

**Lytternes og seernes
redaktør**

DR Byen
Emil Holms Kanal 20
Opg. 8, 2
DK-0999 København C.
T +45 3520 3040
www.dr.dk/etik

Jacob Møllerup

D +45 3520 8020
E jmol@dr.dk

9. januar 2012

Lytternes og seernes redaktør

Redaktørberetning for

2. halvår 2011

I. Sammenfatning

Afsnit II er en samlet status for de seneste års generelle forslag og anbefalinger fra lytternes og seernes redaktør. Det er den første samlede status siden beretningen for 2. halvår 2009.

For seks af de i alt tolv omtalte anbefalinger er udviklingen positiv. De fremsatte forslag er i hovedsagen realiseret af DR. På yderligere tre områder er anbefalingerne i dag gjort til klare mål i organisationen med dertil hørende ressourcer og ledelsesmæssigt fokus. Gennemgående har der således været en væsentlig lydhørhed i direktionen.

Som det fremgår af den nærmere gennemgang, er der mange uløste problemer og fortsatte behov for forbedringer – bl.a. indenfor centrale områder som behandling af større klagesager og rettelse af fejl. Samtidig er der flere områder, hvor tempoet ikke har levet op til de afgivne tilsagn. På tre områder indeholder gennemgangen nye konkrete forslag.

Afsnit III kommenterer beretningens tre bilag, der rummer statistik over henvendelser, en gennemgang af større klage temaer samt en oversigt over den konkrete klagebehandling i hhv. Pressenævnet og hos lytternes og seernes redaktør.

II. Opfølgning på tidligere kritik

For to år siden indeholdt redaktørberetningen (for 2. halvår 2009) en kritisk status for en række af de anbefalinger, der havde været rejst i flere forudgående beretninger. Den samlede kritik medførte, at direktionen to gange i løbet af 2010 rapporterede til bestyrelsen om, hvad der var gjort for at imødekomme kritikken.

Da disse tiltag nu har haft tid til at virke, er tiden igen inde til en samlet status.

a. DR og brugen af sociale medier

Kritikken i 2009 gik på, at DR var sakket bagud i brugen af sociale medier som redskab til en tættere kontakt og bedre dialog med brugerne. F.eks. var brugen af blogs og debatter på dr.dk næsten gået i stå.

Direktionen besluttede i 2010 en større satsning på sociale medier. I praksis blev det især til en markant opprioritering af DR's tilstedeværelse på Facebook.

Status er således, at der i høj grad er taget højde for kritikken af DR's passivitet. Udviklingen rejser imidlertid et andet spørgsmål: Er alle sendefladens mange henvisninger til DR's Facebook-sider tilstrækkeligt redaktionelt begrundede? På dette punkt mangler DR fortsat præcise retningslinjer.

Et andet aspekt er, hvordan det i praksis sikres, at der ikke er originalt DR-indhold, som alene offentliggøres på Facebook. Redaktørberetningen for 2. halvår 2010 argumenterede for, at unikt DR-indhold på DR's Facebook-sider også skulle gengives på de relevante sider på dr.dk. Dette er i hovedsagen gennemført.

Forslag: Der er brug for at præcisere retningslinjerne for, hvordan DR omtaler og fremhæver Facebook og hvordan DR's egne sider administreres.

b. Oplevelsen af "det lukkede DR".

Kritikken i 2009 gik på, at mange lyttere og seere opfattede DR som lukket og som uinteresseret i kritik og forslag. Meget af det, DR faktisk gjorde for at fremme dialog og samle brugernes vurderinger, var ikke tilstrækkeligt kendt, lød kritikken.

På forslag fra direktionen fastslår DR's nye strategi fra 2011, at DR skal være en åben og inddragende virksomhed. Det indebærer, at hele spørgsmålet om dialog og åbenhed nu er blevet "*et strategisk fokusområde*" og at en række initiativer er sat i gang. Eksempelvis har DR Danmark i 2011 holdt 28 større dialogarrangementer og DR Nyheder er i gang med "*Tour de Gymnasium*".

Status er således, at dette område klart er under udvikling og opprioritering. Hvor stærkt nyorienteringen slår igennem – og hvorvidt det samtidig lykkes at øge dialog og inddragelse i forbindelse med programmer mv. - er det for tidligt at vurdere.

c. Manglen på et effektivt henvendelsessystem

Kritikken i 2009 fremhævede, at DR mangler et velfungerende IT-system, som kan understøtte organiseringen og håndteringen af de over 200.000 årlige henvendelser om programmerne.

Direktionen tog opfordringen til efterretning og igangsatte i 2010 et analysearbejde, der bl.a. omfattende et IT-system med:

- Samlet database over brugerhenvendelser til DR
- Understøttelse af processer for håndtering af henvendelser
- Mulighed for statistiske oversigter over henvendelser

Der blev afsat midler til realisering af projektet på investeringsbudgettet for 2011.

Status primo 2012 er, at projektet er lagt ind under det udviklingsarbejde, der foregår i forbindelse med et nyt licenssystem. Et nyt henvendelsessystem forventes klar i løbet af 2013.

d. DR's klagebehandling og svarpolitik

Kritikken i 2009 gik på, at der manglede overblik over hele klagehåndteringen, at for mange klager forblev ubesvarede, at mange svar blev givet for sent og at der blev givet for få klagevejledninger. Problemerne var størst på nyhedsområdet.

Direktionens opfølgning rummede en række initiativer. På nyhedsområdet blev klagebehandlingen systematiseret og det tværgående ansvar blev placeret i en nyoprettet underdirektørstilling. Der er sikret centralt overblik over klagebehandlingen og registrering af, om klagerne er besvaret indenfor 14 dage. De redaktionelle chefer har overholdelse heraf som et af de succeskriterier, de måles på. En tilsvarende opstramning er gennemført i DR Danmark.

Status ultimo 2011 er, at der samlet har været tale om en væsentlig forbedring med hurtigere svar og langt flere klagevejledninger. Det ledelsesmæssige fokus har gradvist givet resultater og forholdene nærmer sig det forsvarlige.

Blandt de uløste problemer er en mindre gruppe vigtige klagesager, hvor den interne proces har været for langstrakt. Forklaringerne er forskellige, men et udbredt træk har været, at sagsbehandlingen bliver for omstændelig i væsentlige sager, hvor der er udsigt til, at DR kan få kritik. Problemet er imidlertid, at en langstrakt behandling i sig selv forstørre problemerne.

Det er aftalt med de relevante direktører at søge praktiske løsninger på disse problemer i 2012.

e. Rettelser af fejl

Kritikken i 2009 gik på, at der blev rettet for lidt, for sent og for utydeligt. Selvom oprettelsen af *Fejl & fakta*-sider på bl.a. dr.dk/nyheder blev betegnet som et klart fremskridt, viste en gennemgang, at der kun blev bragt et par rettelser hver måned – og at der kun sjældent blev bragt rettelser på sendefladen. Kritikken er fulgt op i alle senere beretninger – senest i redaktørberetningen for 1. halvår 2011, der bl.a. fremhævede behovet for velfortalte og velformidlede rettelser.

Direktionen lovede i sin opfølgning en klar opstramning på området, og sammenfattede i det (jf. notat til bestyrelsen af 18.08.2010) således: *”Det skærpede fokus på fejlretning forventes at medføre, at DR Nyheder fremover retter evt. fejl hurtigere og på eget medie. Berigtigelser og fejlretninger vil fremover systematisk blive gjort tilgængelig på fejl og fakta sitet på dr.dk. Direktionen vil løbende følge op for at sikre, at de iværksatte tiltag medfører bedre fejlretning”.*

Status er, at der i løbet af 2011 er sket en klar forbedring m.h.t. at bringe rettelser på *Fejl & Fakta*-sitet på dr.dk/nyheder. I 4. kvartal 2011 blev der

således bragt næsten lige så mange som i hele 2010. Der er tale om rettelser af fejl af betydning.

Der er imidlertid fortsat ikke lavet nogen fast procedure, som sikrer, at rettelser som er bragt på sendefladerne også bringes på *Fejl & Fakta*-siden. Den manglende faste registrering af rettelser bragt i udsendelserne, er uheldig af flere grunde: Det gør det sværere for såvel offentligheden som for DR's egne medarbejdere at sikre, at en fejl ikke gentages. Samtidig er det sværere at tjekke, om DR har bragt rettelsen og om der er rimelighed i, hvornår der rettes i udsendelserne og hvornår, der alene rettes på dr.dk. Et andet problem er, at en række af fejlene alene korrigeres i form af "præciseringer". Der er således fortsat en tendens til ikke at kalde en fejl for en fejl.

Samlet er der tale om en fortsat gradvis positiv ændring af den redaktionelle kultur, når det gælder rettelser. Men der er brug for større systematik omkring offentliggørelsen. Og der er fortsat behov for at bringe flere rettelser på sendefladerne. Ligeledes er der fortsat brug for at gøre mere for at øge kendskabet til *Fejl og Fakta*-sitet. DR Nyheder har i den forbindelse lovet, at man også bringer de seneste rettelser på tekst-tv. Det fælles *Fejl & Fakta*-site for hele DR (under dr.dk/omdr) er aldrig kommet til at fungere som planlagt. Det ville ellers være en god fremhævelse af, at DR tager dette område alvorligt.

Forslag: Der er brug for et fortsat fokus på dette område og for større systematik omkring rettelserne – jf. ovenfor. Kendskabet til de forskellige rette-sites bør øges.

f. Kildeangivelse ved gengivelse af andres materiale

Kritikken i 2010 omhandlede DR's ansvar for at anføre kilder, når andres historier gengives i nyhedsstrømmen på dr.dk. Det blev påpeget, at DR's standard var lav og at bl.a. Ritzau-telegrammer jævnligt fremstod, som om de var DR-producerede historier.

Direktionen tog kritikken til sig.

Status er, at praksis er ændret og at DR i dag er langt mere præcis med kildeangivelser i nyhedshistorierne på nettet.

g. Manglende selvkontrol med den programetiske praksis

Kritikken i 2009 gik på, at DR forsømte systematisk opfølgning på sin egen programetiske praksis. Det er ellers påkrævet i et hus med mange forskellige kanaler, redaktioner og udsendelsesformer. Som eksempler blev bl.a. nævnt bijob-regler, brug af skjult kamera og sponsorering.

Direktionen fastslog, at opgaven skulle varetages af DR's programetiske udvalg: *"Udvalget drøfter årligt mindst fire forskellige programetiske temaer med kvalificerede oplæg/undersøgelser af praksis*".

Status ultimo 2011 er, at et nykonstitueret udvalg – noget forsinket - er i gang med dette arbejde. Det er for tidligt at vurdere resultaterne.

h. Behovet for bedre "varefakta" om programmerne

Kritikken fra 2009 fremhævede, at der var brug for en bedre *"etisk varedeklaration"* i forbindelse med udsendelser, hvor der kunne være uklarhed om, hvilke metoder der var brugt. Som et af eksemplerne blev brugt den manglende information om, hvordan et program som *Sporløs* blev aftalt og produceret.

Direktionen gav tilsagn om, at det skulle overvejes at gøre sådanne varedeklarationer til et generelt værktøj. Man henviste bl.a. til den forklaring, der nu bringes om *Sporløs*.

Status er, at diskussionerne bekræftede behovet for stor opmærksomhed omkring *"en klar kontrakt"* med seere og lyttere vedrørende den enkelte

udsendelses præmisser. Samtidig blev den fælles konklusion, at det næppe var praktisabelt med en generel model for en sådan etisk varedeklaration.

i. Oplysning om genudsendelser

Kritikken fra 2009 påpegede, at DR ikke levede op til sine egne programetiske retningslinjer vedr. åbenhed om, hvornår der er tale om en genudsendelse.

Direktionen erkendte problemet, der især handlede om udenlandske serier.

Status er, at denne udbygning af genudsendelses-oplysningerne er vedtaget og under realisering.

j. Store afviklingsproblemer

Kritikken i 2009 fremhævede, at der i perioder var forstyrrende mange afviklingsproblemer på radio og tv.

Direktionen oplyste, at man så "*med stor alvor*" på problemerne og ville sætte ind med efteruddannelse og øget fokus på at finde fejlkilderne.

Status er, at afviklingsproblemerne efter alt at dømme er reduceret markant på de fleste områder (se også bilag 2).

k. Problemer med streaming på dr.dk.

Kritikken i 2009 påpegede, at DR ikke havde været i stand til at leve op til de forventninger brugerne - meget forståeligt - fik opbygget til nettv ved indførelsen af medielicensen. Driftsstabiliteten var i perioder utilfredsstillende og gang på gang tog det meget længere at løse problemer og flaskehalse, end DR havde stillet i udsigt.

Direktionen lovede i sin opfølgning (jf. notat til bestyrelsen af 18.08.2010) at sikre en "*klarere kommunikation*".

Status er, at informationen om driftsproblemer er forbedret. Tilbage står imidlertid, at mange brugere fortsat skuffes, når det gælder kvaliteten af den streaming, som DR reklamerer med. Der klages fortsat jævnlige over fejl, udfald og manglende kapacitet – især på streamingen on-demand.

Forslag: DR bør lave en klarere information om, hvilken kvalitet man kan love brugerne indenfor streaming mv.

I. Den tilbagevendende kritik vedr. lydeffekter og forståelighed

Kritikken i 2009-2010 fremhævede, at der i lytternes og seernes klager til DR var en række andre faste gengangere, som DR ikke havde formået at afhjælpe. Som særligt bekymrende blev fremhævet problemer med forstyrrende underlægningsmusik, problemer med at høre hvad der bliver sagt og problemer med tekstning mv.

Direktionen har i 2011 med fremlæggelse af DR's nye tilgængelighedspolitik beskrevet en samlet indsats til analyse og løsning af netop disse problemer.

En ny status må afvente, at denne nye indsats viser sin effekt.

III. Rapport om henvendelser vedlagt som bilag

Bilag 1 rummer statistik over henvendelser og klager.

Antallet af klager via *Kontakt DR* er markant stigende. Væksten skyldes især tre forhold:

- De store ændringer i DR's programflade i 2011 gav naturligt flere beklagelser over nedlagte programmer – herunder også over tabet af en hel FM-kanal.
- Dækningen af en række store begivenheder (spændende fra valgkampen til tragedien på Utøya) har givet mange reaktioner.
- Det kan aflæses af klagestrømmen, at forudgående diskussioner i sociale medier har en voksende betydning. At det også fører til klager direkte til DR, bør ikke kun ses som noget negativt – det viser også at mange mener, at det kan nytte. Samtidig giver det DR en nyttig viden.

I bilag 2 gennemgås top-20-listen over de største klagetemaer fra det seneste halvår. I DR's meldinger om opfølgning og konsekvens er det et gennemgående træk, at kritikken i en lang række tilfælde har ført til konkrete ændringer eller justerede planer.

I bilag 3 gennemgås halvårets ankesager i hhv. Pressenævnet og for lytternes og seernes redaktør.

DR fik i 2011 kritik fra Pressenævnet i fem sager. I 2010 var der tale om seks "næser". I de foregående fem år fik DR i gennemsnit kun tre næser årligt. Hvis DR de kommende år vil nedbringe dette antal, kan det anbefales at foretage en klarere offentliggørelse (herunder med oplæsning på sendefladen) af de beklagelser, som DR selv når frem til under klagebehandlingen.

To af sagerne fra 2011 (Sippel-sagen og sagen om omtalen af en speciallæge) var forinden blevet behandlet af lytternes og seernes redaktør, der havde udtrykt samme kritik, som nævnet senere kom frem til. Den væsentligste forskel var, at Pressenævnets efterfølgende kendelser pålagde DR en oplæsning på sendefladen.

To andre næser handlede om klare fejl i forbindelse med manglende forelæggelse og manglende indhentning af kommentar fra folk, der blev kritiseret (dokumentaren en "En Klima-Krimi" og *Aftenshowets* dækning af en strid om forældremyndighed).

Som det fremgår af gennemgangen af ankesagerne for lytternes og seernes redaktør, blev indstillingerne i alle sager fulgt af generaldirektøren. I syv af de 20 sager fik klageren helt eller delvist medhold. Sagerne spændte over manglende korrektion af fejl, undladelse af forelæggelse, mangelfuld gengivelse af svar fra de kritiserede, stramninger i nyhedsindslag, manglende hensyn til børn og skjult reklame.
