, reageres der?

Eks. på indikatorer:

- Hvor mange klager er der registreret over klagebehandlingen?
- Hvor mange klagevejledninger er der registreret?
- Har svartiderne været acceptable?
- Kender brugerne klageadgangen?
- Er der intern klarhed omkring reglerne for klagebehandling?
- Er DRs registrering og journalisering af klagesager tilfredsstillende? Er der samlet overblik over emner, svar og processer?

Samlet billede: Trods en stor indsats i dele af klagebehandlingen er der alt for mange huller i systemet. Der er intet systematisk overblik over hele klagehåndteringen og mange klager over sene eller manglende svar. Hvad angår ankemuligheden til lytternes og seernes redaktør undergraves den i en række sager af, at de ansvarlige redaktioner svarer helt urimeligt sent på den oprindelige klage.

7. Er lytter- og seeredaktørens rolle synlig og kendt?

Er redaktørens arbejde synligt på sendefladerne, er der kendskab til mandatet, er der opbakning fra ledelsen til konstruktionen, står der respekt om redaktørens kritik og indstillinger?

Eks. på indikatorer:

- Har lytter- og seeredaktøren fået en fast placering på radio- og tv-fladerne?
- Er der i rimelig grad lavet henvisninger mv. til redaktørens klummer og halvårsrapporter på *www.dr.dk*?
- I hvilket omfang er redaktørens indstillinger blevet fulgt?
- I hvilket omfang har DR taget initiativer til at bedre kendskabet til ordningen med en lytter- og seeredaktør?

Samlet billede: Synligheden er fortsat dårlig. Lytter- og seeredaktøren optræder meget sjældent på sendefladerne. Programmet *DR Indefra* på *P1* sendes således i 2008 kun en halv time en gang i kvartalet - og typisk med lytter- og seeredaktøren som en af flere gæster. I de konkrete klagesager følges indstillingerne imidlertid stort set altid.

II. Det løbende arbejde

Som tidligere har lytter- og seerredaktøren håndteret tusindvis af henvendelser af vidt forskellig karakter - og deltaget i debatter med chefer, redaktioner osv. Hertil kommer bl.a. foredrag på uddannelsessteder, i dialogfora mv.

I de 20 ankesager (se gennemgangen i afsnit 4.c i rapporten *Henvendelser til DR om Programvirksomheden, 1. halvår 2008*) er mine indstillinger blevet fulgt af generaldirektøren i de 19 sager. I den sidste sag har jeg - som det fremgår - principielt frarådet genudsendelse af en tv-dokumentar, fordi jeg ikke havde fået reel mulighed for at behandle en klage fra en medvirkende over et interview. Problemet var, at produktionsselskabet bag udsendelsen ikke ville give mig adgang til originaludgaven af et omstridt interview (som klageren mente var gengivet forkert i udsendelsen). Derfor måtte jeg opgive at komme til bunds i sagen. Der var ikke hensyn til andre parter, som kunne tale for ikke at give mig adgang til den originale optagelse.

Jeg finder det er af principiel vigtighed, at der - også når et program er lavet for DR af et eksternt selskab - er mulighed for at lytter- og seerredaktøren kan lave en grundig behandling af klagerne. Eksterne producenter er også underlagt kravene i *DRs Programetik* og hertil hører, at eventuelle klager skal kunne undersøges af lytter- og seerredaktøren. Jeg har derfor opfordret DRs ledelse til at gøre dette vilkår klart for eksterne producenter.

Så vidt timerne overhovedet rækker prøver jeg løbende at deltage i den offentlige debat om programetiske problemer. Her er nogle af eksemplerne fra det forløbne halvår:

- I forbindelse med den offentlige debat om barske dommere i *X Factor* har jeg understreget DRs pligt til at tage vare på sårbare medvirkende - og til at fortælle om sine principper herfor.
- I forbindelse med de hårde angreb på DR for ikke at rette i et af Uffe Ellemann-Jensens radio-foredrag, har jeg i en række medier forsvaret DR, fordi jeg mente, at sagen reelt handlede om respekten for den frie debat.
- I en klumme og i aviscommentarer har jeg kritiseret brugen af skjulte optagelser blandt psykisk syge mennesker på plejecentret *Ringbo*.

- I udtalelser til flere medier har jeg fremhævet, at *DR* ikke har givet tilfredsstillende svar til den række af uafhængige læger, der kritiserede et indslag om en ung piges tragiske død på et sygehus.
- I forlængelse af opfordringerne i forrige halvårsrapport om større hensyn til børn i programplanlægningen, har jeg medvirket til flere avisartikler om emnet.
- I flere blog-indlæg har jeg beklaget, at *DR* (og jeg selv) ikke har haft bedre held med at skabe en frugtbar debat om *DR* på www.dr.dk.
- I forbindelse med den skarpe debat mellem *DR* og landets største avis om en række indslag om rumænske avisbude har jeg i en klumme og i aviskommentarer kritiseret begge parter i sagen.

III. Pligten til at lave kritisk journalistik

Programetik og god presseskik handler ofte om områder, hvor der skal udvises særlig varsomhed og omtanke: Fairness, upartiskhed, brug af skjult kamera, hensyn til børn i programplanlægningen, sponsorering osv.

Det er samtidig også områder, hvor aktive seere og lyttere og ressourcestærke aktører løbende holder *DR* til ilden. Derfor kan der være grund til at minde om programetikens "andet ben" - som er mindst lige så vigtigt.

I indledningen til *DRs Programetik* hedder det:

"*DR* har en særlig forpligtelse til at lave kritisk journalistik og agere som offentlighedens vagthund i relation til myndigheder, erhvervsliv, organisationer og andre magthavere".

Det betyder ikke, at *DR* skal være sur eller negativ i sin dækning. Men det betyder, at kritik er en vigtig drivkraft. Da statsminister Anders Fogh Rasmussen (V) omtalte den kritiske metode i sin nytårstale i 2006 lød konklusionen da også:

"Det er denne tradition for manglende autoritetstro, det er denne trang til at sætte spørgsmålstejn ved det bestående, det er denne tilbøjelighed til at sætte alt til kritisk debat, som har skabt fremskridtet i vores samfund."

Der kommer ofte klager og kritiske reaktioner, hvis nogen mener, at *DR* "går over stregen". Og en del af disse klager er relevante.

Men der kommer ikke nær så mange konkrete klager, når *DR* ikke lever op til sin rolle som offentlighedens vagthund. Når centrale områder ikke bliver dækket kritisk. Når magthavernes udsagn ikke bliver kontrolleret. Når der ikke bliver sat fokus på de områder, hvor der ikke er hyret PR-firmaer og informationsafdelinger til at sikre omtalen.

Derfor er der ekstra grund til at forklare denne del af *DRs* forpligtelser. En af markeringerne kunne være at beskrive og udbygge dem - klart og tydeligt - i forbindelse med den igangværende revision af *DRs Programetik*.

.....