

Köln, 15. November 2016

## Sitzung des Hörfunkrats am 1. Dezember 2016

### TOP 11

#### Übersicht über die Themen von Beschwerden und Kritik an Deutschlandradio

Bis einschließlich 31. Oktober 2016 wurden im Hörserservice 132.386 Kontakte bearbeitet (137.634 Kontakte in 2015), das entspricht durchschnittlich 13.238 Kontakten pro Monat. Der Anteil der Hörerkritiken / Beschwerden liegt weiterhin bei mehr als 10 Prozent des Gesamtaufkommens.

#### 1. Hörer-Reaktionen zu einzelnen Themen

Nachfolgend die Themen, zu denen uns die meisten Rückmeldungen im Bereich Lob-/Kritikpost erreicht haben:

Die **Flüchtlingsdebatte** (mit all den dazugehörigen Unterthemen) hat uns im laufenden Jahr am meisten beschäftigt. Die Willkommenseuphorie ist längst ad acta gelegt, und immer häufiger wurde und wird geäußert, dass „wir es eben nicht schaffen“. Neben der Angst vor z. B. Terror und „Überfremdung“ sind viele Hörerinnen und Hörer des Themas müde und überdrüssig.

Im Zusammenhang mit dem Flüchtlingsthema erreichten uns ebenfalls viele Hörerrückmeldungen zur Berichterstattung über den Erfolg der AfD und zu Pegida. Auch wenn sich unsere Hörer nicht oder nur teilweise mit der AfD identifizieren, wurde des Öfteren kritisiert, dass die AfD ausdauernd als „rechtspopulistische AfD“ bezeichnet wird; andere Parteien jedoch schlicht als „SPD, CDU, Grüne, Die Linken“, etc. Gleichfalls verteufelte der DLF die AfD mit „platter und (links)populistischer 'Anti-Demokraten'-Etikettierung“, anstatt sich zu fragen, welche Politikänderung nötig wäre, um den Erfolg dieser Partei einzudämmen. In den Hörerrückmeldungen wird ebenfalls geäußert, dass die Menschen, die die AfD gewählt haben, weniger von der AfD selbst beeinflusst wurden als durch das „permanente Mediengequassel darüber – stets im Kontext mit "Krise", "Angst" und "Unsicherheit"“. Gleichfalls wird die Berichterstattung häufig als

Pegida-konzentriert empfunden. Pegida erhalte dadurch die von ihr gewünschte Aufmerksamkeit und Werbung. Besser wäre, Pegida medial ins Leere laufen zu lassen!

**Fremdenfeindlichkeit:** Immer häufiger wird von Seiten der Hörerschaft die Frage nach konkreten Vorschlägen im Umgang mit Fremdenfeindlichkeit gestellt. Der Ausdruck von Sorge und das Bedürfnis nach Mitbestimmung und Gehört-Werden werde per se von den Medien als Fremdenfeindlichkeit dargestellt. Die Hörer melden, dass kaum ein Beitrag zu dem Thema gesendet wird, in dem nicht tendenziös berichtet werde oder in dem nicht repräsentative Extrembeispiele dargestellt würden. Vorwurf: übertriebene Political Correctness.

**IS und Terror:** Die bereits 2015 geäußerten Meinungs- und Angstbekundungen, derartige Anschläge könnten auch in Deutschland verübt werden, seien wahr geworden (z. B. der Amoklauf in München, die Attacke in Würzburg oder die Übergriffe in der letzten Silvesternacht). Zu den Übergriffen in der Silvesternacht sind zahlreiche kritische Hörerschreiben eingegangen. So bemängelten die Hörerinnen und Hörer, dass sich die Diskussion anfänglich fast ausschließlich auf die Täter bezog; um die Opfer und ihre Erfahrungen, die aus den Übergriffen resultierten, ging es scheinbar gar nicht. Zudem wurde bemängelt, dass so gut wie keine Frauen als Gesprächspartner bzw. als Expertinnen zum Thema in unseren Programmen zu hören waren. Auch zum Dossier „Silvester in Köln oder: Making of Apokalypse 2.0“ von Walter van Rossum gingen fast ausschließlich negative Rückmeldungen ein. Neben neuen und interessanten Aspekten, die Walter von Rossum – laut Hörerrückmeldung – in die Sendung einfließen ließ, entstand dennoch mehrheitlich der Eindruck, die Taten seien von ihm relativiert und die Opfer verhöhnt und lächerlich gemacht worden. Ein Hörer sei hier stellvertretend zitiert: „Falls jemand in Ihrem Sender wissen möchte, warum idiotische Schlagwörter wie ‚Lügenpresse‘ und die Annahme, alle Medien in Deutschland seien gleich geschaltet, solchen Erfolg in der Öffentlichkeit haben, muss er sich nur die oben genannte Sendung anhören. Polemisch, arrogant, selbstgerecht, voreingenommen und absolut unemphatisch werden hier Fakten durch Ton, Wortwahl und Soundeffekte in Meinungsmache verdreht. Journalistischer Auftrag der objektiven Aufklärung total verfehlt. Dem ‚Gegner‘ (Rechte, NPD, AFD, PEGIDA) einen, nein gleich drei Elfmeter geliefert“.

**Islam/islamkritisch:** Hörerinnen und Hörer merkten an, der Islam sei im Mittelalter stehen geblieben und so werde er von den Muslimen gelebt; der Terror: eine Folge des Islams. Auch die Diskussion über das Burkaverbot erwecke den Eindruck, es gebe nur eine grenzenlose Toleranz und jede Menge Schuldgefühle in Deutschland gegenüber der muslimischen Welt. Pressestimmen seien nur pro Burkini, Gegenstimmen tauchen nicht auf. Vorwurf: das Gegenteil von Meinungs- und Presse-vielfalt, das Gegenteil von Toleranz. Die Berichterstattung werde als arrogant und geringschätzig empfunden; man gehe über die Mehrheit der deutschen Meinungen in diesen Fragen hinweg.

In Bezug auf die **Berichterstattung zu Russland** wird – wie auch schon in den Vorjahren – häufig fehlende Objektivität und Einseitigkeit in der Diskussion angemerkt. In den Sendungen und Beiträgen zum Thema wird laut Hörermeinung meist vermittelt: „Westen gut und Russland böse!“. Auch die Auswahl der Gesprächspartner wird als einseitig und gegen Russland gerichtet empfunden. Das wird auch an den vielen Hörerrückmeldungen deutlich, die als Reaktion auf die Kakadu-Sendung vom 19.10.2016 eingegangen sind. Die Nachrichtenmeldung in der Kindersendung wurde durchweg so verstanden, dass allein Russland bzw. der russische Präsident für die Konflikte in der Ukraine und in Syrien verantwortlich gemacht wird. Unsere Hörerinnen und Hörer sprechen sich – nicht nur in Bezug auf diese konkrete Sendung – gegen eine – aus ihrer Sicht – Vereinfachung der Zusammenhänge aus und fordern von Deutschlandradio (bzw. stellvertretend von den öffentlich-rechtlichen Medien), dem Nachwuchs kein Schwarz-Weiß-Bild aufzudrücken. Stattdessen der Wunsch: Qualität und Ausgewogenheit, keine Propaganda.

**Türkei und Erdogan:** Auf die Beiträge und Interviews zu den EU-Beitritts-Verhandlungen, den gescheiterten Militärputsch, Einschränkung der Pressefreiheit, Demonstrationen pro Erdogan in Deutschland, Erdogans Vorhaben, die Todesstrafe wieder einzuführen etc. reagiert unsere Hörerschaft beunruhigt und mit Unverständnis. Insbesondere wenn geplante Kundgebungen in Deutschland tagelang in den Nachrichten und anderen Sendungen „beworben“ werden. Man gebe diesem Land und diesem Diktator zu viel Raum und es entstehe der Eindruck, alle knickten vor Erdogan ein.

Zur **Causa Böhmermann** erreichten uns sowohl positive als auch negative Hörerrückmeldungen. Das „Schmähgedicht“ wurde von den Kritikern als verletzend und verleumdend empfunden. Gleichzeitig wurde mit Unverständnis darauf reagiert, dass Deutschlandradio einen „solchen Mist“ überhaupt sende. Die Befürworter hingegen waren dankbar, dass (auch) wir über die Schmähkritik berichtet haben und sie auch ins Netz stellten. Damit war laut Hörerschaft eine eigene Meinungsbildung – auf Basis des Originalmaterials – möglich.

**Syrien und Assad:** Die Berichterstattung über Syrien wird ebenfalls überwiegend als einseitig empfunden. Es müsse im Deutschlandfunk endlich Schluss sein mit dem „undifferenzierten Aufführen des Stücks: Der böse Assad gegen all die guten Menschen in Syrien“.

**Brexit:** Hier war das Hörerempfinden: Gesprächspartner waren überwiegend Brexit-Gegner, Befürworter wurden ignoriert. Keine neutrale und sachlich-fundierte Berichterstattung. Es hätte genauer beschrieben werden müssen, warum 52 % der Bevölkerung gegen die EU waren, statt ständig von Schock, Schockstarre, Entsetzen etc. zu reden. Stattdessen Voreingenommenheit: Die Brexit-Befürworter wurden mit rechten Gruppierungen gleichgesetzt und als Gegner Europas dargestellt.

**Wahlkampf USA 2016:** Die Berichterstattung über den Wahlkampf zwischen Hillary Clinton und Donald Trump wird als unvollständig empfunden. Es sei Aufgabe eines unabhängigen, freien und qualitativ hochwertigen Journalismus, genau diese Informationen umfassend zu liefern. Die Berichterstattung zum US-Wahlkampf sei fernab der Ausgewogenheit. Eine derart tendenziöse, Fakten unterschlagende Desinformation der Hörer aus Gebührengeldern sei mehr als dreist. Es gehe im US-Wahlkampf gar nicht (mehr) um politische Inhalte, sondern um primitive persönliche Anfeindungen. Selbst in den USA werde objektiver berichtet als hier in Deutschland.

**TTIP/CETA:** Die gesamte Art der Darstellung von TTIP und CETA in den Nachrichtenblöcken, Features, redaktionellen Beiträgen oder Kommentaren des Deutschlandfunks wird von der Hörerschaft mehrheitlich als zu positiv, zu blauäugig, zu verfälscht und zu einseitig empfunden. Der DLF stehe damit wohl nicht allein. Im Gegenteil: Fast überall in den deutschen Leitmedien sei das der überwiegende Konsens. Kritikpunkte kämen in den Sendungen fast immer zu kurz.

**Glyphosat** war ebenfalls 2016 immer mal wieder Thema. In dem Zusammenhang werde stets von einem Pflanzengift gesprochen. Richtig sei aber, diese Produkte als Pflanzenschutzmittel zu bezeichnen, denn darin liege ihr primärer Nutzen. Der Begriff "Gift" hingegen sei für den Hörer verständlicherweise ausschließlich negativ besetzt.

Kritik erreichte uns auch bezüglich der Thematik ‚**Familiäre Verbindung im DLF**‘. Der Vorwurf: Die Gesprächspartnerin Lamya Kaddor wurde lediglich aufgrund ihrer Ehe mit dem Deutschlandfunk-Redakteur Thorsten Gerald Schneiders interviewt. Dass sie eine Person des öffentlichen Lebens ist und die Interviews mit ihr in völligem Einklang mit unserem Programmauftrag stehen, wurde von den Kritikern ignoriert; auch dass sich nahezu alle Medien in Deutschland mit ihr beschäftigen haben.

Bis etwa zur Mitte des Jahres gingen immer wieder Beschwerden in Bezug auf die **Funke-Mediengruppe** ein. Die tägliche Erwähnung der sog. Funke-Mediengruppe in den DLF-Nachrichten wurde als nervig und unerträglich empfunden. Nicht bekannt war, dass die Nachfolgerin der WAZ-Gruppe rund 12 Tageszeitungen und mehr als 170 Zeitschriften etc. in Deutschland verlegt.

**Lügenpresse:** Das Unwort des Jahres 2014, wird – wie in 2015 – auch in diesem Jahr noch gerne verwendet.

Die Hörerschaft stellt fest, dass sich das Hörerverhalten in Bezug auf die Berichterstattung zu einem Thema bzw. Themenkomplex extrem verändert habe. Kritik bezieht sich immer seltener auf ein bestimmtes Interview / einen bestimmten Beitrag, sondern vielmehr auf die Berichterstattung zu einem (oder mehreren) Themenkomplex(en) allgemein. Zudem laufen die Hörerreaktionen, wie auch schon in den Vorjahren, nach einer gewissen Zeit stets in eine und dieselbe Richtung – nämlich stets mit dem Wunsch

- Information und Aufklärung statt Tendenzjournalismus.

Immer mehr Hörerinnen und Hörer formulieren – bei Unzufriedenheit mit der Berichterstattung – direkt eine Programm Beschwerde oder sie wenden sich ohne Umwege direkt an die Programmdirektion, die Intendanz bzw. den Hörfunkrat. Auch weil sie der Meinung sind, dass die sogenannte „Zwangsabgabe“ eine Mitsprache bei der Programmgestaltung mit sich bringe. Mitunter reicht auch nicht ein Antwortschreiben. Die Hörer suchen den Dialog – teilweise so lange, bis zu allen ihren Fragen und Anmerkungen Stellung genommen wurde. Gleichzeitig nehmen die Beschimpfungen (schriftlich und telefonisch) zu und werden heftiger. Auch die Rückmeldungen der sogenannten Vielkontaktler und Trolle haben massiv zugenommen. Wir stellen somit ein verändertes Anspruchsverhalten seitens der Hörerschaft fest.

### **Kritik an der Interviewführung (unverändert zum Vorjahr):**

Die Interviewführung wird ganz unterschiedlich bewertet. Manchmal wird sie als aufgeregt oder polemisch beschrieben oder als investigativ-hart, ferner wird kritisiert: das ins-Wort-Fallen; widersprechen, wo nachgefragt werden sollte; es wird argumentiert, wo Neutralität gefordert wäre. Ebenfalls erwartet wird, dass bei unlogischer bzw. widersprüchlicher Argumentation bei dem Gesprächspartner entsprechend nachgehakt wird. Besonders empfindlich reagieren die Hörer/innen, wenn offensichtliche Falschangaben des Gegenübers nicht korrigiert im Raum stehen bleiben.

## **2. Hörer-Reaktionen auf Programme und Sendungen**

### **Die Deutschlandradio Top 10-Sendungen der Zuhörerreaktionen 2016:**

#### **Deutschlandfunk**

---

Informationen am Morgen  
 Nachrichten  
 Tag für Tag  
 Sprechstunde  
 Essay und Diskurs  
 Interview  
 Lange Nacht  
 Kommentar  
 Informationen am Mittag  
 Marktplatz

#### **Deutschlandradio Kultur**

---

Studio 9 am Morgen  
 Im Gespräch  
 Kakadu

Lesart  
 Hörspiel/Kriminalhörspiel  
 Tonart nachts  
 In Concert/Konzert/Oper  
 Sonntagmorgen/Sonntagsrätsel  
 Feature  
 Fazit

### **DRadio Wissen**

---

Grünstreifen  
 Schaum oder Haase / Hielscher oder Haase  
 Redaktionskonferenz  
 Nachrichten  
 Hörsaal  
 Einhundert  
 Club der Republik  
 Endlich Samstag  
 Tapfertypen (24.01. - 31.03.2016)  
 Eine Stunde History (So)  
 Dein Sonntag

Zu unserem jüngsten Programm DRadio Wissen erreichten uns im laufenden Jahr folgende Kritikpunkte bzw. Anmerkungen:

- Kritisiert wird, dass manche Beiträge zu häufig wiederholt werden.
- Wie auch in den Vorjahren werden weiterhin die fehlenden Playlisten bemängelt.
- Die Hintergrundmusik/das Soundbett bei den Nachrichten wird auch weiterhin als irritierend empfunden.
- Gleichbleibend zu den Vorjahren: Frage nach Empfangsmöglichkeit sowie dem leichteren Auffinden des Programmschemas; auch eine inhaltliche Vorschau auf künftige Sendungen wird immer mal wieder angefragt.
- Probleme beim Auffinden der Beiträge.
- Eingeschränkte Nachhörmöglichkeit – dazu der Hinweis: „Wir laden daher ein, die Sendungen per Stream zu hören, wenn man keinen Beitrag verpassen will.“
- Weiterhin gibt es mitunter Rückfragen in Bezug auf die Zielgruppe: „...ist es richtig, dass diese Sparte des Deutschlandradios nur für jugendliche Hörer gedacht ist?“

### **Rückmeldungen zur Musikauswahl in den Programmen Deutschlandfunk, Deutschlandradio Kultur und DRadio Wissen:**

**Deutschlandfunk:** Rückmeldungen zu den Ergänzungen und Neuerungen im Musikprogramm des Deutschlandfunks mit Start am 01. November 2016 haben uns bis dato noch nicht erreicht (Stand: 04.11.2016).

Kritische Schreiben zum Musikkonzept in den „Informationen am Morgen“ gehen (nachdem das Konzept 2015 akzeptiert schien) nun wieder vereinzelt ein. Hier einige Hörerrückmeldungen im O-Ton:

„... Manchmal habt ihr zwischen den Beiträgen solch ein nichtssagendes Gedudel. Gerade war es dermaßen unerträglich, dass ich euch schreiben muss. Der Abschnitt zwischen 5:30 und 6 Uhr war unverschämt. Darf das nichts kosten und ihr beschäftigt jetzt einen Zufallsgenerator? Ich habe nun auf Bayern 2 umgeschaltet, obwohl die m.E. oft zu lokal bleiben“ (A. G. im Oktober 2016).

„Warum werde ich morgens in meiner dösen Routine häufig gestört durch wilde Jazzfetzen, in denen Tenorsaxofone und schrille Trompeten den Ton angeben? Ich verstehe ja die Schwierigkeiten, gestaltlose Musikphrasen als Scharniere zwischen den Beiträgen finden zu müssen. Ich verstehe auch all die Geschmacksunterschiede, wenn es gilt, „richtige“ Musiken zu finden. Aber warum diese schrill aufreizenden Jazzfragmente? ... Aber ich will ja nur wissen, warum Sie sich so entschieden haben. Wie beim Verkehrsstau. Bloßes Stehen ist misslich, erst wer die Hintergründe kennt, wird das Warten ohne Murren ertragen ...“ (D. H. im Oktober 2016).

Immer wieder wird der Wunsch geäußert, häufiger Volksmusik zu spielen.

Kritisiert werden des Öfteren auch die Lautstärkeschwankungen zwischen den Beiträgen bzw. nach einem Musikstück.

**Deutschlandradio Kultur:** „... bei deutschland radio kultur habe ich das gefühl, als hätten sie ihre ‚playlist‘ bei magazin- oder nachrichten-sendungen ‚verengt‘ und spielten mehr ‚gängige‘ titel. zum glück kommt die ganze bandbreite, von callas arien bis rock-neuerscheinungen, in diversen spezial-sendungen noch vor. aber in ‚studio 9‘ spielen sie oft den üblichen ‚musikalischen brei‘, den auch die ard-programme (z. b. swr I) den ganzen tag über senden...“ (K. P. aus Tübingen im Oktober 2016).

Eine positive Rückmeldung: „Danke für die tolle Musik, habe schon so viele neue Künstler durch diesen Radiosender kennengelernt. Hatte bis grade nen Gig und die Musik ist nun genau das Richtige um wieder runterzukommen“ (A. R. Oktober 2016).

**DRadio Wissen:** Kritik wie die folgende Nachricht hat uns im laufendem Jahr in puncto Musikauswahl bei DRadio Wissen eher selten erreicht: „...Ihr seid ein fantastischer Radiosender und vor allem sehr Autisten freundlich, schließlich baut ihr eine Brücke zwischen Information und Unterhaltung (**nur bei der Musik, da schalte ich immer weg**)“.

Stattdessen: „... hängengeblieben bin ich auf Eurem Sender beim Durchzappen wegen eines wirklich schönen Liedes (von Pentatones), welches ich bisher nie gehört hatte. Beim Weiterhören, fiel mir auf, dass ihr ja total viel gute Musik spielt (im Gegensatz zu vielen anderen Sendern), aber im Laufe der nächsten Tage musste ich leider feststellen, dass ihr Euch sooo oooft wiederholt bei der Musikauswahl, dass ich manches echt nicht mehr

hören mag (z.B. rolling with the punches... :-/ ) Die guten Bands und Künstler haben doch sicher noch andere schöne Stücke kreiert. Weshalb seid Ihr so wenig abwechslungsreich? Zwischenzeitlich setzt ihr immer mal absolute Knaller dazwischen (z.B. Wanda – die ich bis dato auch noch nicht kannte).“

Immer wieder erreichen uns Anfragen zu den gespielten Stücken innerhalb der DRadio Wissen Sendungen. Leider stehen die Playlisten jedoch nach wie vor nur für 24 Stunden zur Verfügung. Dadurch lassen sich die gespielten Stücke nur mit erheblichem Aufwand ermitteln.

Somit erreichten uns auch in diesem Jahr häufig Hörerrückmeldungen, in denen die mangelnde und/oder fehlerhafte Bereitstellung der Playlisten zu allen drei Programmen beklagt wird. Teilweise werden die Playlisten mit erheblicher Verzögerung auf unseren Seiten verfügbar gemacht und sind nur in internen Datenbanken (WebMerlin, dira) einsehbar oder aber werden gar nicht bereitgestellt, so dass wir einzelne Titel über die (externe) Soundhound-App ermitteln.

### **„Koran erklärt“**

Neben den Befürwortern der Sendereihe „Koran erklärt“ im Deutschlandfunk (Start am 6. März 2015), die auch gerne regelmäßig nach Material (Manuskript/Audio) fragen, scheint die Kritik an der Freitagssendung (auch) wegen der anhaltenden Flüchtlingsdebatte neu entfacht. Die Hörerschaft reagiert überwiegend mit Unverständnis und empfindet die Sendung mitunter als Zumutung. Nachfolgend auch hier ein paar Auszüge aus Hörer-Reaktionen:

„... ich habe mir von jedem "Islamexperten", der bisher in der Sendereihe "Koran erklärt" zu Wort kam, jeweils einen Kommentar durchgelesen. Mein Resümee: statt Deutung, Umdeutung, Verfälschung; statt Interpretation im Zusammenhang des Korans, einseitige historische Relativierung oder freie Assoziationen ‚über‘ einen Vers. Jeder Kommentar ist tendenziös“.

„Wir sind ja hier wohl nicht in einem muslimischen Land des Orients sondern in einem überwiegend christlichen Land. Oder ist der Deutschlandfunk auch schon muslimisch unterwandert und ihr wollt uns auf die Scharia vorbereiten? Ihr solltet Euch mal an den heutigen Worten des Bundestagspräsidenten Lammert orientieren. Beschäftigt euch im DLF bitte mehr mit der christlichen Lehre und der Bibel! Mich interessieren der Koran und der Islam nicht!! Ich will auch kein Moslem werden“.

„... da frag ich mich, warum zb nicht die Bibel dort erklärt wird. Es wird ja so getan, als wäre das für uns Deutsche wichtig zu lernen, was im Koran steht. Ich bin darüber richtig sauer und schalte dann ab. Das kommt mir sehr einseitig vor.“

„Der Teufel soll eure eklige Dreckssendung Koran erklärt holen, ihr dreckiges Mohammedaner-Propagandapack!“ (Mail eines Vielschreibers).

Insbesondere zur Sendung vom 16.09.2016, Sure 42 Vers 13, „Eine schiitische Sicht auf den Koran - Die Verfälschung der Heiligen Schrift“ sind mehrere Protestbriefe eingegangen; und zwar nicht nur von verärgerten Hörern, sondern auch von Experten wie z. B. dem wissenschaftlichen Leiter der Enzyklopädie des Islam.

Zudem wird in Verbindung mit der Kritik an der Sendereihe zunehmend die Forderung gestellt, künftig auch eine Sendung mit Namen „Bibel erklärt!“ ins Programm zu nehmen.

### **Kritik an Sendungen zum Thema Religion / Verkündigungssendungen:**

Wie schon im letzten Jahr erreichen uns auch weiterhin Hörermeldungen, die sich an den sogenannten „Verkündigungssendungen“ stoßen und diese als überflüssig erachten. Gleichzeitig gehen zu den redaktionellen Sendungen zum Thema Religion stetig Manuskript- und Audio-Anfragen ein. Dabei sind die Favoriten unter diesen Sendungen „Tag für Tag“, unter den Verkündigungssendungen „Am Sonntagmorgen“ und die „Morgenandachten“.

### **3. Hörer-Reaktionen zu medienpolitischen und technischen Fragen**

#### **Beitragsservice:**

Auch in diesem Jahr sind regelmäßig Rückmeldungen zum Rundfunkbeitrag eingegangen, die entweder fälschlicherweise beim Hörservice ‚gelandet‘ sind oder bei denen der Hörservice bewusst angeschrieben wurde. Viele Schreiben beklagen, dass eine Rückantwort auf Fragen zum Rundfunkbeitrag (z. B. die Bestätigung zum Erhalt wichtiger Unterlagen) sehr spät oder gar nicht erfolgt.

#### **Mittelwellenabschaltung zum 31.12.2015:**

Nachdem wir schon nach der Langwellenabschaltung zum 31.12.2014 mit zahlreichen Hörermails zu kämpfen hatten, erreichten uns gleichfalls auch mehrere hundert Mails zur Abschaltung der Mittelwellenfrequenzen. Insbesondere die "Sendungen in eigener Sache" in der KW 51/2015 führten zu vermehrten Hörerreaktionen sowohl per Mail als auch telefonisch. Als mögliche Lösung teil(t)en wir, sofern vorhanden, alternative Frequenzen und Verbreitungswege mit. Unsere Hörerschaft äußerte großes Bedauern und Unverständnis in Bezug auf die Abschaltung, auch weil DAB+ noch nicht flächendeckend empfangbar ist und die UKW-Versorgung in weiten Teilen Deutschlands

ebenfalls unzureichend ist. Viele Mails und Anrufe erreich(t)en uns auch von Hörerinnen und Hörern aus den Niederlanden, Belgien, Österreich und der Schweiz. Hier scheinen der Empfang via Satellit oder das Internet (nach wie vor) keine wirklichen Alternativen zu sein.

Unbehagen bestand auch, weil zunächst keine Alternativen für den Empfang unserer Programme im Krisenfall vorlagen und der Empfang des Seewetterberichts nicht klar kommuniziert wurde. Ein entsprechendes Wording wurde aber schnell nachgereicht.

Schwierig wird die Beantwortung bei Kritik zur Abschaltung der Lang- und Mittelwellenfrequenzen immer dann, wenn gefragt wird, welche Versorgungslücke als nächste geschlossen wird. Denn hierzu liegen uns mitunter keine konkreten Aufschaltermine vor.

#### **Hörerfeedback zum DAB-Thementag am 29.08.2016:**

Im Wesentlichen wurde kritisiert, dass die versprochene hohe Tonqualität in der Praxis nicht zu beobachten sei und es bei der Verbreitung immer wieder zu Aussetzern komme, die mitunter zwischen 10 und 40 Sekunden andauerten. Auch gebe es – insbesondere in ländlichen Regionen und abseits der Autobahnen – noch wesentliche Versorgungslücken, auf deren Schließung man wohl noch lange warten dürfe. Als konkrete Beispiele wurden hier der Nordwesten (Nordfriesische Inseln) und Tallagen im Mittelgebirge genannt.

Die Bandbreite der angebotenen Programme sei bei DAB überdies noch viel zu gering, als dass sich daraus ein Zusatznutzen gegenüber UKW ergebe. Enttäuscht wurde festgestellt, dass die deutschen DAB-Programme nicht im Ausland zu empfangen sind und es für die KW-/MW-/LW-Abschaltungen somit keinen Ersatz gebe. (Der Empfang über das Internet sei aufgrund der hohen Nutzungskosten keine Alternative). Und was die prognostizierte Energieeinsparung anbelange, so ziehe hier vielleicht der Sender einen Vorteil daraus, der Endverbraucher jedoch nicht.

Alles in allem betreibe Deutschlandradio mit seinem Digitalradio-Engagement nur eine Werbekampagne für die Radiohersteller, die eine ungeheure Wertvernichtung in den Haushalten zur Folge habe, wenn zig Millionen von UKW-Empfängern auf dem Müll landeten. In diesem Zusammenhang sei noch darauf hingewiesen, dass mehrere Hörer anmerkten, sie verfügten im gesamten Wohnbereich verteilt über viele UKW-Empfänger, die alle ausgetauscht werden müssten, was erhebliche Anschaffungskosten zur Folge hätte.

#### **Hörerrückmeldungen zu technischen Fragen:**

**DLF24-App:**

## a) Lob zur App:

„Ich möchte gerne kurz positives Feedback zur neuen DLF24 App geben — wirklich klasse, auch die starke Einführung im Programm!“

„Die IOs App DLF24 ist zu meinem täglichen Begleiter geworden, da es dort am einfachsten ist, die letzte Ausgabe der Nachrichten zu hören.“

„Diese App ist richtig, richtig gut.“

„Hallo liebe Dlf'er: mit dlf24 habt ihr den besten Nachrichten Service geschaffen, den ich kenne“.

„Ohne viel Schnickschnack und auch mit den wirklich wichtigen News. Vielen Dank. Dafür zahlt man auch gerne dann seine Gebühren“.

## b) Kompatibilität mit Tablets:

Hörerinnen und Hörer fragen nach, warum die App nicht auf einem Tablet installiert werden kann (die aktuelle Version ist nur für Smartphones vorgesehen).

## c) Lesbarkeit:

Insbesondere ältere Hörerinnen und Hörer beklagen sich über die schlechte Lesbarkeit der Inhalte. Die hellgraue Farbe der Schrift sei auf dem weißen Hintergrund schwer erkennbar. Es wird bemängelt, dass sich die Schriftgröße in den Einstellungen der App nicht vergrößern lässt.

## d) Windows Phone:

Beklagt wird, dass keine Version für das Windowsphone vorhanden und geplant ist.

## e) Kompatibilität mit älteren Smartphone-Modellen:

Einige Hörer sind verärgert, dass die App von älteren Modellen nicht unterstützt wird. (Bsp. iPhone 4). Weiterhin wurde nachgefragt, ob man die App nicht auch als apk-Datei über die dradio-Seite anbieten könne, um den Download über den Google Play-Store zu umgehen.

## f) Vorschlag zur weiteren Verbreitung der App:

Ein Banner, welches auf die App aufmerksam machen könnte (Startseite + Nachrichtenseite), könnte die Downloadzahlen steigern (vorher sollte jedoch die Lesbarkeit und die Kompatibilität mit Tablets und älteren Modellen verbessert werden).

**Weitere Apps:**

Beklagt wird, dass unsere App „Dradio“ nicht weiterentwickelt wird (manche Funktionen führen zu einem Absturz der App) und dass die Streams trotz schneller Internet-Verbindung instabil laufen.

Es fehle auch eine App, die das komplette Spektrum der drei Programme in einer App vereint (quasi als Weiterentwicklung der DRadio Hören-App). Deutschlandradio hinke somit technisch hinterher.

Hörer wünschen sich eine App, die das Nachhören der verfügbaren Beiträge ermöglicht (hier ist bereits die Mediathek-App in Arbeit).

### **Dradio-Rekorder:**

Verärgerung herrscht darüber, dass der Rekorder nach der Installation nicht bedienbar ist (Fenster Datenbankaktualisierung blockiert die Bedienung). Des Weiteren werden oft laufende Aufnahmen abgebrochen, was die Hörer sehr frustet, da die Lieblingssendung nicht aufgenommen werden konnte.

Das hat mitunter zur Folge, dass einige Hörerinnen und Hörer daraufhin auf die kostenlose, nicht werbefreie Version von Phonostar umgestiegen sind, bei der diese Probleme – laut Hörerfeedback – nicht mehr vorhanden sein sollen.

Bemängelt wird auch, dass der Rekorder via Windows 10 nicht funktioniert und einige Funktionen nicht mehr nutzbar sind. Zudem wird kritisiert, dass der Rekorder nicht für mobile Geräte wie Smartphones und Tablets verfügbar ist.

Technische Probleme, die bei der Installation sowie der Bedienung auftreten, lösen wir per Anleitung in einer Antwortmail oder telefonisch.

### **Instabile Livestreams:**

Die Beschwerden über instabile Streams sind seit Mitte 2016 stark zurückgegangen.

### **Internetradios / Streams:**

Mitunter gibt es Rückmeldungen, wonach manche Internetradios unsere Streams nicht empfangen können. Neue Streams wurden bereitgestellt.

### **Podcasts:**

Hörerinnen und Hörer schätzen das Podcast-Angebot und freuen sich über die Verbreitung auf neuen Plattformen. Allerdings gingen 2016 vermehrt Beschwerden über die Einführung des „Podlove Subscribe Button“ ein. Diese Funktion erschwert laut Hörer-Feedback den Download der mp3-Dateien. Auch treten vereinzelt Doppelungen in

den Podcasts auf. Häufig kritisiert wird auch, dass immer häufiger Podcasts (extrem) zeitverzögert und nicht direkt nach der Ausstrahlung der Sendung online gestellt werden.

#### **Audios:**

Kritisiert wird auch immer wieder die zu kurze Verweildauer der Audios, in der Regel sieben Tage (Hörspiele und Musiksendungen).

#### **Internetseite:**

Fragen zu Audio-Beiträgen: Gewünscht wird, Sendungen nicht nur nachhören zu können, vielmehr ist der Download von Interesse.

Hörer wünschen sich die Mediathek der Desktopversion auch für die mobile Seite, da diese über das Smartphone nur schwer zu bedienen ist.

Einige Hörer beschwerten sich, dass sie für das Abspielen der Audiobeiträge den Flash-Player (dieser sei unsicher) benötigen.

Angekündigtes Material sollte auch tatsächlich an in der Sendung der genannten Stelle zur Verfügung gestellt werden. Bei einigen Sendungen (wie z. B. der „Lesart“) funktioniere das eher schleppend.

**Newsletter:** Probleme mit dem Newsletter-Account beim Einloggen oder Registrieren.

**Digitalradio:** Hörer informieren sich, ob in ihrer Region Digitalradio empfangen werden kann sowie über die Kosten für Digitalradio-Geräte.

#### **Rückmeldungen zur geplanten Markenarchitektur zum Frühsommer 2017:**

Eine große Welle an Hörerreaktionen zur geplanten Umbenennung blieb aus. Dies ist auch deshalb um so erstaunlicher, als sich Herr Dr. Steul am 23.09.2016 in unseren Programmen Deutschlandfunk und Deutschlandradio Kultur (zur besten Sendezeit) den Fragen zur Namensänderung gestellt hat. Bis zum 27.09.2016 sind 16 Zuschriften zu den geplanten Änderungen eingegangen. Alle Schreiber, die sich zur Umbenennung äußerten, sehen diese kritisch bzw. erachten sie als überflüssig und machen sich Sorgen über die Kosten, die sich aus den Änderungen ergeben.

Die Schreiben wurden mit den uns zur Verfügung gestellten FAQs ziemlich umfangreich beantwortet. Ein Hörer reagierte darauf mit: „...danke für die ellenlange, vorformulierte Standardantwort auf meine Kritik an der Namensänderung. Das hätten Sie sich sparen können. ...“.

Diese Kritik ist symptomatisch für die Reaktion auf FAQs im allgemeinen. Hier wäre eine engere Rückkoppelung teilweise wünschenswert zwischen Hörserservice und Programmdirektion/Intendanz (Kommunikation und Marketing).

#### **Alles von Relevanz:**

Rückmeldungen zur Kampagne „Alles von Relevanz“, gingen, gemessen an den Kontakten im Jahr 2015, ebenfalls eher wenig ein. Der Inhalt der Schreiben lautete wie folgt: irreführend, überflüssig, fehlplatziert und weder griffig noch originell. Oder auch so: „‘Alles von Relevanz‘ für sein unbestechliches und die Details berücksichtigendes Programm. Kein Thema ist ohne Bedeutung. Schön, dass es Dich gibt – Deutschlandfunk“.

#### **Zahlen zur Adressverwaltung und zum Manuskriptversand sowie zum Mitschnittdienst:**

Die Zahl der Programmheftbezieher ist im Vergleich zu 2015 (70.775) leicht gestiegen: 71.708, Stand Oktober 2016. Gleiches gilt für die Hörspiel-Feature-Broschüre. Im 4. Quartal 2015 nahmen 18.655 Interessierte das Heft in Anspruch; aktuell sind es 18.870.

Trotz des umfangreichen Internetangebots (bereitgestellte Podcasts/Audios und Manuskripte) gehen weiterhin auch klassische Manuskriptanfragen ein. Diese sind zwar leicht rückläufig im Gegensatz zum Vorjahr, dennoch haben wir bis zum 31.10.2016 bislang über 11.000 Manuskripte in Papierform verschickt. Die kostenpflichtigen CD-Mitschnittbestellungen sind ebenfalls leicht zurückgegangen. Bis Ende Oktober 2016 gingen 1.897 CDs per Rechnung in die Post. Ende Oktober 2015 waren es 2.328 Stück.