

Köln, 19. November 2020

Sitzung des Hörfunkrates, 3. Dezember 2020

TOP 8

Übersicht über die Themen von Lob, Beschwerden und Kritik an Deutschlandradio

Einen Überblick über die Zahl der reinen Außenkontakte, die den Hörserservice im Zeitraum 01.01.2020 bis 31.10.2020 erreichte und deren Verteilung nach Art und nach Adressat bieten die folgenden Tabellen:

In „Cobra“ erfasste Außenkontakte (Zeitraum: 1. Januar – 31. Oktober 2020)

Kontakt	Anzahl	Anteil in %
Mail	47.100	75,4 %
Telefon	15.357	24,6 %
Gesamt	62.457	

Verteilung der Kontakte nach Programm bzw. Institution:

Programm	Anzahl	Anteil in %
Deutschlandfunk	40.298	64,5 %
Deutschlandfunk Kultur	8.564	13,7 %
Deutschlandfunk Nova	6.191	9,9 %
Deutschlandradio	7.404	11,9 %
Gesamt	62.457	

In diesem Jahr konnten 43,6 % der Kontakte durch Selbstbearbeitung im ersten Level bearbeitet, d. h. direkt beantwortet werden (Vorjahr 51,8 %). Die weiteren Kontakte wurden entweder zur weiteren Bearbeitung innerhalb des Hörserservice (z. B. bei Mitschnittbestellungen oder Audio-Anfragen) oder an Deutschlandradio zur Beantwortung weitergeleitet.

Die „Weiterleitung an Deutschlandradio“ umfasst folgende Bereiche:

- Sonstiges Deutschlandradio (allgemeine Themenanregungen, Anfragen bezüglich Nutzungsrechten [Ton/Text/Bild], Archivanfragen, Verständnisfragen etc.)
- Programminformationen Deutschlandradio (Pressemitteilungen sowie Veranstaltungs-, und Publikationshinweise)
- Lob/Kritik an Deutschlandradio (Rückmeldungen, die sich in irgendeiner Form kritisch, lobend oder auch nur neutral anmerkend auf Programminhalte und programmbegleitende Dienste beziehen, außerdem Themenanregungen).

Diese drei Kategorien fallen in die Programmhoheit und werden vom Hörserservice nur dann bearbeitet bzw. beantwortet, wenn er zuvor mit Antworttexten/FAQs versorgt wurde. Beispiele dafür sind Technikanfragen zu den Apps, dem Rekorder etc. In diesen Fällen ist eine vorherige Weiterleitung an die Redaktion oder telefonische Rücksprache mit der Fachabteilung erforderlich.

Der Anteil an Weiterleitungen an Deutschlandradio liegt in diesem Jahr bei 27 %. Im Jahr 2019 lag der Anteil bei 21,5 %.

Übersicht

Die Kolleginnen und Kollegen des Hörservice erfassten in den ersten zehn Monaten des Jahres 2020, die dieser Bericht abdeckt, 62.457 Kontakte aus dem Publikum – per Mail oder Telefon im dafür eingesetzten IT-System (2019: 68.518). Zum Deutschlandfunk erreichten das Team 64,5 % aller Anfragen, zu Deutschlandfunk Kultur 13,7 %, zu Deutschlandfunk Nova 9,9 % und zur Körperschaft 11,9 %.

Im Rahmen der von Deutschlandradio und seinen Tochterunternehmen umgesetzten Präventionsmaßnahmen und zum Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Corona wurde die telefonische Erreichbarkeit des Hörservice nach Rücksprache mit dem Auftraggeber und in Orientierung an anderen öffentlich-rechtlichen Sendeanstalten Ende März 2020 angepasst. Seitdem steht der Hörservice von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 Uhr - 10:00 Uhr und dann wieder von 11:30 - 16:00 Uhr telefonisch zur Verfügung. Ebenfalls seit Ende März arbeitet der Hörservice – wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Deutschlandradio auch – weitestgehend alternierend bzw. in Einzelbüros. Dies hat technisch bedingt Auswirkungen auf die Bearbeitung von Publikumskontakten. U. a. hat sich die Erfassung von Kontakten zeitlich verzögert, dieser Rückstand ist zum Zeitpunkt der Fertigstellung des Berichts noch nicht vollständig aufgearbeitet.

Zum 31. Dezember 2019 wurde auf Wunsch des Auftraggebers der klassische Manuskriptversand in Papierform eingestellt, da über 90 Prozent des Programmangebotes nach der Ausstrahlung entweder als Text, als Audio oder als Podcast angeboten wird (2019 wurden 12.041 Manuskripte bearbeitet und postalisch verschickt.) Bei vielen - vor allem älteren - Hörerinnen und Hörern stieß die Einstellung anfänglich auf Unverständnis und zum Teil heftige Protesten. Manuskriptanfragen zu den „Verkündigungssendungen“ werden seit Jahresbeginn an die Sendebefragten der Kirchen weitervermittelt. Andere Materialwünsche werden, sofern möglich, durch schriftliche oder telefonische Unterstützung und Beratung (Internetnavigation) zu realisieren versucht.

Wie auch in den Vorjahren erfasst der Hörservice nicht die Zuschriften, die im laufenden Jahr direkt an die Redaktionen, an die Programmdirektion, die Intendanz oder den Hörfunkrat adressiert wurden. Somit werden diese Kontakte auch in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

Das Gremienbüro verzeichnete 105 (Erst-) Kontakte, 13 davon per Post, der Rest per Mail. Eine Zuschrift erreichte das Gremienbüro über die LMA Saarland. Hinzu kamen Zuschriften, die an andere zuständige Stellen im Haus weitergeleitet oder wegen der Anonymität der Absender nicht beantwortet werden konnten. Der Ton der beim Gremienbüro eingehenden Schreiben war zum Teil sehr rau bis beleidigend, diese Zuschriften stellen jedoch nicht den Hauptteil der Kontakte dar.

Der Programmausschuss hat im Jahr 2020 sieben Programmbeschwerden behandelt, drei von diesen stammten von demselben Petenten. Der Programmausschuss hat vier Programmbeschwerden an den Hörfunkrat überwiesen, drei von diesen stammten von demselben Petenten.

Zur Programmkritik:

Die Zahl der anonym oder erkennbar unter falschem Namen geäußerten Kritik wird auch weiterhin nicht konkret erfasst, sie ist dem subjektiven Eindruck der Kolleginnen und Kollegen nach, im Vergleich zum Vorjahr, allerdings gestiegen.

Ebenfalls, wie bereits in den Vorjahren festgestellt, gab es wenige einzelne Ereignisse, Sendungen oder Beiträge, die zu einem signifikanten anlassbezogenen und zeitlich begrenzten Anstieg der Hörerkontakte geführt haben. Eine der wenigen Ausnahmen war und ist das Thema „Beendigung der Kabelverbreitung durch Unitymedia“. Die drei Programme von Deutschlandradio sind seit dem 21. Januar 2020 in Nordrhein-Westfalen, Baden-Württemberg und Hessen wieder über das Kabelnetz von Unitymedia zu empfangen, nachdem der seinerzeit laufende Rechtsstreit um Einspeiseentgelte beigelegt werden konnte. Da die

Einspeisung nunmehr ausschließlich digital erfolgt, erreichen den Hörservice auch weiterhin Kritik und Fragen zu dem Thema.

Wie bereits in den Vorjahren ist auch in diesem Jahr bei der Erfassung der Kontakte und Themen festzustellen, dass pro Schreiben oder Anruf oft mehr als ein Thema platziert wird, was den Arbeitsaufwand pro Kontakt deutlich steigert und zu deutlich längeren Bearbeitungszeiten und Rückständen führt.

Themen der Hörerreaktionen:

Die 10 Hauptthemen, die den Hörservice im Berichtszeitraum im Bereich Lob und Kritik erreicht haben und die hier mit illustrierenden Zitaten dargestellt werden, sind:

Corona

Die überwiegenden Rückmeldungen im ersten Quartal bis heute, gingen im Hörservice zu Corona ein. Konkret: Kritik an der Berichterstattung über die Fallzahlen, Fragen, was die Bevölkerung (noch) darf, mit welchen wirtschaftlichen Folgen zu rechnen ist, etc. Auch telefonisch gingen viele Anrufe mit Fragen nach dem Umgang mit dem Virus ein.

Mit großem Unverständnis reagierten Teile der Hörerschaft auf die Programmänderungen (von März bis Juli 2020). Besonders viele Rückmeldungen gingen zum kurzzeitigen Wegfall und der folgenden temporären Sendeplatzverschiebung von „Wirtschaft und Gesellschaft“ (auf 17.35 Uhr) ein:

„Bitte teilen Sie mir mit, bis zu welchem Datum die Sendung „Wirtschaft und Gesellschaft“ von 17.05 bis 17.30 Uhr ausgesetzt wird. Die Aussetzung bedauere ich, da es sich um eine der besten Informations-Sendungen der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten Deutschlands handelt.“

Oder aber zum Büchermarkt/Andruck. Kritik gab es auch zu der Sendung „Das Journal mit Hörerbeteiligung“ bzw. eigentlich „Journal am Vormittag“: *Auf DLF Köln läuft im neuen Programmschema immer ab 10 Uhr das "Journal". Könnten Sie da bitte das aktuelle Thema ergänzen? Man weiß sonst leider gar nicht, um was es jeweils geht.“*

Darüber hinaus wurden die Änderungen im Nachtprogramm kritisiert, konkret zum Wegfall der „Radionacht“, in der Sendungen aus dem jeweiligen Tagesprogramm wiederholt werden, was durch den Wegfall der klaren Sendungsstrukturen aufgrund des Sondersendeschemas temporär nicht möglich war. Kritisiert wurde häufig, es sei nicht ausreichend kommuniziert worden, dass ab 01.05 Uhr auf Deutschlandfunk Musik laufe, bzw. nicht erklärt, warum die Radionacht wegfällt:

„Bitte teilen Sie mir mit, ob neuerdings im Nachtprogramm keine informativen Beiträge mehr gesendet werden, sondern nur noch zweitklassige Musikstücke (mit Ausnahme der stündlichen kurzen Nachrichten)“.

Immer wieder kam der Aufruf: *„Es wäre sehr schön, wenn Sie bald wieder zu Normalität zurückkehren könnten. Gerade der Einschnitt im Nachtprogramm ist aus meiner Sicht für die Leute, die im Schichtdienst arbeiten, problematisch“.*

Auch der „Kulturnachmittag“ stieß bei Hörerinnen und Hörern auf Kritik:

„Ich hatte mich schon gestern gemeldet und meine Trauer über die neue Struktur geäußert. Nun kommt "der Kulturnachmittag" mit kurzen Beiträgen und viel langweiliger Musik. Ihre klare Struktur war für mich der Grund, DLF zu hören. Und nun kommt diese Hintergrundsendung, nett präsentiert, aber eigentlich belanglos.“

Bei vielen kritischen Äußerungen wurde deutlich, dass vor allem den langjährigen Hörerinnen und Hörern die bekannte Tagesstruktur fehlte, die sie über Jahre hinweg begleitete:

„Ihrer Programmvorschau entnahm ich, dass Sie ab Montag stundenlange Magazinsendungen ausstrahlen wollen, die so nichtssagende Namen wie „Der Vormittag“, „Der Mittag“ und „Der Abend“ tragen - berühmt-berüchtigt aus dem Dudelfunk. Entfallen Sendungen wie „Europa heute“, „Informationen am Mittag“ oder „@mediasres“ zugunsten eines Einheitsbreis?“

Eine Frage, die dabei immer wieder auftauchte war: *„Reagieren Sie mit der Änderung auf begrenzte journalistische Kapazität in der Zeit der Corona-Krise?“*

Für diesen Änderungsgrund zeigten viele Hörerinnen und Hörer Verständnis: *„In diesem Fall will ich nicht gemeckert haben, sondern wünsche Ihnen eine glückliche Hand in Ihrer weiteren Tätigkeit.“*

Allerdings wurde deutlich, dass sich viele eine ausführlichere Erläuterung gewünscht hätten: *„Sicherlich ist es sinnvoll, Personaleinsatz und Programmstruktur vorsorglich zu optimieren. Es hätte mich sehr interessiert, WODURCH GENAU Ihre Änderungen helfen könnten, den Betrieb auch in schwierigeren Zeiten sicherzustellen. Stattdessen erzählte irgendein theoretisierender Programmphilosoph. Das fühlte sich nach einer halben Stunde im Kreis gequirelter Luft ohne jeglichen Nährwert an. Schade um die vertane Sende- sowie Hörerzeit.“*

So wurde häufig gefragt

„WAS sich konkret geändert hat, damit Mensch sich darauf hätte einstellen können. Doch noch nicht einmal auf Ihrer Webseite konnte ich eine solche Übersicht finden.“

„Wenn schon keine Tabelle der Änderungen, warum dann nicht wenigstens zu den bisher üblichen Sendezeiten ein einfacher Hinweis? z. B. um 16:35 Uhr: Forschung aktuell können Sie ab sofort schon um 09:35 lauschen! oder um 09:35 Uhr: die Themen von "Tag für Tag" bekommen Sie fortan um ... zu hören! Was wäre daran zu schwierig?“

„Hallo, ist das als Satire gemeint? Aktueller Inhalt und erwarteter Inhalt driftet in einer Form auseinander, dass Ihre Programmänderung ein Fall für Extra3 werden könnte.“

„Mit großer Verärgerung habe ich die Umgestaltung des Programms aufgrund der Corona-Krise zur Kenntnis genommen. In einer Zeit, in der Vieles unsicher wirkt, ist es m. E. wichtig, dass Bewährtes bleibt. Ihre Hörer haben sicherlich keine Lust, neben all den Veränderungen, die sie gerade erleben und die noch auf sie zukommen, auch noch ihren Stammsender verschwinden zu sehen.“

Auch folgende Rückmeldung wurde des Öfteren an den Hörservice herangetragen:

„Ich hatte mich eigentlich gefreut, in der Zeit des Home-Office mehr DLF hören zu können. Nun sind meine liebsten Sendungen abgeschafft. An die Stelle Ihres schönen differenzierten Nachmittagsprogramms ist ein langweiliger Einheitsbrei getreten, gewürzt mit den immer gleichen Corona-Informationen. Und das Ganze wollen Sie auch noch als Verbesserung verkaufen!“

„... gerade in diesen Krisenzeiten ist man ja froh über verlässliche Informationen zu gewohnten Zeiten an gewohnter Stelle. Leider hat sich der Deutschlandfunk als Informationsquelle völlig aus dem Rennen genommen. Offenbar halten Sie es für überflüssig, in der größten ökonomischen Krise der Nachkriegszeit über Wirtschaftsthemen zu informieren. Was ist aus Ihrer Wirtschaftssendung am Nachmittag geworden? Andere Sender schaffen es doch auch, die Programmqualität in der Corona-Krise zu halten. Im Moment liegen Sie meilenweit entfernt von dem, was WDR oder N-TV leisten. Sogar mit Radio Erft komme ich weiter. Für eine langjährige Hörerin sind Sie eine ziemliche Enttäuschung.“

Häufig wurde Kritik an der Berichterstattung zu den Corona-Fallzahlen geübt:

„... bitte sparen Sie doch in den Nachrichten den wichtigen Platz dieser lächerlichen Konkurrenz zwischen Hopkins-Universität und Robert-Koch-Institut. Viel wichtiger als die ständige Wiederholung der Erklärung der leicht differierenden Zahlen wäre doch die Einordnung. Flacht die Kurve ab, bleibt sie steil?“

„Warum kann man nicht für Deutschland die RKI-Zahlen nehmen und für die weltweite Übersicht die Hopkins-Werte? Immer wieder Kritik zu den veröffentlichten Zahlen der John-Hopkins-Universität.“

Viele Hörerinnen und Hörer stellten die Validität der Zahlen der John-Hopkins-Universität infrage und äußerten die Vermutung, *„dass bei der Sammlung von Daten von „nationalen Einrichtungen“ aufgrund ihrer im Vergleich zum RKI nicht so detaillierten Kenntnis der deutschen nationalen Einrichtungen Daten von verschiedenen Einrichtungen über dieselben bestätigten Corona-Fälle doppelt oder sogar mehrfach gezählt werden könnte“.*

Oft wurde Kritik an der Methodik der Erhebung durch die Universität laut, weil diese die Zahlen der Gesundheitsämter und der Ministerien der Bundesländer schlicht summierte.

„RKI kann Überschneidungen leichter erkennen als Johns Hopkins“. Der Wunsch: Die Wissenschaftsredaktion möge dieser Vermutung doch mal nachgehen.

In der Summe waren und sind die Rückmeldung zur Corona-Berichterstattung eher negativ und mit Fragen verbunden. Bemängelt wurde häufig, die Corona-Berichterstattung verdränge andere wichtige Themen. Schnell wurde der Vorwurf der einseitigen Berichterstattung erhoben:

„Ich möchte Ihnen mitteilen, dass aus meiner Sicht Ihre Berichterstattung einseitig ist. So wurde z. B. temporär sehr ausführlich über die Morde von Hanau berichtet. Was ja auch wichtig ist, Maßnahmen gegen Rassismus und Waffenbesitz müssen diskutiert und umgesetzt werden. Derzeit steht der Corona-Virus im Mittelpunkt, auch ein wichtiges Thema, aber alle anderen Themen sind deswegen nicht verschwunden.“

„Ihr Sender hat sich in den letzten Tagen leider nur einem einzigen Thema verschrieben, mit fortschreitend weniger Erkenntnisgewinn. Lassen Sie uns unser Leben irgendwie meistern und berichten von interessanten Dingen, die nichts mit Corona zu tun haben. Zerstreuung und Anregung tut not. Öffnen Sie die Archive und beschränken Ihre Corona-Berichterstattung auf einige Zeitfenster.“

Diese Rückmeldungen stehen allerdings in Kontrast zu der Tatsache, dass Mitte September eine Vielzahl an Hörermails an den Hörfunkrat von Deutschlandradio gerichtet wurden, die in Zusammenhang mit einer Petition stehen, in der eine Sondersendung zum Thema Corona im öffentlich-rechtlichen Rundfunk eingefordert wird. Auf diese Forderung erfolgte eine Antwort, und der Hörservice wurde Anfang Oktober mit einem entsprechenden Wording ausgestattet, das bei Bedarf Anwendung findet.

Auch Begriffe wie „Shutdown“ oder „Lockdown“ führte bei großen Teilen der Hörerschaft zu Protesten und der Frage, ob diese englischen Wörter denn sein müssen.

„Seit geraumer Zeit fällt mir auf, dass Sie – von Ausnahmen abgesehen – wie mittlerweile allgemein üblich für Geschäfts-, Schul- und Behördenschließungen in Deutschland zum Schutz vor Covid-Ansteckungen den Begriff „Lockdown“ verwenden. Ein Lockdown ist aber eine Ausgangssperre. Die hat es in Italien und an manchen anderen Orten, nicht aber in Deutschland, gegeben. Ich verstehe, dass sich das härter klingende Lockdown und nicht Shutdown in Deutschland eingebürgert hat, aber es ist ein falsches Lehnwort aus dem Englischen. Und welches Wort wollen wir verwenden, wenn es doch zum härteren Lockdown kommt? Sicherlich, Ausgangssperre wäre dann noch möglich. Vielleicht überdenken Sie den Sprachgebrauch noch einmal. Manchmal sagt ja auch eine Journalistin oder Journalist: Shutdown.“

Flüchtlingspolitik

Hörerrückmeldungen zum Thema Flüchtlingspolitik erreich(t)en den Hörservice auch in diesem Jahr kontinuierlich. Es wird nach wie vor hitzig und konträr diskutiert. Eine sehr große Zahl an Rückmeldungen ging zum Kommentar der Landeskorrespondentin in Mecklenburg-Vorpommern, Silke Hasselmann, „Aufnahme von Moria-Flüchtlingsen. Brandstifter gehören nicht auch noch belohnt“ am 11.09.2020 ein.

Die Rückmeldung waren überwiegend negativ. Die dabei erhobenen Vorwürfe lauteten, der Kommentar sei *menschenverachtend, unsozial/kaltherzig/empört, populistisch, des Deutschlandfunks nicht würdig.*

„... das hatten wir schon, und vielfach haben wir es noch: DIE Juden sind schuld! Und in Bezug auf Moria: 12.000 Flüchtlinge haben den Brand gelegt, deshalb darf nicht ein einziger dieser 12.000 irgendwo in Europa Aufnahme finden! Lassen Sie es 100 oder von mir aus auch 2.000 sein, die Brände gelegt haben, die anderen 10.000 bis 11.900 nehmen Sie einfach in Geiselhaft für ein paar Idioten? Wie unmenschlich Sie rüberkommen!! Ich hoffe, Sie meinen es nicht so, wie Sie es sagen! Ich fürchte, Sie meinen es tatsächlich so!“

„Sie stellen alle Bewohner des Lagers Moria auf unerträgliche Weise unter Generalverdacht, das Feuer gelegt zu haben. Wir können es uns nicht vorstellen, wie es ist, in einem solchen Lager ohne ausreichendes Essen, Wasser und sanitäre Einrichtungen zu leben. Ganz zu schweigen von der medizinischen Versorgung in Corona Zeiten“

„Noch nie hat mich ein Text so dermaßen angewidert und beschämt. Denn was man von Tichy und Konsorten erwarten kann weiß man, hier dachte ich, ginge es noch um halbwegs sauberen Journalismus. Kein Journalist darf sich im Stande sehen wieder so eine Rhetorik anzulegen, denn wir wissen wohin Worte führen können.“

Es gab jedoch auch positive Rückmeldungen:

„Sehr geehrte Frau Hasselmann, ich bedanke mich für Ihren Kommentar zum Thema Moria!“

„...hiermit danke ich Ihnen ganz herzlich für Ihren Kommentar zur Aufnahme der Migranten aus dem angezündeten Lager Moria auf Lesbos. Möge Ihre Stimme der Vernunft tausendfach gehört, verstanden und weiterverbreitet werden! Leider bin ich seit den Ereignissen des Jahres 2015 nicht sehr optimistisch.“

„Danke und großes Lob für den Kommentar kurz nach 19 Uhr am 11.09.2020 zur Aufnahme der Moria-Asylbewerber! Hätte ich dem Deutschlandradio nicht zugetraut! Große Klasse!“

„Bravo Frau Silke Hasselmann, danke der Redaktion, dass man Sie zu Wort kommen ließ! Es geschehen noch Zeichen und Wunder, möchte man da ausrufen! Im Deutschlandfunk ein Kommentar, der sachlich ist und einmal nicht links-grün-ideologisiert! Wer hätte das gedacht? Wir werten das als einen Anfang zur Rückkehr zu wirklichem Journalismus. Wir sind gespannt und verfolgen die Entwicklung weiter!“

Auch an den folgenden Tagen gingen weitere Rückmeldungen ein. Wohl auch, weil Deutschlandfunk-Chefredakteurin Birgit Wentzien am Montag (14.09.2020) zu Beginn der Sendung ‚Kontrovers‘ (Thema: Moria und die Folgen) in eigener Sache Stellung zum Kommentar von Silke Hasselmann nahm und ihn mit Sandra Schulz, die die Sendung moderierte, im Einzelnen erläuterte. Darüber hinaus war der Kommentar dann auch noch einmal in ‚@mediasres‘ am 14.09.2020 sowie im Schwesterprogramm Deutschlandfunk Kultur in Studio 9‘ (ebenfalls am 14.09.2020) Thema.

Gender

Seit 2019 erreichen den Hörserservice Rückmeldungen zur gendergerechten Sprache. Zunächst eher sporadisch, mittlerweile fast täglich und zwar (überwiegend) kritische Stimmen:

„In letzter Zeit merke ich, dass nicht nur Ihr Team, sondern auch Interviewpartner versuchen, ein Binnen-I zu sprechen. Dies gelingt unterschiedlich gut beziehungsweise schlecht. Im schriftlichen Sprachgebrauch kann es sinnvoll sein, ein Binnen-I zu nutzen. Das Hörverstehen leidet jedoch sehr, zumal die Mediathek erlaubt, Beiträge in erhöhter Geschwindigkeit abzuspielen.“

„Könnten Sie nicht wieder zum normalen Sprachgebrauch zurückkehren? Einer nur scheinbar emanzipatorischen Sprachregelung so brav zu folgen, kann doch nicht Ihren Ansprüchen oder Ihrem Sprachgefühl entsprechen. Ich finde es richtig furchtbar!“

„Seit einigen Wochen fällt auf, dass Ihre Sprecher und vor allem Sprecherinnen verstärkt das Gendersternchen mit einem aufdringlichen Stopp im Sprachfluss markieren, der den Hörer zusammensucken lässt.“

Aufgrund der Menge an Zuschriften wurde innerhalb der Programmdirektion eine Sprachregelung zum Thema verfasst, so dass eine direkte Beantwortung der Schreiben oder Anrufe durch den Hörserservice erfolgen konnte und kann.

Trump

Zur Berichterstattung über Donald Trump gibt es nach wie vor unterschiedliche Rückmeldungen. In der Regel wird eine ausgewogene, unabhängige und faire Berichterstattung vermisst, wie z. B. auch die folgende Rückmeldung deutlich macht:

„Hallo Frau Simon, hallo Herr Kößler, unseren täglichen TRUMP-HASS gib uns heute!! Stimmt, denn etwas Anderes können Sie wohl auch nicht mehr!! Stattdessen rot-grün-linke-Hetze rund um die Uhr!! Einfach nur ekelhaft und abstoßend!!“

Oder folgende, an Herrn Kößler gerichtete Rückmeldung:

„Sollte ich besser sagen: die deutsche Stimme der US-Demokraten?! Trump wendet also tatsächlich "eiskalte Macht" an (Ihre geframte Zueigenmachung von Bidens "pure power"), indem er den vakanten Richterposten noch vor der Wahl zu besetzen gedenkt, wohingegen die Demokraten - fair wie sie sind und in guter, langjähriger, politischer Tradition - die 2016 anstehende Entscheidung aussetzten und auf nach der Wahl verschoben. Ernsthaft? Für wie dumm halten Sie eigentlich die Hörer?!“

Den Hörservice erreichten aber auch Trump-kritische Zuschriften, etwa zu seiner Corona-Infektion: „Ich finde es sehr unkritisch immer von Trumps Corona-Infektion zu berichten. Trump ist durch Lügen und Wählermanipulation mit einer Minderheit der Wähler an die Macht gekommen, baut seinen aktuellen Wahlkampf auf Lügen auf und erteilt seinen Ärzten einen Maulkorb. Soll man da ehrlich glauben, er sei infiziert gewesen?“

„Bei so einem notorischen Lügner glaube ich eher an ein taktisches Mittel für den Wahlkampf, um Mitleid zu erzeugen und dann als "Superman" und unverwundbar aus der Behandlung in den Wahlkampf zurückzukehren.“

„Man sollte zumindest von einer "vermeintlichen Erkrankung" sprechen.“

Zum Wahlkampf bzw. zu den beiden Kontrahenten kam es im genannten Zeitraum eher zu wenig Feedback. Aus den Rückmeldungen ist jedoch zu entnehmen, dass der Eindruck entstanden ist, dass sowohl die Programme von Deutschlandradio als auch andere Sender und Printmedien offensichtlich gerne fasziniert und ausführlich über Donald Trump berichten. Über Jo Biden hingegen gebe es so gut wie keine Informationen. Zum Wahltermin selber (3./4.11.2020) erreichten den Hörservice zahlreiche Zuschriften: „Heute um 7.00 Uhr verkündet der Deutschlandfunk schon ganz stolz: In einem kleinen Ort der USA wurden schon die ersten Stimmen ausgezählt, 5 zu null für Biden! Warum verschweigen Sie, dass das Ergebnis in einem anderen Ort 16 zu 5 für Trump war? Journalismus heißt neutrale Informationen zu bringen und nicht entscheiden, was man mitteilt. Es gibt keinen Grund, Trump zu mögen. Aber es gibt gute Gründe, vollständig zu informieren.“

„Seit 4 Jahren versucht Thilo Kößler uns Hörern weiszumachen, dass es sich bei Trump um einen Fehler der Geschichte handelt und er dem wahren Amerika nicht entspricht. In einem seiner letzten schrillen Statements kurz vor der Wahl, suggeriert er uns, dass Trump definitiv vor der Abwahl steht. Seit 4 Jahren Desinformation. Seit 4 Jahren Meinungsmache. Seit 4 Jahren Verkündung von persönlichen Wünschen statt von objektiven Befunden.“

„Ich höre jeden Tag zwei bis drei Stunden einen Eurer Sender, meistens DLF. Aber was Ihr zurzeit mit der Wahl in USA betreibt, ist schrecklich und zwingt mich mehr und mehr zum Auszuschalten. Es gibt überhaupt keine Neuigkeiten von Belang, außer der Tatsache der Ungewissheit. Es langweilt mich un-säglich. Wenn das Ergebnis feststeht, bin ich sehr interessiert, wie es aussieht und was es für unsere Welt zu bedeuten hat. Ich habe in den letzten zwei Tagen noch nie so oft mein Radio aus oder umgeschaltet, wie gestern und heute. Wer in Deutschland wird die ganze Nacht damit verbringen, DLF zu hören um festzustellen, dass es noch nicht klar ist, wer der neue Präsident ist.“

„GOOD LUCK, MR TRUMP. HOPE WE'LL MEET AGAIN IN THE WHITE HOUSE.“

Russland und Putin

Die zur Russlandberichterstattung eingehende Kritik konzentriert sich vor allem auf den Vorwurf, es werde parteiisch und voreingenommen über den russischen Präsidenten und seine Politik berichtet. Konkret: Laut der Berichterstattung betreibe Russland eine autoritäre und völkerrechtswidrige Politik. Ob dies wirklich so ist, werde weder in Frage gestellt noch überprüft, wie man dies von gutem Journalismus erwarte, wie folgende Beispiele zeigen:

„Ich erwarte, den Unterschied zwischen "Putin-Freunden" (was immer das ist) und solchen Leuten herausarbeiten, die Putin als nach demokratischen Vorstellungen zwar unappetitlichen aber in der Weltpolitik mächtigen Politiker anerkennen, den man also "im Zirkel" halten muss“.

Oder aber diese mit Bezug auf die Sendung @mediasres am 17. Januar 2020:

„In der heutigen Sendung konnte ich den expliziten oder impliziten Vorwurf von Hörern hören, über Russland würde einseitig negativ berichtet. Ich möchte mit großem Nachdruck feststellen, dass ich Ihre Berichterstattung außerordentlich schätze. Ich habe mich viel wissenschaftlich mit Russland und dem post-sowjetischen Raum befasst, bin dort häufiger, habe Kontakt zu Kollegen und Freunden, habe Zugang zu russischen Quellen etc. Ich halte mich also für aus verschiedenen Quellen gut informiert.“

Als Professorin in Sachsen kenne ich die festverwurzelte Auffassung, dass Russland, speziell Putin, eigentlich gut sei (verkürzt ausgedrückt) und Völkerrechtsverletzungen eine notwendige Reaktion auf westliche Politik seien. In der studentischen Generation (zumindest in sozialwissenschaftlichen Fächern) erlebe ich es selten. Bei „mittelalten“ und „älteren“ Personen scheint es in den Genen zu stecken bzw. ist z. T. aus Jugenderinnerungen in Russland bzw. mit Russen und aus der Abneigung gegen die USA (sowohl Politik wie Lebensweise) gespeist“,

Die Berichterstattung über Russland sei, so lautet eine Kritik, wertend: Es werde beurteilt, wer die Guten und wer die Bösen sind.

Viele Rückmeldungen zur Vergiftung des Kreml-Kritiker Alexej Nawalny kritisieren in diesem Fall eine einseitige Sichtweise und ungerechtfertigte Verurteilung des russischen Präsidenten. So wurden die Ergebnisse des Bundeswehlabs angezweifelt, es handele sich um einen chemischen Nervenkampfstoff. Es werde außerdem ohne eindeutige Beweise eine persönliche Verwicklung Putins behauptet. Bei der nicht aufgehenden Putin-Verteufelung vergesse der Westen, der so stolz auf seine Demokratie sei, dass Putin demokratisch gewählter Präsident ist. Ebenfalls wird häufig angemerkt, dass Putin „einen guten Job“ mache. Insbesondere wenn man bedenke, dass der gesamte Westen einen verdeckten schmutzigen Krieg gegen Russland führe.

Belarus

Nach der Präsidentschaftswahl in Belarus am 9. August, bei der der nach offiziellen Angaben hohe Wahlsieg des amtierenden Präsidenten zu landesweiten Protesten führt, konzentrieren sich die Hörerreaktionen nicht primär auf die politische Situation, sondern auf die Verwendung des Toponyms „Belarus“, dieses wird oft kritisiert:

„Mir ist nicht klar, warum Sie statt Belarus nicht die deutsche Bezeichnung Weißrussland benutzen.“

„Die deutsche Bezeichnung dieses Staates ist (Republik) Weißrussland‘. ... Andere Staaten werden auch mit ihren deutschen Bezeichnungen genannt und nicht in der Landessprache.“

Es gibt jedoch auch positive Rückmeldungen:

„Was im ersten Moment befremdlich klingt, ist dennoch einleuchtend. Belarus war immer Spielball größerer Mächte, hat aber dennoch eine eigene Identität, die Sie durch die korrekte Bezeichnung "Belarus" stärken und zu würdigen wissen.“

Auch in Puncto Aussprache gingen etliche Kritiken ein:

„Wenn Sie meinen, Weißrussland in der Landessprache aussprechen zu müssen, dann tun Sie dies bitte korrekt: Es heißt nicht BELARUS, sondern BIELARUS (mit deutlich gerolltem R)! Das BELARUS ist so falsch, dass es schmerzt!“

Etliche Hörerrückmeldungen und -fragen gingen zur korrekten Aussprache des Namens Lukaschenko bzw. Lukaschenka ein, Deutschlandradio-Moskau-Korrespondent Thielko Gieß erklärte dazu: *„Der Nachname Lukaschenko wird sowohl im Russischen als auch im Belarussischen am Ende auf „a“ ausgesprochen. Das liegt an den Betonungsregeln dieser Sprachen. Die Schreibweise hingegen unterscheidet sich: im Russischen mit „o“, im Belarussischen mit „a“ (beide Buchstaben existieren auch im kyrillischen Alphabet und sind deshalb recht einfach zu transkribieren). Beide Sprachen sind Amtssprachen in Belarus. Lukaschenko auf „o“ auszusprechen, ist lediglich die eingedeutschte Variante.“*

AfD

Nach wie vor sieht ein Teil unserer Hörerinnen und Hörer die AfD durch unsere Berichterstattung benachteiligt. Ein anderer Teil ist nach wie vor verärgert, dass die AfD im Programm (immer wieder) zu Wort kommt:

„Kann mir bitte einmal jemand den Grund dafür nennen, warum auf Ihrem Radiosender am heutigen Tage mehrfach Werbung für die AfD gemacht wird, indem immer wieder die Einlassungen, oder sollte ich besser sagen Entgleisungen des Herrn Gauland im Bundestag abgespielt werden, während sich nach soeben von Ihnen gesendeter Aussage eines Reporters alle übrigen Parteien einschließlich der Linken

weitgehend mit den von Frau Merkel ausführlich und sachlich begründeten „Corona“ Maßnahmen einverstanden erklären. Wollen Sie eine Partei wie die AfD in unserem Land stärken?“

Auch die Berichterstattung in den Nachrichten zur Aufhebung des Demonstrationsverbotes am 29.08.2020 in Berlin wurde als tendenziös kritisiert – z. B. dadurch, dass die AfD-Politikerin Beatrix von Storch im O-Ton zu Wort kam:

„... Das suggeriert, dass es sich um eine rechtsradikale Veranstaltung handelt.“

Auch das Interview mit dem AfD-Bundessprecher Tino Chrupalla ‚Wie umgehen mit Geflüchteten?‘ vom 18. September 2020 wurde von zahlreichen Hörerinnen und Hörern kontrovers bewertet. Viele lobten das Gespräch:

„Ihre Gesprächsführung und die Art, wie Sie mit Ihren Nachfragen die Widersprüche und Plattheiten seiner Aussagen entlarvt haben, waren für mich eine Sternstunde dieser Woche. Das war Qualitätsjournalismus vom Feinsten.“

„Es ist Ihnen gelungen, Herrn Chrupalla aus der Reserve zu locken und zu Aussagen zu bewegen, die er bei anderen Interviewern wohl nicht gemacht hätte. Ihr ruhiges Nachfragen, Zuspitzen und die Konfrontation von Herrn Chrupalla mit Verhalten und Aussagen von Parteimitgliedern war feinsinnig und hatte Erfolg.“

Es gab aber auch Kritik:

„Es kann nicht sein, dass ein Journalist ein Interview so führt, dass die Ablehnung der Partei überaus deutlich wird, und Vergleiche heranzieht, die ziemlich fragwürdig sind.“

„Ich bin entschiedener Gegner der AfD, aber das Interview war eine Katastrophe! Die Fragen waren teilweise so suggestiv und verquer gestellt, diese hätte man einem Politiker aus jeder anderen Partei nicht zugemutet.“

Dem Moderator der Informationen am Morgen, Christoph Heinemann, wurde unterstellt, ein „Parteikader der Grünen“ zu sein. Moniert wurde auch, dass Online lediglich das Audio zu finden war:

„Schade, dass im Internet in Ihrer Übersicht nicht der Name des Interviewenden genannt wird!“

Rassismus/Polizeigewalt

Zahlreiche Hörerinnen und Hörer empfanden die Berichterstattung über den gewaltsamen Tod von George Floyd und die darauffolgenden weltweiten Proteste als nicht ausgewogen bzw. unvollständig:

„Wie kann es sein, dass dieses Thema geradezu nebensächlich behandelt wird? Wo bleibt die ausführliche, angemessene Thematisierung von Rassismus und Polizeigewalt? Gerade jetzt?“

Darüber hinaus entstand der Eindruck, Deutschlandradio wolle nicht von Mord sprechen: „Sehen Sie sich bitte, wenn Sie es ertragen können, das Video an. Und wenn Sie nicht von „Mord“ sprechen wollen, sagen Sie wenigstens „Tötung.“

In erster Linie wurden jedoch die verwendeten Begriffe kritisiert:

„Die Verwendung des Wortes "Farbige" innerhalb der wenigen kurzen Berichte ist allerspätestens im Jahr 2020 wirklich absolut daneben. Ich wünsche mir, dass diese Art und Weise der Berichterstattung noch einmal gründlich überdacht wird.“

„In der Berichterstattung über die Ermordung des US-Amerikaners durch einen Polizisten nannte Ihre Sprecherin den Menschen einen „Schwarzen“. Ich bin doch sehr schockiert gewesen. Später in einem anderen Bericht nannte man das Opfer dann einen Afroamerikaner. Damit kann ich leben. Aber in Ihrer Sendung auf die Hautfarbe reduziert zu werden, finde ich schon sehr ärgerlich. Es war ein Mensch! Wir nennen Asiaten ja auch nicht „Gelbe“ oder Indianer „Rote“.

Auch wurde im Zuge der Rassismus-Debatte des Öfteren angemerkt, dass die Moderatorinnen und Moderatoren sowie die Gäste wiederholt die Bezeichnung "Black Life Matters" anstelle der eigentlichen Bezeichnung der Bewegung, nämlich "Black Lives Matter" verwendeten.

Des Weiteren wurde Bedauern darüber geäußert, dass über den neu aufgeflamnten, weltweiten Rassismus z. B. gegenüber Asiaten oder Alltagsrassismus sehr wenig berichtet werde. Auch werde über den Rassismus, dem Afrikaner in China oder Muslime in Indien ausgesetzt sind, gar nichts berichtet. Über Rassismus werde in aller Regel erst gesprochen, wenn schwarze Menschen betroffen seien.

Anschläge und Attacken

Die Berichterstattung über die Anschläge in der jüngsten Vergangenheit wurde von Seiten der Hörerschaft mehrheitlich als unausgewogen, unvollständig und verharmlosend empfunden, wie folgende Rückmeldungen belegen:

„Zur Ermordung des Lehrers Samuel Paty am 16.10.2020 in Paris meldete der DLF, wie andere Medien auch, der Lehrer sei enthauptet worden. Was für eine Verharmlosung des grauenvollen Mordes. Enthauptungen können nur durch die Guillotine oder Scharfrichter/Henker durchgeführt werden. Der 18jährige Tschetschene Abdulla K. hat mit einem Küchenmesser den Kopf eines Mannes regelrecht "abgesäbelt".

„Hat sich jemand eine Vorstellung davongemacht, was dort wirklich geschehen ist? Kein Schwert- oder Beilhieb, bei dem der Kopf abgetrennt wird, sondern der Hals des Lehrers mit seinen Muskeln, Sehnen, der knorpeligen Luftröhre, den Venen und großen Arterien und selbst die Halswirbel hat er durchgeschnitten, während das Opfer sich gewehrt hat - oder hat er ihn irgendwie betäubt?“

Zur Messerattacke in Dresden erreichten den Hörserservice Rückmeldungen wie diese:

„Am 30.10.2020 las ich so ganz nebenbei in der Sächsischen Zeitung von einer Messerattacke in Dresden. Am 04.10. wurden zwei Menschen angegriffen. Einer der beiden starb daraufhin im Krankenhaus. In diesem Artikel wurde von einer terroristischen Terrorattacke gesprochen, wie Sie nachlesen können. Ich habe mit der Kommunikation darüber ein Problem. Bei derartigen Vorkommnissen in anderen europäischen LÄNDERN wird pausenlos darüber berichtet (zu Recht) und in diesem Fall? Ich halte sehr viel von Ihrer Berichterstattung, aber das verstehe ich nicht.“

„Es ist ja löblich, dass Sie ausführlich über die Vorfälle in Frankreich berichten. Nur, dürfen oder wollen Sie nicht über ähnliches bei uns (Dresden) so ausführlich berichten. Ich werde das Gefühl nicht los, dass in Deutschland dieses Thema zensiert wird. Wenn unsere Politik nicht endlich gegen eine islamische Parallelgesellschaft vorgeht, bekommen wir bald auch solche Zustände wie in Frankreich.“

*„Überschrift im DLF am 02.11.2020: "Terrorangriff in Wien, mit fünf Toten, hatte islamistischen Hintergrund". Die Forderung: bitte unverschleiert berichten. „**Moslemischer Terrorangriff in Wien mit fünf Toten**“. Die fett hervorgehobene Aussage ist sowohl kürzer als auch prägnanter, während Ihr Satz abmildernd ist und den üblichen moslemischen Hintergrund verkürzt. Als GEZ-Zahler bin ich Ihr Arbeitgeber und kann objektive Berichte erwarten.“*

Klimawandel

Nachdem das Thema als Jahresthema der Deutschlandradio-Denkfabrik 2019 sehr breiten Raum in der Berichterstattung in allen Sendungen und Formaten eingenommen hatte, vermissten viele Hörerinnen und Hörer in diesem Jahr eine regelmäßige Berichterstattung über Themen wie Klimakrise, Artensterben, der Zusammenbruch von Ökosystemen und die Maßnahmen dagegen, den EU Green Deal, etc.

„Das Thema ist so umfangreich und hat so viele unterschiedliche Teilbereiche, dass es unbedingt durchdacht und bürgernah aufbereitet werden muss. Auch gehört es ständig auf die Tagesordnung, damit auch alle Teile der Bevölkerung endlich die Brisanz wahrnehmen und verinnerlichen.“

„Die Corona-Situation ist ständig Thema in Ihrem Sender, sicher auch wichtig. Doch viel wichtiger und alles Leben weltweit betreffend, ist die Klimaerwärmung.“

„Wie kam es denn zur Ausblendung dieser Themen in Ihrem sonst so achtsamen Programm?“

Viele Hörerinnen und Hörer formulieren, wie dieses Beispiel zeigt, dass „dringlicher Umweltschutz und rigorose Vermeidung von Artenschwund derart an Bedeutung gewonnen haben, dass die Behandlung

dieses Themas keinen Aufschub mehr zu lässt.“ Der Wunsch: ausreichender Sendeplatz für genau diese Themen.

Kritisiert wurde in dem Zusammenhang auch, dass das Thema „Klimawandel“ nicht für die Denkfabrik 2021 zur Abstimmung stand.

Rückmeldungen zu den einzelnen Programmen und Sendungen

Rückmeldungen zum Deutschlandfunk

Auch in diesem Jahr gibt es zu den **Nachrichten** wieder kritische Rückmeldungen, insbesondere bei tatsächlichen oder vermeintlichen Fehlern oder Ungenauigkeiten. Auch die Gewichtung der Nachrichten wird teilweise kritisch gesehen.

Kritisiert wird des Öfteren, dass dieselbe Nachricht/Mitteilung nach der Abschaffung der Verkehrsnachrichten im Februar 2020 dreimal verlesen bzw. wiederholt wird, nämlich in:

„Übersicht, Hauptteil, Zusammenfassung. Die daraus resultierende Frage: „Was ist der Sinn dieser Wiederholungen? Indoktrination?“

Die Auswahl der Eilmeldungen wird wegen unterschiedlicher Wahrnehmung der Relevanz mitunter als „seltsam“ empfunden. So werden etwa Meldungen über den Tod berühmter Menschen, wie zuletzt van Halen oder Feuerstein, häufig als nicht eilmeldungswürdig kritisiert.

Im Gegensatz zu 2019 erreichen den Hörserservice zum Projekt „**nachrichtenleicht**“ in diesem Jahr vermehrt negative Rückmeldungen, wie diese:

„Die wohl überflüssigste Sendung ist Ihr Wochenrückblick in einfacher Sprache. Ich kann mir nicht vorstellen, dass jemand diese Sendung bewusst anstellt. Haben Sie das mal geprüft?“

„Müssen die Nachrichten in einfacher Sprache auch richtig sein? Wollen Sie die Hörer verdummen? Oslo in Finnland!!!! Muss der DLF die deutsche Sprache auch in anderer Hinsicht verkrümmen? Gender, Verballhornungen aller Art – das sollte nicht sein!“*

Wie jedes Jahr erreichten den Hörserservice Rückmeldungen zur **Moderation bzw. Interviewführung**:

„Leider fällt Ihr Moderator seinen Partnern unerhört oft ins Wort. Man kann ja fast nicht mehr zuhören.“

„Wie ich Ihnen bereits mehrfach rückgemeldet habe, finden ich die Moderationsleistung in Ihren Interviews absolut inakzeptabel: unhöfliches Unterbrechen und bewusste Fehlinterpretation des Gesprächspartners sind nur zwei der vielen Schwächen Ihrer Interviews, die es dem Hörer schwer möglich machen, der Argumentation folgen zu können bzw. zu wollen, da diese Gespräche häufig ins Unerträgliche abdriften.“

Selbstverständlich gehen im Hörserservice aber auch positive Rückmeldungen zur Moderation ein: Insbesondere, wenn es sich um längere Sendungen (wie die Sprechstunde, Klassik-Pop-et cetera oder die Zwischentöne) handelt.

An dieser Stelle sei erwähnt, dass der plötzliche Tod des Kollegen Michael Langer, der über viele Jahre die „Zwischentöne“ moderierte, viele Hörerinnen und Hörer sehr bewegt hat, beispielsweise:

„Die Erschütterung über seinen unerwarteten Tod ist beträchtlich. Die Trauer wird im Laufe der Zeit nachlassen, aber niemals mein Respekt und meine Erinnerung an einen bemerkenswerten Kollegen. ... Das iTüpfelchen war vermutlich sein Timbre, mit dem er gesegnet war.“

„Als langjährige begeisterte Zuhörer der ‚Zwischentöne‘ sind wir bestürzt und traurig über den frühen Verlust von Michael Langer. Seine unverwechselbare Art zu fragen, klug, intensiv, nie klüger als sein Gegenüber – ach, wir werden ihn sehr vermissen.“

Mit der Frage, ob die **Verkehrsinformationen** abgeschafft werden sollen, hatte sich das Haus schon viele Jahre beschäftigt; auch weil es durchaus Befürworter für die Ausstrahlung gab und sie zudem eine lange Tradition im Deutschlandfunk hatten. Allerdings war das Angebot in den letzten Jahren immer stärker in die Kritik geraten, vor allem, weil durch die bundesweiten Verkehrshinweise stets nur die wichtigsten Autobahnen und die längsten Staus genannt werden konnten. Dies wurde dem Programm von der

Hörschaft als Irreführung vorgehalten und unter dem Hinweis auf die sonstigen Qualitätsstandards kritisiert. Es wurde die Entscheidung getroffen, die Verkehrsnachrichten einzustellen und stattdessen die freiwerdende Zeit für eine Verlängerung der Deutschlandfunk-Nachrichten zu nutzen. Seit Februar 2020 wird ein besonderes Augenmerk auf Nachrichten aus den Bundesländern gelegt, oder, wenn möglich, auf Themen, die nicht so stark im engen Fokus der medialen Aufmerksamkeit stehen, diese aber dringend verdienen. Seit der Abschaffung der Verkehrsnachrichten erreichen den Hörservice hin und wieder irritierte Nachfragen zu deren Verbleib. Wie aber schon die durchgeführten Umfragen gezeigt haben, hat die Entscheidung, die Verkehrsnachrichten einzustellen, großen Anklang gefunden.

Die **Verkündigungssendungen**, zu deren Ausstrahlung die Programme von Deutschlandradio staatsvertraglich verpflichtet sind, stehen auch in diesem Jahr wieder des Öfteren in der Kritik. Auch wenn es dort heißt, dass "den Evangelischen Kirchen, der Katholischen Kirche und den Jüdischen Gemeinden auf Wunsch angemessene Sendezeiten für die Übertragung gottesdienstlicher Handlungen und Feierlichkeiten sowie sonstiger religiöser Sendungen, auch solcher über Fragen ihrer öffentlichen Verantwortung zu gewähren sind und natürlich auch andere, über das gesamte Bundesgebiet verbreitete Religionsgemeinschaften des öffentlichen Rechts, angemessen berücksichtigt werden können", wünschen sich Hörerinnen und Hörer „*angesichts eines konfessionslosen Bevölkerungsanteils von knapp 40% zumindest anteilig auch die ethisch geprägte Behandlung gesellschaftlicher Themen.*“.

Auch wird mitunter die Dichte an religiösen Themen und ganzen religiösen Sendungen als anstrengend empfunden: „*Gefühlt geht es jedes Mal, wenn ich einschalte, um Religion.*“,

Diese ablehnende Haltung gegenüber den Verkündigungssendungen deckt sich allerdings nicht mit den vielen Anfragen nach Manuskripten oder der Möglichkeit des Nachhörens zu diesem Format. Mit Erhalt des Oktoberheftes häuften sich Fragen nach dem Gottesdienst, der in der Vergangenheit stets am 31.10. ausgestrahlt wurde. Dazu beispielhaft diese Rückmeldung:

„*Es ist eine jahrelang geübte Praxis, dass Sie an jedem Sonntag und an jedem bundesweiten kirchlichen Feiertag um 10.05 Uhr einen Gottesdienst übertragen. Zusätzlich gibt es an Fronleichnam (nicht bundesweiter katholisch geprägter Feiertag) und zum Reformationstag am 31. Oktober (nicht bundesweiter evangelisch geprägter Feiertag) eine Gottesdienstübertragung. Warum soll diese Tradition in diesem Jahr laut Programmorschau erstmals am 31.10. nicht fortgeführt werden? Am Fronleichnamstag 2020 haben Sie noch einen Gottesdienst übertragen.*“

Kritik an der **Musik** innerhalb der ‚Informationen am Morgen‘, und anderen Sendestrecken im Deutschlandfunk erreicht den Hörservice ebenfalls weiterhin:

„*Sie verwenden häufig als Zwischenmusik bei Nachrichten und Kommentaren, z.B. bei den Informationen am Mittag, musikalische Endlosschleifen. Diese sind derart primitiv und einfallslos, dass man den Eindruck gewinnt, die betreffenden Moderatoren wollten sich die Mühe ersparen, geeignete Musik auszusuchen.*“

„*Als einer Ihrer Stammhörer geht mir die Zwischenmusik, die zwischen den einzelnen Beiträgen gespielt wird, unheimlich auf den Senkel. Haben die "Stücke" einen Sprung, pennt der dafür zuständige Techniker und was für einen Geschmack hat die hierfür zuständige Person? Diese dauernden öden Wiederholungen dieser dumpfen Kompositionen sind eine echte Zumutung!*“

Mit der Absetzung des **Mitternachtskrimis** zum 1. April 2020 hatten und haben viele Hörerinnen ein Problem und kommentierten dies z. B. wie folgt:

„*Ich bedauere es sehr und würde mir wünschen, dass Sie diese Entscheidung noch einmal überdenken. Der Mitternachtskrimi ist eine Jahrzehnte lange „Radioinstitution“, ist über die Grenzen hinaus beliebt und sollte unbedingt erhalten bleiben.*“

„*Ich möchte nicht gegen die Idee von „Blue Crime“, also das geplante Nachfolgeprojekt, wettern. Ich finde diese Idee im Gegenteil interessant. Aber hätte es nicht die Möglichkeit gegeben, beides im Programm zu platzieren? Hätte man den „Mitternachtskrimi“ nicht behutsam modernisieren UND eine True-Crime-Feature-Serie starten können? Ich begreife überhaupt nicht, wieso sich das ausgeschlossen hatte?“*

Zur Änderung der freitäglichen Sendung ‚@mediasres‘ hat es keine kritischen Rückmeldungen gegeben. Seit Freitag, den 4. September 2020 hat sich der Untertitel und das Konzept der Freitagsausgabe von ‚@mediasres‘ geändert. Seitdem wird der @mediasres-Podcast „Nach Redaktionsschluss – Der Medienpodcast“ (linear und nicht linear) gesendet. Die Freitagssendung ist seitdem keine Live-Sendung mehr, sondern die Sendung des gekürzten Podcasts.

*Grundsätzlich erreicht den Hörservice aber auch wieder großes **Lob für das Programm allgemein:** „Seit Jahren höre ich täglich das Programm von Deutschlandfunk Kultur und Deutschlandfunk und bin wirklich sehr zufrieden.“*

„In den letzten Jahren wurde mir in Anbetracht der meines Erachtens massiven Beeinflussung von Menschen durch die Medien sehr bewusst, wie wichtig eine so neutral wie möglich gehaltene Berichterstattung, die Unabhängigkeit der Medien sowie allgemein die Einhaltung journalistischer Standards ist! Die Journalisten und natürlich auch all die anderen Mitarbeiter tragen wesentlich dazu bei, dass ich das Gefühl habe, einen gewissen Überblick über die Geschehnisse auf der Welt zu haben. Immer wieder werde ich auf Dinge gestoßen, von denen ich sonst wohl nie gehört hätte. Dass alles weiß ich sehr zu schätzen!“

„Während der „Corona-Wochen“, als wir alle mehr oder weniger auf unser Haus oder unsere Wohnung beschränkt waren, hatte ich auch ein wenig das Gefühl, das Radio wäre meine Verbindung zur Außenwelt (was natürlich ein wenig überzogen ist, da wir ja nicht wirklich eingesperrt waren). Ich bin der Meinung, dass wir in Deutschland einen sehr hohen Standard des unabhängigen Journalismus haben und fühle mich sehr gut informiert. Tatsächlich habe ich ja auch die Wahl, von wem ich mich informieren lassen möchte und kann, wenn ich denn möchte, verschiedenste Quellen nutzen.“

„...Im Übrigen schätze ich seit Jahren die allgemein informativen sowie spezifisch wissenschaftlichen Beiträge des Deutschlandfunks (Forschung aktuell, Wissenschaft im Brennpunkt, und Computer und Kommunikation). Danke allen Mitarbeitern und Wünsche für Ihre Gesundheit!“

Rückmeldungen zum Programm Deutschlandfunk Kultur

Mit den Umstrukturierungen bzw. dem Wegfall bestimmter Sendung zum 1. September 2019 sind einige Hörerinnen und Hörer auch weiterhin unzufrieden, wie diese Rückmeldung belegt:

„Ich bin nicht des Schreibens müde und merke wieder (wie zu jeder Sendung-Plus Eins) an, Sie verderben mir jeden Sonntag die Laune und die Lust, die Rundfunkgebühren zu zahlen. Dieses sinnfreie Rumgesülze regt mich dermaßen auf, dass ich gleich in der Ankündigung wutentbrannt abschalte.“

„Unfassbar, was sie aus dem Sender gemacht haben (2254, Wegfall Kakadu, Tonart Chanson und Balladen gekürzt, Plus Eins).“

Eine Hörerin sah sich aufgrund eines Brief, der im Hörerforum des Magazins #11 abgedruckt ist, auffordert, ihren Unmut ebenfalls kundzutun:

„Gut zu wissen, dass ich nicht die Einzige bin, die am Sonntagmorgen um 10 Uhr auf einen anderen Sender um- oder das Radio ganz ausschaltet. Gebt uns unser altes Sonntagmorgen-Programm zurück, bitte!“

„... Nun folgt nach dem „Sonntagsrätsel“ die Sendung „Plus Eins“, die ich nur einige Male gehört habe. Nun muss ich nach gelöstem Rätsel sofort den Sender wechseln, da ich das Format „Plus eins“ nicht ertragen kann und es mich aggressiv macht.“

Die Kindersendung ‚Kakadu‘, die zu einem Podcast-Angebot weiterentwickelt wurde, scheint sich sehr gut im Programm etabliert zu haben. Der Wunsch, das alte Konzept wieder ins Leben zu rufen, ist nicht weiter an den Hörservice herangetragen worden. Vielmehr ist die Teilhabe an der Sendung groß. Unter dem Motto: „Wir entdecken gemeinsam die Welt und beantworten die Fragen, die neugierige Kinder stellen!“ gehen regelmäßig Fragen der jungen Hörerschaft ein, wie z.B.: „Warum gibt es Krieg?“, „Woraus bestehen Klebezettel?“, „Wie viele Länder gibt es auf der Erde?“, „Warum gibt es Stürme?“ oder: „Warum träumt man eigentlich?“ usw.

Aber auch Fragen zu bestimmten Kinderhörspielen gehen regelmäßig ein.

Kritische Zuschriften erreichten den Hörserservice auch zum **Musikprogramm**:

„Also jetzt muss ich doch mal über die Musik in „Studio 9“ meckern: Ich finde sie derart grässlich, dass ich oft die bekannt guten Beiträge verpasse, weil ich auf andere Sender umschalte, um den Käse nicht anhören zu müssen. Ich weiß nicht, was das unbedingt mit Kultur zu tun hat. Klassik, die Sie gaaaanz früher zwischendurch gespielt hatten, fand ich super und ruhig mal einen „Ohrwurm“ einspielen, fände ich auch angebracht.“

„In der letzten Zeit fällt auf, dass auf DLF Kultur häufig italienische und französische Lieder gespielt werden. Vielleicht gehören zur Hauptzielgruppe „Schickimicki-Haushalte“, die das gut finden – ich würde lieber dann und wann auch mal einen polnischen Song hören, schließlich ist Polen neben Frankreich unser größter Nachbar, wenn auch für viele nicht so schick!“

Andere bemängeln, dass zu wenig klassische Musik gespielt werde oder merken an, dass Deutschlandradio Kultur zu einem ganz normalen Rotationssender geworden sei, über den musikalische Anregungen zunehmend ausbleiben. Zudem gebe es zu viele Wiederholungen:

„Nicht, dass man den Song nicht hören könnte, aber dreimal reicht.“

Ein weiterer Kritikpunkt:

“Wie immer fehlen die Playlisten von Tonart Americana!“

Rückmeldungen zu Deutschlandfunk Nova

Auch in diesem Jahr gingen zahlreiche Rückmeldungen zum Programm im Allgemeinen und zu bestimmten Sendungen ein. Darunter positive wie diese:

„Ich (51) habe heute Euer Programm entdeckt und höre es schön den ganzen Vormittag - weiter so! Ich höre künftig öfter rein, versprochen!“ oder: „Ich bin großer Fan von Eurem Programm. Bitte hört niemals auf mit der 100!!!! Dadurch bin ich auf Podcasts gekommen. Ich höre inzwischen begeistert alles querbeet. Eure anderen Podcasts sind auch gut, Aber die „100“ ist immer wieder einmalig. Ganz starke Leistung! Sowohl die Musik als auch die sehr informativen Beiträge gefallen mir sehr. Und das ohne nervige Werbung.“

Weiterhin sehr geschätzt wird die Sendung ‚Eine Stunde History‘:

„Kürzlich habe ich Ihre Reihe „Eine Stunde History“ entdeckt, jetzt bin geradezu süchtig danach und hör mir jeden Tag eine Folge im Podcast an.“

Großer Dank wurde auch Matthias von Hellfeld für seine immer wieder herausragenden Erklärungen zuteil, auch weil sie gleichzeitig nett anzuhören und anschaulich dargestellt seien. Meike Rosenplänter wisse hingegen immer die richtigen Fragen zu stellen. Positives Feedback geht auch weiterhin zur Sendung ‚Eine Stunde Liebe‘ ein und auch die Themenanregungen für das Format reißen nicht ab.

Nach wie vor unzufrieden ist die Hörerinnen-/Userschaft mit dem Soundbett, das innerhalb der Nachrichten eingesetzt wird. Die Folge sei: *„schlimmes Herzrasen“* und es wird als *„Geräuschmüll“* bezeichnet, der keinerlei Mehrwert habe.

Wenig Kritik ging zur Absetzung der Sendung ‚Eine Stunde – Was mit Medien‘ Ende Juli 2020 ein. Als Alternative konnte auf die Sendungen ‚@mediasres‘, Mo bis Fr ab 15.35 Uhr im Deutschlandfunk sowie ‚Breitband‘ auf Deutschlandfunk Kultur, samstags von 13.05 – 15.05 Uhr, verwiesen werden. Zur Absetzung der Sendung ‚Eine Stunde Talk‘ konnten keine relevanten Rückmeldungen festgestellt werden. Auch zur Nachfolge-Sendung ‚Deep Talk‘ gingen keinen nennenswerten Rückmeldungen ein. Gleiches gilt für die neue Sendung ‚Achtsam‘ (Sendestart; 20.08.2020).

Kritik erreichte den Hörserservice, wie in den Vorjahren zur Musik:

„Das sind die vielen musikalischen Wiederholungen. Mehrfach am Tag laufen dieselben Songs von Foal, Georgia, Nova, usw. Das ist ein wenig nervig. Haben die Künstler nur einen Song?“

„Bringt doch mal andere Indie Bands, wie White Lies, Drangsal, Franz Ferdinand, The Killers, usw., auch ein paar Klassiker wie The Smiths oder The Chameleons würden gut ins Programm passen.“

Als nicht nachvollziehbar empfinden viele Hörerinnen und User die leider nur zeitlich begrenzte Abrufmöglichkeit der Playlisten.

Bemängelt wird weiterhin, dass die Beiträge nicht komplett auf der **Webseite** nachzulesen sind, oder dass Zusatzinformationen zu den Sendungen auf der Webseite fehlen. Darüber hinaus wird regelmäßig kritisiert, dass es zu Deutschlandfunk Nova keine ausführliche Programmübersicht gibt. Und auch das Magazin gebe wenig Auskunft über bevorstehende Sendungen. Auch die Frage, warum das Programm nur digital ausgestrahlt werde, erreicht den Hörservice seit Programmstart im Jahre 2010 immer wieder!

Rückmeldungen zur Körperschaft Deutschlandradio

Kontakte zur Körperschaft sind programmübergreifende Rückmeldungen. Viele unserer Hörerinnen und Hörer nutzen mehrere Programme oder können in ihren Schreiben kein konkretes Programm angeben. Darüber hinaus werden hier Zuschriften/Fragen zum Rundfunkbeitrag, zu Apps, zum Magazin und anderes erfasst.

Zur Umgestaltung des Programmheftes im Februar 2020 sind allein bis zum 21.2.2020 mehr als 800 Telefonate, Mails und Briefe, überwiegend mit Kritik und Detailwünschen, im Haus eingegangen. Zahlreiche Leser freuten sich über die Veränderungen:

„Großartig! Endlich ist der Text da, wo er hingehört, zum Tagesprogramm. Und endlich hat auch ein modernes Layout mit vierfarbigen Fotos Einzug gehalten.“

Die Mehrheit der Leserinnen und Leser sah die Veränderungen jedoch kritisch:

„Es ist ein Bilderbuch geworden, gedruckt auf lappigem weichem Papier. Das Verhältnis zwischen Bildern und Programmtext ist völlig missraten.“

„Der Programmkalender ist ein Sehtest geworden, die Schriftgröße ist viel zu klein!“

Vor allem der letzte Punkt tauchte bei fast allen Rückmeldungen auf, so dass von Seiten des Hauses versichert wurde, dass eine Anpassung erfolgen wird. Im Juli-Heft wurde schließlich die Gestaltung einzelner Seiten und Rubriken angepasst und die Schrift im Programmkalender wunschgemäß vergrößert.

Kritische Rückmeldungen zur Umgestaltung, wie die folgenden, gehen aber auch weiterhin regelmäßig ein.

„Was ist bloß in die Leute gefahren, die seit Februar 2020 das Magazin entwickeln und gestalten? Geben Sie plötzlich einen Haufen Geld aus für Gestalter-Agenturen, die dieses Geld nicht wert sind? Warum diese Veränderung zum eindeutig Schlechteren?“

„Für mich und viele meiner Bekannten war und ist dieses Programmheft eben, das was es aussagen sollte, nämlich eine Info in übersichtlicher Form, um alle Sendungen schnell zu finden und sich gut lesendlich im Programm Ihrer Sender zurechtzufinden. Die früheren Programmhefte haben in meinen Augen diese Funktion voll erfüllt.“

Nicht zu erkennen ist, dass die Leser aufgrund von Unzufriedenheit mit der Gestaltung auf das Heft verzichten möchten. Im Gegenteil: die Auflagenhöhe ist seit Januar weiterhin stabil.

Nicht verändert hat sich auch in diesem Jahr das „**Anspruchsdenken**“ unserer Hörerschaft. Wie schon in den Vorjahren wird erwartet, dass auf Kritik zeitnah, kompetent und möglichst personalisiert reagiert wird. Standardschreiben, die Sprachregelungen enthalten, empfinden viele Hörerinnen und Hörer als überflüssig und unangemessen. Der Hörservice ist diesbezüglich im Austausch mit der Kommunikationsabteilung, und zwar mit dem Ziel, die bereits vorhandenen Antworttexte, die im Hörservice im Einsatz sind, zu überarbeiten und ggf. anzupassen, um die Redaktionen und Fachabteilungen noch stärker zu entlasten. Parallel dazu wird an dem Workflow erforderlicher Sprachregelungen (wie z. B. seinerzeit zu Unitymedia oder zur gendergerechten Sprache) gearbeitet, um schnell auf kritische Themen reagieren zu können und um die einheitliche Sprachregelungen in unterschiedlichen Bereichen (Online, Hörservice, Fachredaktion, Sendernetzbetrieb) einheitlich einsetzen zu können.

Unverändert sind ebenfalls Äußerungen, dass als Beitragszahler das Recht auf Einflussnahme bei der Programmgestaltung bestehe. Was die geplante Gebührenerhöhung von 17,50 Euro auf 18,36 Euro ab

Januar 2021 betrifft, so sind bislang noch nicht viele Rückmeldungen eingegangen. Dennoch gibt es bereits Rückmeldungen wie diese:

„Nun ist es endlich ausgesprochen, die Erhöhung der Rundfunkgebühren. Wieder einmal muss die Bevölkerung als die zu melkende Kuh herhalten. Was fehlt ist eine glaubhafte Transparenz, für was dieser Beitrag in seiner Gesamtheit ausgegeben wird. Es wird auf die Verbesserung des Programmgebotes verwiesen, irgendwie ist das eine ziemlich lächerliche Erklärung! Was bleibt die Befürchtung, dass man die Bevölkerung ein weiteres Mal für blöd verkauft. Preiserhöhungen haben noch nie zu einem Qualitätssprung geführt.“

„Es bleibt wohl die Frage unbeantwortet, wer sich hier die Taschen ein weiteres Mal füllt. Wenn Sie überzeugen wollen, geben Sie den Haushalt in den einzelnen Positionen öffentlich bekannt; wie

Lohnkosten und Honorarkosten

Kosten für Arbeitsmittel

Kosten für Programmgestaltung

Zuschüsse für diverse Vereine, z. B. Fußballvereine, etc.

Ansonsten hat diese Erhöhung nur das bittere Geschmäckle einer weiteren Abzocke der Bevölkerung.“

„Immer wieder muss der Bürger und (Zwangs)Gebührendzahler erleben, wie konformistisch und servil der Journalismus bei den Öffentlich-rechtlichen Sendern ist. So auch beim Deutschlandfunk und seinen Journalisten.“

Weiterhin gehen im Hörserservice (fast) täglich Anrufe oder Mails ein, in denen nach einer brauchbaren Kontaktmöglichkeit zum Beitragsservice gefragt wird. Die an die Haushalte verschickten Schreiben (mit zum Teil hohen Nachzahlungsforderungen) lassen keinen direkten Kontakt erkennen. Insbesondere ausländische Mitbürgerinnen und Mitbürger scheinen Probleme mit den Schreiben zu haben. Der Hörserservice verfügt über eine Kölner Nummer, die den Beitragszahlern mitgeteilt wird oder verweist auf die Homepage, die in den letzten Jahren stetig verbessert wurde und auf der (in verschiedenen Sprachen) Antworten auf eine Vielzahl an Fragen zu finden sind.

*Auch in diesem Jahr erreichte den Hörserservice wieder **Lob für die Programme von Deutschlandradio:***

„Sie haben/mussten Ihr Programm von heute auf morgen total umstellen. Digitales Arbeiten, neue Teambildungen, teilweise aus dem Homeoffice - dies alles zu koordinieren ist sehr arbeits- und zeitintensiv. Sie konnten auf keine ähnlichen Situationen/Erfahrungen zurückgreifen. Alle haben eine sehr gute Arbeit gemacht, Respekt dafür! Dass Verbesserungen immer möglich sind, mag sein, aber viele Kritik war m. E. ungerechtfertigt.“

„Großes Lob ans Haus.“ Oder: „Sie sind großartig!!! Vielen Dank für Ihr wunderbares Programm!!!“

*Kritisiert werden aber auch weiterhin **Wiederholungen und Übernahmen** in den Programmen: „Wenn man Euch den ganzen Tag zuhört, kommt das identische "Interview" morgens und dann auch wieder nachmittags, nur mit unterschiedlichen Moderatoren. Die Antworten kennt man aber alle schon. Verwirrend.“*

„Es kommt vor, aber nur selten wird darauf hingewiesen, dass das "Interview" in Zweitverwertung dann nicht live, sondern vom Vormittag aufgezeichnet ist. In letzter Zeit fällt mir sogar auf, dass nicht nur vormittags/nachmittags, sondern sogar innerhalb von wenigen Stunden die identischen Wortbeiträge ohne ergänzenden Hinweis gesendet werden (oder Inhalte mit äußerst geringer Varianz).“

Auch Rückmeldungen, wie die folgende), zu wiederholt ausgestrahlten Features erreichen den Hörserservice häufiger: *„Die Sendung wurde bereits gesendet - wieso erfolgt keine Kennzeichnung im Web?“*

An den Übernahmen hat unsere Hörerschaft in aller Regel nichts auszusetzen. Kritik gibt es allerdings häufig, wenn es um Übernahmen von Hörspielen und Features geht. Diese Produktionen dürfen aus rechtlichen Gründen nicht zum erneuten Nachhören angeboten werden, was bei Hörerinnen und Hörern auf Unverständnis und Unmut stößt.

Weitere Kritik erreichte uns zum **Profil der Programme:**

„Es ist wirklich, wirklich unerträglich, welchen Raum Sie den Themen (Radikal)Feminismus, Black Lives Matter, ... , Themen, die Deutschland in ein schlechtes Licht stellen, Raum in Ihren Programmen geben und wie einseitig und tendenziös Sie diese Themen darstellen.“

„Es ist schon fast die Regel, dass diese Themen auch noch zeitgleich auf DLF und D-Kultur ausgestrahlt werden. Ich schalte dann das Radio meist ab. Das fühlt sich wie Erziehung, Bevormundung und Indoktrinierung an. Gegenargumente werden vor allem ausgeblendet, aber auch brachial als populistisch bzw. als Äußerungen des alten weißen deutschen Mannes (eine Vierfach-Diskriminierung: Geschlecht, Alter, Hautfarbe und Nationalität) diffamiert.“

“Als begeisterter Hörer Ihrer Programme stelle ich immer mehr fest, dass der Sprachanteil sinkt. Das widerspricht Ihrem Markenkern und meinen Vorlieben. Ich missbillige die Ausbreitung von Musik in Ihrem Programm. Als nächsten kommen noch Quizsendungen mit Baumarkt Gutscheinen? Bitte nicht!“

Immer wieder werden **Aussprache und Formulierungen** kritisiert: Abgesehen von den vielen, überwiegend kritischen, Rückmeldungen zur gendergerechten Sprache gingen auch wieder Rückmeldungen zur falschen Aussprache von Personennamen, Länder- oder Städtenamen ein. Ein weiterer beliebter Fehlerhinweis geht regelmäßig zu dem Wort „Journalist“ ein, wie z. B. diese:

„Ich frage mich, warum die Moderatorin das Wort „Journalismus“ nicht aussprechen kann? Warum sie ständig „Tschornalismus“ sagt?“

Und auch grammatikalische und sprachliche Fehler werden regelmäßig in verschiedenen Sendungen bemängelt. Weiterhin regelmäßig kritisiert wird die Verwendung von Anglizismen:

„Ich bitte Sie sehr, sich nicht diesem hässlichen Modetrend anzuschließen und ständig englische Ausdrücke für Dinge zu verwenden, die Mensch gewiss auch deutsch benennen kann. Ein krasses Beispiel ist das neuerdings massenhaft verwendete Räischel profefiling.“

„In den vergangenen Wochen sind mir beim Hören unterschiedlicher Sendungen gehäuft Anglizismen/englische Begriffe in Moderationen und Sendungen aufgefallen. Gründer eines Start-ups werden zu "foundern", es geht um "celebrities" und "beautys". Ich habe keine Probleme mit den Begriffen, finde aber deren Einsatz sehr unglücklich, sofern sie nicht zu jenen gehören, die deutlich stärker in den Sprachgebrauch eingesickert sind (Lockdown, Smartphone, Cloud etc.). Wenn selbst jene, die Englisch einigermaßen beherrschen, schon diese vermehrten Anglizismen auffallen, ist dies ggf. für andere Hörer mit weniger Sprachkenntnis noch störender.“

Die Deutschlandradio Top 10

Zu diesen Sendungen gab es 2020 die meisten Kontakte mit Hörerinnen und Hörern:

Deutschlandfunk:

Nachrichten
Informationen am Morgen
Interview
Sprechstunde
Marktplatz
Tag für Tag
Essay und Diskurs
Forschung Aktuell
Kontrovers
Kommentare und Themen der Woche

Deutschlandfunk Kultur:

Studio 9
Im Gespräch
Lesart
Plus Eins
Zeitfragen
Kakadu

Hörspiel
Studio 9 – Der Tag mit ...
Tonart
Kulturtipps

Deutschlandfunk Nova:

Grünstreifen
Eine Stunde History
Hielscher oder Haase
Nachrichten
Update
Eine Stunde Liebe
Dein Sonntag
Einhundert
Club der Republik
Ab 21

Technikthemen 2020:

Auch in diesem Jahr erreichten den Hörserservice weiterhin Hörerrückmeldung zum **Kabelempfang**, obwohl der Deutschlandfunk und seine Schwesterprogramme seit dem 21. Januar 2020 auch wieder in Nordrhein-Westfalen, Baden-Württemberg und Hessen über das Kabelnetz von Unitymedia zu empfangen sind. Das Problem: die Einspeisung erfolgt seit Januar ausschließlich digital. Im analogen Kabelnetz sind die Deutschlandradio-Programme nicht mehr zu empfangen. Der Empfang funktioniert entweder mit dem Fernseher oder über einen besonderen Kabeltuner. Von Unitymedia-Endgeräten werden die Programme automatisch aktualisiert und gespeichert. Bei anderen Empfangsgeräten empfiehlt es sich, den Sendersuchlauf zu nutzen, um neue Programme zu erhalten. Neu ist, dass Unitymedia-Kunden in den drei Bundesländern ab dem neuen Jahr nicht nur Zugang zu Deutschlandfunk, Deutschlandfunk Kultur und Deutschlandfunk Nova haben. Hörerinnen und Hörer können seitdem auch den Sonderkanal ‚Dokumente & Debatten‘ in digitaler Form empfangen. Kunden von Vodafone und Unitymedia können zudem über die Plattformen GigaTV und Horizon die Dlf-Audiothek nutzen.

Kritisiert wird regelmäßig, dass Ausfälle nicht zeitnah im Programm sowie auf der Internetseite bekanntgegeben werden. Im ersten Halbjahr 2020 meldeten Hörerinnen und Hörer regelmäßig Sprünge und Dopplungen beim Hören unserer Programme im Auto. Das Problem konnte nach einiger Zeit behoben werden. Die Sprünge entstanden in der Regel dadurch, dass benachbarte UKW-Sender nicht zeitsynchron sind. Das Problem: Autoradios sind in der Lage, automatisch ihre Frequenz zu wechseln, um stets den stärksten Sender des gleichen Programms zu empfangen. Diese Sprünge können, zumindest behelfsmäßig eliminiert werden, indem die AF-Funktion des Autoradios zeitweilig deaktiviert wird. Ein automatisches Springen zur nächst stärkeren Frequenz wird dadurch verhindert. Dies kann aber nur funktionieren, wenn sich der Hörer in Reichweite des zu dieser Zeit gehörten Senders befindet. Die Hörserschaft wurde in dem Zusammenhang stets auf DAB+ hingewiesen, da diese Störung über diesen Verbreitungsweg nicht auftritt.

Im Juni erreichten uns viele Hörerrückmeldungen wegen einer Pardunensanierung (Abspannseil für freistehende Masten) am Sender Wesel, die werktags Abschaltungen und Leistungsminderungen zur Folge hatte. Die einzigen verlässlichen Empfangswege waren in dieser Zeit Satellit, Kabel und Internet.

Mit Bedauern wurde vielfach auch die geplante Abschaltung des Senders Landshut zum 30.06.2020 kommentiert. Auf die Programmverbreitung durch DAB+ wurde vom Hörserservice hingewiesen. Sehr viele Rückmeldungen erreichten den Hörserservice zum **Sender Torfhaus** 103,5 MHz. An diesem großen Sender wurde eine aufwendige Wartungsarbeit durchgeführt, um die Sicherheit des Mastes zu gewährleisten. Die Ausfälle begannen ab dem 8. September bis zum 4. Oktober, als die Arbeiten zum Abschluss gebracht werden konnten. Bis dahin kam es jeweils zwischen 7:00 bis 20:00 Uhr zu einer verringerten Sendeleistung und teilweise auch Komplettabschaltungen. Betroffen waren außerdem zahlreiche Kleinstsender, die ihr Signal vom Torfhaus bekommen, wie z.B. Seesen (88,0 MHz), Hannover (94,0 MHz) und Stadthagen (106,1 MHz).

Digitale Themen

Deutschlandfunk – Die Nachrichten App

iOS Nutzerinnen und Nutzer der App ärgern sich seit Jahren über einen Fehler, bei dem die **Nachrichtenübersicht von alleine nach oben** springt:

"Was mich regelmäßig ärgert ist, dass mich die App nach Lesen einer Nachricht immer an den Anfang des Nachrichtenblocks zurückbeamt. Zum Weiterlesen weiterer Nachrichten muss ich also umständlicher Weise immer wieder dorthin runterscrollen. Zeitraubend und lästig."

„Es wäre eine der besten Nachrichten-Apps, wenn man diesen seit Jahren bestehenden Fehler des Zurückspringens beseitigen würde. Es ist einfach nur noch Frust und reines Unverständnis.“

"Es ist unfassbar, wie man seit Jahren so renitent gegenüber Verbesserung in der App bezüglich des super nervigen Auto-Hochscrollens sein kann. Trotz des guten Inhalts dafür jetzt 1 Stern."

Nutzerinnen und Nutzer der App schätzen die **Qualität der Inhalte** in Zeiten der Pandemie zunehmend:
„Sehr gute, aktuelle Nachrichten. Bester Schutz vor Fake News. Bei mir ständiger Begleiter um kurz und knapp schnellstens informiert zu werden, online und offline. Vertiefte Information zusätzlich schnell und leicht erhältlich. Ein Glück für unsere Demokratie.“

„App mit relevanten, journalistisch guten Informationen. Auf den Punkt gebracht.“

Bitte weiter so. Gerade jetzt zählen sachliche und verlässliche Infos! Dlf ist dabei DER Fels in der Nachrichtenbrandung.“

In der App wird weiterhin die **Rechtschreibung** kritisiert:

„Einen Stern Abzug für die vielen offensichtlichen Rechtschreibfehler, die beim Korrekturlesen auffallen müssten.“

„Leider waren heute sehr viele Rechtschreibfehler in mehreren Texten zu finden. Dies kam auch an anderen Tagen immer mal wieder vor. Ich würde mir wünschen, dass hier nochmal besser drüber gelesen wird.“

„Die Rechtschreibfehler sowie Dopplungen in den Sätzen häufen sich von Woche zu Woche. Etwas Zeit zum Korrigieren dürft ihr euch gönnen.“

Die aktuelle Version der App ist weiterhin **nur für Smartphones** konzipiert. Die User wünschen sich ebenfalls eine Tablet-Version der App:

„Schade, dass es für die App Dlf Nachrichten (immer noch) keine iPad-Version gibt.“

„Leider wird diese App im Google-Play-Store nicht mehr angeboten.“

Warum ist das so? Gibt es andere Möglichkeiten diese, mir wichtige App auf mein neues Tablet zu laden?“

Einige Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich ein überarbeitetes **Konzept der Eilmeldungen**:

„Ich würde mir wünschen, dass ich mehr Einstellungsmöglichkeiten bei den Eilmeldungen hätte. Gerade hat mein Handy gepingt, um mir mitzuteilen, dass Elke Erb den Georg-Büchner-Preis 2020 erhalten hat - das ist keine Eilmeldung! Ich will die Eilmeldungen auch nicht ausschalten, weil sie manchmal wirklich wichtige Informationen enthalten. Alternativ würde es mir schon reichen, wenn die App sich nicht mehrmals täglich, sondern vielleicht maximal einmal in der Woche meldet, wenn wirklich etwas Dringendes passiert ist.“

„Diese Eilmeldungen sind sehr hinderlich: Abgesehen vom Nutzen bzw. dem überzogenen Alarm verdecken sie fast 1/3 der Anzeigefläche und man kann sie nicht wegeklicken. Das behindert das Lesen der anderen Nachrichten deutlich.“

„Warum allerdings Oscar-Nominierungen Push-Nachrichten sind, erschließt sich mir nicht.“

Sehbehinderte Nutzerinnen und Nutzer wünschten sich seit langer Zeit **eine Optimierung der Barrierefreiheit**, welche im September (App Version 1.5.1) umgesetzt wurde:

„Endlich auch gänzlich Voice Over kompatibel. Also auch für stark sehbehinderte und blinde Menschen nutzbar.“

Des Weiteren wünschten sich einige Nutzerinnen und Nutzer einen **Dark-Mode** in der App, welcher ebenfalls in dem September-Update umgesetzt wurde.

Dlf Audiothek App

Der Großteil der Nutzerinnen und Nutzer ist weiterhin begeistert von der App:

„Super App, für solche gut umgesetzten Ideen zahle ich gerne Rundfunkgebühren.“

„Die beste App aller Öffentlichen“.

„Vielen Dank für diesen großartigen Service. Ich liebe diese App.“

„Die App ist einfach super! Die Beiträge begleiten mich jeden Morgen und auf langen Autofahrten. Weiter so!“

"Eines der besten Radio- und Podcast-Angebote überhaupt. Die App selbst funktioniert sehr gut und ist sinnvoll gestaltet."

„Ich würde mich als regelrechten Dlf-Junkie bezeichnen und höre ihren Sender viel und wann immer möglich über die App.“

Die Nutzerinnen und Nutzer freuen sich, dass viele ihrer **Anregungen in den App-Updates umgesetzt** werden und die App dadurch ständig verbessert wird:

"Vielen Dank für das Update. User Interface ist clean, intuitiv und übersichtlich."

"Das letzte Update erfüllt alle Wünsche und lässt die Inhalte nun auch in Schwarz (Dark Mode) erstrahlen."

Viele Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich weiterhin eine **ausführliche Programmvorschau**:

"Wie finde ich eine Sendung, die an einem bestimmten Tag zu einer bestimmten Zeit auf einem der 3 Sender gelaufen ist? Gar nicht! Man sucht sich einen Wolf! Man irrt durch eine Unzahl von Sendungsformaten."

"Ich vermisse eine Programmübersicht mit einer klar gegliederten "Zeitschiene" der letzten Tage, wie man das sonst aus den Mediatheken kennt. So ist die Suche nach einzelnen Sendungen doch unnötig kompliziert."

„Gäbe es die Möglichkeit die Programmvorschau mit den entsprechenden Links in die App einzubauen? Dies würde mir das Öffnen des Browsers und die entsprechende Recherchezeit sehr angenehm verkürzen und das Teilen sehr vereinfachen. Alle Informationen sind ja vorhanden, könnten nach meiner Meinung nur besser verbunden werden.“

Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich weiterhin **größere Bedienungsfelder** in der App:

„Leider passiert es mir immer wieder, dass ich statt dieser Punkte den Beitrag selbst treffe, sodass dieser abgespielt wird und den aktuell laufenden Beitrag unterbricht. Ich fände es gut, wenn diese Punkte etwas größer wären, sodass ein Vertippen nicht so leicht passiert.“

„Es nervt mich seit langem, dass die drei Pünktchen (Kontextmenü) super winzig sind! Es ist Zufall ob man trifft oder nicht. Der Beitrag wird dann immer abgespielt und der aktuellen Laufende abgebrochen.“

Auch eine **veränderbare / größere Schriftgröße** steht auf der Wunschliste:

„Warum lässt sich die Schriftgröße nicht anpassen?“

„Ich komme wirklich sehr schwierig an das Thema des jeweiligen Beitrags ohne eine Brille aufsetzen zu müssen.“

"Die Schrift ist viel kleiner geworden und jetzt stehe ich als Sehbehinderte vor dem Problem, dass ich wirklich Mühe habe, den Titel der Beiträge etc. zu lesen."

Kritik gibt es phasenweise über **instabile Livestreams** in der App:

"Die Aussetzer der App, von der einige Nutzer ebenfalls schon berichteten, treten inzwischen bei mir alle paar Minuten auf."

"Immer wieder Verbindungsabbrüche über WLAN."

Einige Nutzerinnen und Nutzer möchten die App **mit einem Account auf mehreren Geräten gleichzeitig** nutzen:

„Gerne würde ich ein Archiv mit Playlist anlegen und diese auf allen Geräten zur Verfügung haben oder Beiträge mit einem Gerät starten und mit einem zweiten beenden.“

„Warum gibt es kein Benutzerkonto oder eine iCloud Synchronisation über mehrere Geräte hinweg?“

Livestreams

Die Hörerinnen und Hörer freuen sich über die **neuen Opus-Streams**, die bei besonders niedrigen Datenraten Streams in akzeptabler bis guter Qualität ermöglichen.

"Keine Frage. Nur eine Danksagung. Vielen Dank für die neue Opus-Audiokompression."

Ich spare viel GB und Geld. Wäre schön, wenn andere Öffentlich-Rechtliche das übernehmen würden. Danke!"

"Ins Auge fällt mir da eure große Auswahl an Streams, von denen sich jeder für seine aktuellen Bedürfnisse den richtigen aussuchen kann. Der 24 kbit Opus Stream ist für mich besonders gut: Braucht kaum Daten und die Zugeständnisse an die Qualität sind bei dem kleinen Lautsprecher vom Smartphone völlig irrelevant."

"Vielen Dank für den tollen OPUS-Stream mit 24kbits. Super Qualität, die es sogar durch unverschämt gedrosselte Mobilverbindungen schafft. Selbst Musik in Corso oder auf Dlf Nova klingt gut."

Deutschlandradio-Rekorder

Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich zunehmend eine **neue Version des Rekorders**. So lässt sich der Dradio-Rekorder auf Apples neuen Betriebssystemen nicht mehr installieren:

"Leider kann ich den Radiorecorder nicht öffnen, da es sich um eine 32 Bit Version handelt. Mein Betriebssystem hat allerdings 64 Bit (OS Catalina 10.15). Können Sie mir mitteilen, wann es eine aktualisierte Version geben wird?"

"Ich möchte wieder mal nachfragen, ob es inzwischen eine 64 Bit-Version gibt?"

„Die momentane Version des Recorders ist von 2015! Bitte lassen Sie den Recorder vom Entwickler aktualisieren!"

Smart Speaker

Nutzerinnen und Nutzer bemängeln zunehmend, dass die Livestreams nicht mehr mit den üblichen Sprachbefehlen abgerufen werden können:

„Die Standard-Radio-Anwendung Tuneln spielt bei Aufruf von "Deutschlandfunk" immer "Deutschlandfunk Kultur".

„Ich habe schon verschiedene Varianten versucht, aber im Besten Fall spielt der Skill den Sender "Deutschlandfunk Kultur" ab."

„Seit ein paar Tagen reagiert meine Google Home Lautsprecher nicht mehr auf den Befehl

„Hey Google, spiele Deutschlandfunk Nova“. Der Lautsprecher spielt dann lediglich das Programm von Deutschlandfunk ab, obwohl ich gerne euer tolles Nova-Programm hören würde.“

Beim Sprachbefehl: "**Alexa**, spiele Deutschlandfunk" startet die Bedienungsanleitung und nicht der Livestream. Die Bewertungen auf Amazon sprechen dasselbe Problem an.

„Über eine Änderung würde ich mich (und sicherlich viele andere) sehr freuen!"

"Jeden Morgen begann ich meinen Tag mit "Hey Google, spiel Deutschlandfunk Nova."

Seit mehreren Monaten funktionierte das von einen auf den anderen Tag nicht mehr. > Reaktion seitdem: "Deutschlandfunk wird von Tuneln gestreamt."

Podcasts

Hörerinnen und Hörer wünschen sich zu einigen Podcasts **detailliertere Informationen und Inhaltsangaben**:

„Bei Umwelt und Verbraucher oder Wirtschaft und Gesellschaft kann man nicht sehen welche Themen behandelt werden, es werden nur Angaben zum Autor oder der Verfügbarkeit gemacht. Hier wären Stichpunkte zu den Themen der jeweiligen Sendung sehr praktisch um eine Auswahl zu treffen, was interessant ist.“

"Ich fände es schön, wenn es eine Inhaltsangabe für Podcast Player gäbe. Es betrifft vor allem das Magazin Computer und Kommunikation."

Streamplayer

Wenige Hörerinnen und Hörer wünschen sich eine **Weiterentwicklung** des Streamplayers:

„Super! Vielen Dank! Ist aber etwas versteckt. Warum? Warum kein Hinweis im normalen Player? Bitte unbedingt weiterentwickeln. Auch als App für iOS und Android.“

Homepage/Suchfunktion

Wenige Nutzerinnen und Nutzer kritisieren **die Suchfunktion auf der Homepage**:

"Bitte lasst euch etwas für die Suchfunktion einfallen. Ich glaube ihr verwendet "Exact Match" für ganze Worte. Das ist extrem frustrierend. Ich suche "Schaman" und finde "leider nichts". Ich suche "Schamanismus" und habe einen Treffer."

Newsletter

Es treten manchmal Fälle auf, in denen Hörerinnen und Hörer sich nicht in ihren Newsletter-Account einloggen können, oder eine Registrierung nicht möglich ist.

SSL-Zertifikat

Ein abgelaufenes SSL-Zertifikat führte bei Android-Nutzerinnen und Nutzern mit älteren Versionen im Juni zu Fehlfunktionen der Apps und Livestreams. Der Fehler wurde beseitigt.



Stefan Raue