

Köln, 20. November 2019

Sitzung des Hörfunkrates, 5. Dezember 2019 TOP 9

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

Vorbemerkung zur Systematik

Im Zusammenhang mit der Einführung und weiteren Verbesserung des regelmäßigen wöchentlichen Reportings durch den Hörserservice wurde in Absprache mit dem Auftraggeber, der Abteilung Kommunikation und Marketing von Deutschlandradio, die vorher vereinbarte Systematik der Erfassung von Kontakten angepasst. Dies hat im Vergleich zu den Vorjahren wesentliche Veränderungen bei den hier dargestellten Ergebnissen zur Folge.

Bereits in der Vergangenheit wurden Spams nicht erfasst. Seit diesem Jahr werden auch Vielkontakter, Pressemitteilungen und andere für das Reporting irrelevante Kontakte zwar weiter bearbeitet, aber nur teilweise gezählt, so dass die im Reporting und in diesem Bericht dargestellten absoluten Zahlen mit den Vorjahresergebnissen nicht direkt vergleichbar sind. Ebenfalls wird stärker als bisher zwischen reinen Außenkontakten (Kontakten mit Hörerinnen und Hörern) und Sekundärkontakten (interne Rückfragen, Weiterleitungen, etc.) unterschieden.

Einen Überblick über die Zahl der reinen Außenkontakte, die den Hörserservice im Zeitraum 01.01.2019 bis 31.10.2019 erreichte, und deren Verteilung nach Art und nach Adressat bieten die folgenden Tabellen:

In „Cobra“ erfasste Außenkontakte (Zeitraum: 1. Januar – 31. Oktober 2019)

Kontakt	Anzahl	Anteil in %
Mail	48.941	71,4 %
Telefon	19.577	28,6 %
Gesamt	68.518	

Verteilung der Kontakte nach Programm bzw. Institution:

Programm	Anzahl	Anteil in %
Deutschlandfunk	45.091	65,8 %
Deutschlandfunk Kultur	9.532	13,9 %
Deutschlandfunk Nova	5.084	7,4 %
Deutschlandradio	8.811	12,9 %
Gesamt	68.518	

In diesem Jahr konnten 51,8 % der Kontakte durch Selbstbearbeitung im 1. Level bearbeitet, d. h. direkt beantwortet werden (Vorjahr 46 %). Die weiteren Kontakte wurden entweder zur weiteren Bearbeitung innerhalb des Hörserservice (z. B. bei Manuskriptbestellungen) 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 können vom Hörserservice nicht bearbeitet bzw. beantwortet werden. Es sei denn, der Hörserservice wird entsprechend mit Antworttexten/FAQs versorgt. Beispiele dafür sind Technikanfragen zu den Apps, dem Rekorder etc. Selbst in solchen Fällen ist jedoch mitunter eine vorherige Weiterleitung an die Redaktion oder telefonische Rücksprache mit der Fachabteilung erforderlich.

Wegen des größeren Anteils an selbstbearbeiteten Kontakten im aktuellen Berichtszeitraum (s. o.), konnte der Anteil der Weiterleitungen an Deutschlandradio im Vergleich zu den Vorjahren von 30 % im Jahr 2018 auf 21,5 % in diesem Jahr gesenkt werden.

Der Hörserservice erfasst nicht die Zuschriften, die im laufenden Jahr direkt an Redaktionen, an die Programmdirektion, die Intendanz oder den Hörfunkrat¹ adressiert wurden, daher werden diese in diesem Bericht nicht berücksichtigt.

Übersicht

Die Kolleginnen und Kollegen des Hörserservices erfassten in den ersten zehn Monaten des Jahres 2019, die dieser Bericht abdeckt, 68.518 Kontakte aus dem Publikum – per Mail oder Telefon im dafür eingesetzten IT-System. Zum Deutschlandfunk erreichten das Team 65,8 % aller Anfragen, zu Deutschlandfunk Kultur 13,9 %, zu Deutschlandfunk Nova 7,4 % und zur Körperschaft, erstmalig aufgeführt im laufenden Jahr, 12,9 %.

Die Zahl der anonym oder erkennbar unter falschem Namen geäußerten Kritik wird zwar nicht konkret erfasst, ist dem subjektiven Eindruck der Kolleginnen und Kollegen nach im Vergleich zum Vorjahr aber in etwa konstant.

Beschimpfungen gehen auch weiter schriftlich und telefonisch ein und gehören inzwischen zum Tagesgeschäft. Dies hat Deutschlandfunk-Chefredakteurin Birgit Wentzien im August 2019 in einem für das Programmheft verfassten Editorial thematisiert:

„[...] Etliche unserer Journalistinnen und Journalisten aber sind dauernd konfrontiert mit Anwürfen, Beschuldigungen und Attacken widerlichster Art. Heute sind es nicht mehr die anonymen Briefeschreiber, sondern Vielschreiber, die mal anonym, häufig aber auch mit vollem Namen ihren Hass und ihre Menschenverachtung über soziale Netzwerke verbreiten. Für die Betroffenen, für unsere Social Media Teams und den Hörserservice ist das oft sehr belastend.“

Im Hörserservice wurde aufgrund dieser Entwicklung im November 2018 bis Januar 2019 ein über mehrere Wochen laufendes Achtsamkeitsseminar mit therapeutischen und schützenden Ansätzen zur Stärkung der Resilienz durchgeführt.

Wie in den Vorjahren gab es wenige einzelne Ereignisse, Sendungen oder Beiträge, die zu einem signifikanten Anlass-bezogenen und zeitlich begrenzten Anstieg der Hörserschaftkontakte geführt haben. Eine Ausnahme war das Thema „Beendigung der Kabelverbreitung durch Unitymedia“ (s. u.). Zu den meisten in diesem Bericht genannten Themen geht kontinuierlich Hörerfeedback ein.

Bei der Erfassung der Kontakte und Themen ist zunehmend festzustellen, dass pro Schreiben oder Anruf oft mehr als ein Thema adressiert wird, was den Arbeitsaufwand pro Kontakt deutlich steigert und zu deutlich längeren Bearbeitungszeiten und Rückständen führt.

¹Der Programmausschuss des Hörfunkrates beschäftigte sich im Berichtszeitraum mit drei Programmbeschwerden, alle wurden als nicht abhilfefähig beschieden. Der Hörfunkrat wurde in der Folge mit keiner dieser Beschwerde befasst.

Themen der Hörer-Reaktionen:

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

AfD

Ein Teil der Hörerschaft ist verärgert, dass die AfD im Programm zu Wort kommt:

„Ich protestiere hiermit auf das Heftigste, dass Sie zukünftig Mitgliedern dieser Partei diese Plattform bieten. Ich schätze Ihre hohe Qualität in den Beiträgen sehr, bitte halten Sie das Mikrofon für diese Zeitgenossen geschlossen.“

Andere sehen die AfD durch die Berichterstattung benachteiligt:

„Da ich mit meinen Gebühren Ihre fürstlichen Gehälter mitfinanziere, möchte ich Sie bitten, Ihr AfD-Bashing zu unterlassen.“

Ebenfalls wird häufig angemerkt, die Berichterstattung sei tendenziös und gegen die AfD gerichtet:

„Die Meinung dieser Partei scheint bei Ihren Sendungen keine Rolle zu spielen, obwohl sie zurzeit die größte Oppositionspartei im Bundestag ist. Das mag Sie und mich stören, journalistisch korrekt kann ich diese Form des ‚Haltungsjournalismus‘ nicht finden. Mit Ihrem Verhalten tragen Sie zur Gefährdung unserer Demokratie bei, da Sie all diesen Menschen, die ‚Lügenpresse‘ rufen, Recht zu geben scheinen.“

Weiterhin stellten Hörerinnen und Hörer Ungenauigkeiten in Beiträgen und Moderationen zum Thema fest:

„In Ihrem Kommentar behaupten Sie, jeder vierte Brandenburger habe die AfD gewählt. Dies ist nicht korrekt. Tatsächlich haben nur 14 % der Brandenburger die AfD gewählt. Und zwar gemessen an der Zahl aller Wahlberechtigten. Ihre Moderation erweckt hier leider einen irreführenden, beziehungsweise falschen Eindruck.“

Brexit

Überwiegend wird die Berichterstattung je nach Standpunkt der Hörerschaft als unausgewogen kritisiert. Zudem sind viele Hörerinnen und Hörer des Themas müde. Auf der anderen Seite wünscht sich die Hörerschaft aber auch weiterhin, über die Sach- und Faktenlage in verschiedenen Bereichen informiert zu werden, so beispielsweise über konkrete Fragen, etwa wie die englische Presse den Brexit begleitet, und ob es bereits jetzt spürbare Auswirkungen gibt, ob bereits Firmen abgewandert sind, oder ob es eventuell Branchen gibt, die vom bevorstehenden Brexit sogar profitieren?

Russland

Die Berichterstattung wird wie in den Vorjahren von Teilen der Hörerschaft als einseitig-tendenziös gegen die Regierungspolitik Russlands empfunden. Allerdings scheint es sich mehr als in der Vorjahre um Rückmeldungen „echter“ Hörerinnen und Hörer zu handeln, während in den Vorjahren oft Häufungen „kampagnengesteuerter Reaktionen“ zu beobachten waren.

„Seit Tagen bombardieren Sie Ihre Hörer mit der Mär, Russland habe den INF-Vertrag gekündigt. Sie und jeder weiß genau, dass die USA den INF-Vertrag gekündigt haben. Und wenn ein Vertrag mit 2 Parteien von einer Partei gekündigt wird, dann KANN die andere Partei hinterher nicht mehr kündigen, weil es nichts mehr zu kündigen gibt.“

Trump

Hörerinnen und Hörer bemängeln, in den Berichten stelle Deutschlandradio Trump stets als „üblen Hetzer, Lügner, Betrüger und Rassisten“ dar. Zudem würden regelmäßig Fakten verdreht. Eine häufige Frage lautet:

„Was hat Deutschlandradio eigentlich gegen einen demokratischen gewählten Präsidenten der Vereinigten Staaten?“

Trump versuche doch Frieden zu stiften. Zum Beispiel mit Nordkorea! Trump sei „großartig“. Es wird der Wunsch artikuliert, Deutschlandradio und die gesamte deutsche „Mainstreampresse“ solle ihre Berichterstattung zu Trump ändern.

Flüchtlingspolitik

Auch in diesem Jahr gab und gibt es weiterhin Rückmeldungen zum Thema Flüchtlingspolitik. Es wird, wie in den Vorjahren, hitzig diskutiert. Einerseits wird dem Deutschlandfunk zu positive Berichterstattung vorgeworfen:

„Sie sind auf den unkritischen Zuwanderungszug aufgesprungen, und das komplett unreflektiert. Damit sind Sie für mich ausgefallen.“

Andere Stimmen sehen die Berichterstattung allerdings auch als gegen Geflüchtete gerichtet:

„In Ihren Nachrichten ordnen Sie die Meldung über 'sichere Herkunftsländer' dahingehend ein, dass die Zustimmung einen Vorteil (Beschleunigung von Asylverfahren) gebracht hätte. Was nicht erwähnt wurde, ist die unbestrittene Tatsache, dass es in den Maghreb-Staaten Folter und politische Verfolgung gibt. Ihre einseitige Einordnung ist tendenziös.“

In diesem Kontext wird laut unserer Hörerschaft die „Seenotrettung“ in den Programmen nicht kontrovers genug dargestellt:

„Sie bringen nur Stimmen für die Brechung des Seerechts, pro Schleuser und pro Flüchtlinge, dabei gäbe es genug andere Stimmen und Meinungen.“

Klimawandel/Elektromobilität

Teile des Publikums empfinden die Berichterstattung zu diesem Thema grundsätzlich als unausgewogen und vor allem als nicht differenziert genug. Auch in Sachen Luftverschmutzung wird eine genauere Differenzierung in der Berichterstattung angemahnt:

„Bitte beachten Sie doch in Zukunft den Unterschied zwischen Luftverschmutzung und Klimawandel/CO2.“

Beispielhaft für Kritik an der Berichterstattung ist auch diese Rückmeldung:

„Deutschland braucht weniger Quassler, die Schöpfung retten wollende Schriftgelehrte, Panik verbreitende Klimatologen, dafür mehr praxiskundige Handwerker, Ingenieure, Physiker, die in der Lage sind, innovative, umweltneutrale Technologien zur Marktreife zu entwickeln.“

In diese Richtung geht auch der Vorwurf von Teilen der Hörerschaft, dass die Berichterstattung zu „Fridays for Future“ zu viel Raum in der Berichterstattung einnehme:

„Den ganzen Tag in allen möglichen Sendungen über ‚Fridays for Future‘ zu berichten, halten wir für falsch. Erwähnen ja, aber bitte nicht so fokussiert.“

Waldbrände in Brasilien

Mehrere Hörerinnen und Hörer bemängelten, dass zu spät bzw. zu wenig darüber berichtet wurde:

„Warum wird kein Wort über das Feuer im Amazonas-Regenwald verloren? Es ist kein Touristen-Magnet, aber immerhin eine Lunge der Erde!“

Anderen zufolge wurde dem Thema hingegen zu viel Beachtung geschenkt: *„Vielleicht können Sie etwas Sendezeit vom Amazonas abzwacken und dafür mit einem Fachmann über die Bedeutung der Waldbrände in Sibirien sprechen?“*

Antisemitismus

Im gesamten Auswertungszeitraum gab es immer wieder Rückmeldungen zum Thema. Gehäuft meldeten sich unsere Hörerinnen und Hörer allerdings zur Reihe „Neuer Antisemitismus? Befund, Analyse, Verstehen“, die von Mitte Juni bis Ende Juli 2019 in der Deutschlandfunk-Sendung „Essay und Diskurs“ lief. Zum Teil waren die Wortmeldungen positiv, da die Reihe dazu beitrage, ein lang gehegtes Missverständnis aufzuklären. Andere waren irritiert, *„...mit wie wenig Inhalt und Tiefgründigkeit und mit wie vielen Klischee und Schwiemeligkeit eine solche Sendung bestritten werden kann“*.

Anschläge/Attentate

Generell erreichen den Hörerservice Rückmeldungen zum Thema anlassbezogen unmittelbar nach Bekanntwerden eines Anschlags:

Die Berichterstattung zum **Anschlag in Halle** wurde insgesamt als angemessen eingestuft. Empörung zeigten die Hörerinnen und Hörer dagegen, weil der Kranz der Regierung vor die Synagoge gelegt wurde und nicht an die Stellen, an denen die beiden Personen getötet wurden. Kritisiert wurde ferner, dass in der Berichterstattung nicht die beiden getöteten Menschen im Vordergrund stünden, sondern das Thema Antisemitismus. Häufig wird kritisiert, dass die Berichterstattung oft weniger Interesse für die Opfer, als für die Täter aufbringe. In mehreren Zuschriften wurde die namentliche Nennung des Attentäters (hier: des Täters von **Christchurch** in einer Meldung am 21.05.2019) kritisiert, der „...*posthum noch einmal über die Opfer siegen würde, indem sein Name berühmt, die ihren aber vergessen würden.*“

Zum „**Schwertmord**“ in **Stuttgart** (Ende Juli 2019) kritisierten zahlreiche Hörerinnen und Hörer massiv, dass dieser im Programm zunächst gar keine Erwähnung fand. Auch die dazugehörigen Erläuterungen der Nachrichtenredaktion wurden kritisch aufgegriffen.

„Ich war etwas verwundert, dass Sie über diesen Mord nicht berichten. Nachdem sogar die New York Times darüber berichtet und das damit auch ein internationales Thema ist. Wie absurd ist das denn, dass deutsche überregionale Sender (gebührenfinanziert!) nicht über die Gefahrenlage in Deutschland berichten. Allein schon die Tatsache, dass man es für erklärungsbedürftig hält, warum man ein Thema nicht für relevant hält und deshalb verschweigt, zeigt, dass es ganz offensichtlich relevant ist. Sonst müsste man das Schweigen nicht erklären. Ausgerechnet der Beitrag, der belegen sollte, warum das Thema nicht relevant ist, war dann am Freitag der meistgelesene auf der Seite. Drastischer kann eine redaktionelle Fehlentscheidung wohl nicht deutlich werden.“

Die Berichterstattung zur **Ermordung des Kasseler Regierungspräsidenten Walter Lübcke** wurde häufig als „Rundumschlag gegen die AfD“ gewertet. Des Weiteren wurde moniert, dass auf linksextremistische oder islamistische Anschläge nicht in gleicher Weise eingegangen werde. Aber auch anders lautende Rückmeldungen erreichten den Hörserservice z. B. zum „**tödlichen Stoß**“ in **Voerde**, bei dem im Juli eine Frau vor einen Zug gestoßen wurde: *„Vielleicht kann der Vorfall in Voerde Frankfurt relativieren: es gibt verschiedene, unverständliche Motive, es gibt auch deutschstämmige Täter, es kann überall passieren...“*

Europawahl/Landtagswahlen:

Zum **Wahlwerbespot** der als verfassungsfeindlich und rechtsextremistisch eingestuften Partei ‚Der III. Weg‘ am 10. Mai 2019 erreichten den Hörserservice zahlreiche kritische Rückmeldungen:

„Ich bin entsetzt, dass DLF eine Wahlwerbung einer rechtsextremen Partei sendet!“

„Wohlwissend, dass die jeweiligen Parteien für die Inhalte der Spots verantwortlich sind und nicht das Deutschlandradio, möchte ich mitteilen, dass mich Inhalt, Aufmachung und Sprachduktus des ‚Wahlwerbespots‘ förmlich angewidert haben! Eine derartige verfassungsfeindliche, auf Desillusionierung basierte Propaganda darf keinen Platz in Europa bekommen.“

Zu den **Landtagswahlen in Brandenburg und Sachsen** gab es zahlreiche Rückmeldungen. Hörerinnen und Hörer kritisierten, dass der AfD einerseits zu viel Sendezeit eingeräumt würde:

„Ich würde mich freuen, wenn diese zunehmend ungeschminkt rechtsradikal auftretende Partei nicht mehr ein so großes Podium erhielte, wie es gegenwärtig der Fall ist.“

Andererseits wird für die AfD mehr Sendezeit angemahnt:

„Leider habe ich in der Audiothek kein (gleichberechtigtes) Angebot für die AfD gefunden. Ist das nicht ein ‚Beweis‘ für die AfD-Wähler, dass der Deutschlandfunk regierungsnah ist?“

Weitere häufig erwähnte Themen der Kontakte:

Im Februar erreichten den Hörserservice empörte Rückmeldungen über die vermeintlich einseitige Berichterstattung zu **Venezuela**:

„Man kann geteilter Meinung sein über Präsident Maduro; aber er ist gewählt. Das ist Fakt.“ „Die Beiträge sind nicht wirklich neutral und verschiedene Sichtweisen fehlen.“ „Seit wann steht der Deutschlandfunk gegen Demokratie, gegen die Freiheit? Seit wann steht der Deutschlandfunk auf der Seite von Diktatoren, auf der Seite Russlands und Kubas? Unerträglich!“

Anlässlich der Landtagswahlen in Brandenburg und Sachsen wurde eine anhaltende **Stigmatisierung der ostdeutschen Bundesländer** im Programm moniert, ein Thema, das auch davon unabhängig immer wieder zu kritischen Zuschriften führt:

„Nach 30 Jahren geeintes Deutschland ist es meiner Ansicht nach Zeit, die Länder direkt zu benennen und nicht nur vom ‚Osten‘, ‚Osten Deutschlands‘ oder ‚Ostdeutschland‘ zu sprechen. Damit wird eine Stigmatisierung immer weiter verfestigt...“ Einige Hörerinnen und Hörer empfinden die Berichterstattung darüber hinaus als zu stark auf die westdeutschen Bundesländer fokussiert: „Ich höre meistens früh Ihre Nachrichtensendung und auch andere Sendungen. Dabei fällt mir schon seit längerer Zeit auf, dass Deutschland bei Ihnen nur aus den alten Bundesländern besteht. Aus den neuen Bundesländern berichten Sie sehr wenig.“

Viele Hörerinnen und Hörer meldeten sich anlässlich des Programms am **Tag der deutschen Einheit**. Dabei gab es Kritik, aber auch Lob. Kritisch hinterfragt wurde etwa die Zusammensetzung der Gesprächsrunde in ‚Tag für Tag‘ am 3. Oktober 2019:

„Dass Sie mit Herrn Lange einen Gesprächspartner wählten, der die Zeit gar nicht bewusst erlebt hat, und der außerdem noch die katholische Kirche vertrat, die mit ihren offiziellen Vertretern bei der Revolution so gut wie nicht dabei war, befremdet doch sehr.“

Zum Feature ‚Wir waren wie Brüder‘, das am 3. Oktober 2019 bei Deutschlandfunk Kultur lief, gab es neben wenigen kritischen Stimmen sehr viel Lob:

„Das hat sicher nicht zum Einheitsgefühl des heutigen Tages und zum Niveau des Deutschlandfunk beigetragen.“

„... Für mich war es der passendste und beste Beitrag zum heutigen Feiertag“

Hartz IV ist für die Hörerschaft von großer Relevanz und regt zu kontroversen Rückmeldungen an:

„Wer spricht mal von der hohen Belastung für viele der Eltern der jetzt Arbeitenden (besonders der Mütter), die während der Erziehung ihrer Kinder auf eigene Arbeitsmöglichkeiten verzichtet haben und deshalb jetzt unter der Armutsgrenze Renten bekommen?“ / „Ich verstehe nicht das die große Gruppe der Beamten so geschont wird. Geringere Sozialabgaben, immer Arbeit, höhere Renten.“

Diskutiert wurde auch die Verwendung **gendersensibler Sprache**: Programmübergreifend wird folgendes kritisiert:

„In verschiedenen Sendungen nimmt die angeblich gendergerechte Sprache groteske Züge an. Auf diese Weise tut man der Gleichberechtigung keinen Gefallen.“

Auch wird der neue Umgang mit Sprache gerne als „**Gendersprachen-Wahnsinn**“ bezeichnet. Andere loben den neuen Sprachgebrauch. Als überflüssig wird in jedem Fall das Gendersternchen gesehen und der Wunsch geäußert:

„Statt die Energie für eine verordnete Sprachänderung zu nutzen, sollte man sie für eine tatsächliche Gleichberechtigung der Geschlechter in der Gesellschaft einsetzen.“

Zum Teil kritisch registriert wurde, dass Deutschlandradio einen internen Leitfaden für sprachliche Gleichstellung und Geschlechtergerechtigkeit erarbeitet hat.

Rückmeldungen zu den einzelnen Programmen und Sendungen

Rückmeldungen zum Deutschlandfunk

Zu den **Nachrichten** gibt es immer wieder kritische inhaltliche Rückmeldungen, insbesondere bei tatsächlichen oder vermeintlichen Fehlern oder Ungenauigkeiten. Auch die Gewichtung der Nachrichten wird teilweise kritisch gesehen. Gelobt wird hingegen hin und wieder das Projekt „**nachrichtenleicht**“.

Von einigen Hörerinnen und Hörern wird die Auswahl der Quellen in der **Presseschau** kritisiert:

„Seit längerer Zeit verfolge ich die Auswahl der vorgestellten Zeitungen. Warum wird höchstens eine aus den neuen Bundesländern herangezogen? Heute, zum Thema Chemnitz, wird noch nicht einmal die ‚Freie Presse‘ von dort zitiert.“

„Ich habe in den vergangenen 5 Tagen mal Buch geführt: Von 12-13 Zeitungen gab es 2x eine, 1x zwei und 2x null Pressezitate aus dem Osten. Dazu kommt noch, dass bestimmte Zeitungen sehr gehäuft erscheinen, nicht nur überregionale.“

Wie in den Vorjahren sind die Rückmeldungen zur Moderation in den **Informationen am Morgen** geteilt. Den Hörserservice erreichte großes Lob für die Interviewführung in der Sendung:

„[...] fast immer spannend, anregend, kritisch und manchmal sogar lustig/ unterhaltsam.“

Andere empfinden den Interviewstil als „rechthaberisch-aggressiv“, oder er wird als „insistierendes und quengelndes Nachfragen“ empfunden:

„Ich empfinde die Wortwahl Ihrer Redakteure/-innen in Interviews zunehmend als polemisierend, emotionalisierend und unsachlich.“

Wieder andere bemängeln die zu „bejahende“ Gesprächsführung.

Vermeehrt erreichen den Hörserservice Rückmeldungen, die den **Moderations- und Interviewstil** im Programm kritisieren:

„Ich wäre Ihnen wirklich dankbar, wenn Sie die Eitelkeit mancher Moderatoren etwas zügeln würden. Mir sind die Themen oder Gäste einfach wichtiger, als das Gesäusel der Moderation.“

Teilweise wird der Abbruch von Interviews aus Zeitgründen bemängelt:

„Immer wieder passiert es, dass das Interview mit dem Hinweis: 'Hier müssen wir Schluss machen, es folgen die Nachrichten' abgebrochen wird. Meine Vorschläge: Entweder die Interviews grundsätzlich im Anschluss an den Verkehrsbericht platzieren, oder das Interview kurze Zeit vor der Sendung führen und in eine Lücke einfügen, die groß genug ist.“

Wie unterschiedlich Hörerinnen und Hörer die Gesprächsführung erleben, zeigte in diesem Jahr am deutlichsten das **Interview von Christoph Heinemann mit Anton Hofreiter** zum Thema „Fridays for Future und Schulpflicht“ im März.

„Auf Krawall gebürstet, werden die Interviewpartner nicht befragt, sondern in einem anmaßenden Ton der Inquisition vorgeführt. Fragen werden mehrfach gestellt, Antworten nicht akzeptiert und den Gesprächspartnern das Wort im Mund umgedreht.“

„Ihr Interview heute Morgen mit Herrn Hofreiter... klasse, ich bin begeistert, das war toll und eine journalistische Glanzleistung, danke für die souveräne Beharrlichkeit. Applaus für Sie.“

Kritische Zuschriften erreichten den Hörserservice immer wieder zum Thema **„falsche Auswahl von Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern“**:

„Sie reden über Themen und laden die Betroffenen nicht ein. Letztes Jahr haben Sie schon mal über Krankenschwestern gesprochen und keine eingeladen. Heute haben Sie über Diversität im Arbeitsbereich gesprochen und es war nicht ein Mitarbeiter mit Behinderung oder Migrationshintergrund als Gesprächsgast anwesend.“

Ebenfalls kritisch sind die Rückmeldungen zur **Hintergrundmusik** bei Wortbeiträgen:

„Mir geht seit langer Zeit sehr auf die Nerven, dass es keinen Wortbeitrag mehr gibt (Feature oder Hörspiel, eigentlich alles), in dem nicht ständig Musikuntermalung mitläuft.“

Dass zum Tagesausklang die **Nationalhymne** gespielt wird, wird häufig gelobt und als einzigartig empfunden.

Viele folgten seinerzeit dem Aufruf, sich an der Sendereihe **„Mein Grundgesetz“** zu beteiligen, die Teil des Denkfabrik-Themas „Sind wir in guter Verfassung? Recht, Gerechtigkeit, 70 Jahre Grundgesetz“ war. Die Resonanz war oft positiv:

„Seit dem Start der Reihe ‚Mein Grundgesetz‘ verfolge ich, wenn irgend möglich, alle Beiträge. Teilweise höre ich die Hörer-Beiträge zu einzelnen Grundgesetz-Artikeln nach. Ein wirklich tolles Lehrbeispiel, Hörern ihre ‚Bürgerpflichtdefizite‘ subtil um in die Ohren zu hauen.“

Angeregt wurde auch, die Reihe nach ihrem Abschluss als Buch zu veröffentlichen. Allerdings wurde die Gestaltung des Formats auch kritisiert:

„Platt, einen Artikel des Grundgesetzes mit Kommentar eines Hörers oder einer Hörerin über den Tag verteilt zu je eineinhalb Minuten über den Sender laufen zu lassen, empfinde ich im Verhältnis zu dem Aufwand, den Sie mit Ihren Sendereihen ‚Islam erklärt‘ und ‚Islam leben‘ betreiben, beschämend.“

Einige Bürgerinnen und Bürger aus den östlichen Bundesländern fühlten sich auch in diesem Kontext nicht ausreichend wahrgenommen:

„Ich empfinde mich in meiner Identität und Wirklichkeit nicht wahrgenommen. Sie sagen ‚70 Jahre Grundgesetz‘ und übergehen meine Realität und auch den Kampf, die Opfer für ‚dieses Grundgesetz‘ vor 1990 in der DDR. Das schmerzt! ...“

Das Ende der Sendereihe ‚**Koran erklärt**‘ wurde in diversen Zuschriften bedauert:

„Als Nichtmuslim waren die Sendungen/Manuskripte für mich eine qualitativ exzellente Quelle für die Auslegung von Texten aus dem Koran. Ich bitte Sie inständig Ihre Entscheidung, für die Absetzung dieser Sendung, noch einmal zu überdenken.“

„Das Niveau Ihres Senders ist dazu angetan, den Islam einem größeren Hörerkreis besonders aus wissenschaftlicher Sicht nahezubringen. Besonders in dieser Zeit mit viel Vorurteilen und Ignoranz ist diese Herangehensweise, wie sie in ‚Koran erklärt!‘ vorgenommen wurde sehr wichtig.“

Die Rückmeldungen zu den **Verkündigungssendungen** sind nach wie vor kontrovers. Den Hörservice erreicht immer wieder Kritik zu den sonntäglichen Gottesdienstübertragungen:

„Als Gebührentzahler und nichtreligiöser Mensch frage ich mich, wieso ich jeden Sonntag ab 10:05 Uhr für fast eine Stunde die Live-Übertragung eines katholischen Gottesdienstes ertragen muss...“

Den negativen Rückmeldungen stehen wie in den Vorjahren auch, zahlreiche Manuskript- und Audio-Anfragen zu den Verkündigungssendungen gegenüber, wobei die Bestellzahlen jedoch insgesamt rückläufig sind.

Aufgrund der Vielzahl an weiterhin überwiegend kritischen Rückmeldungen zu den **Stau- und Verkehrsnachrichten**, bei denen z. B. die mangelnde Aktualität moniert wird, wurden die Kolleginnen und Kollegen vom Hörservice gebeten, im Zeitraum vom 1. bis 31. Mai 2019 einem Teil der eingehenden Anrufer (ca. 100) folgende Frage zu stellen: „Wie wichtig sind Ihnen die überregionalen Verkehrsnachrichten im Programm von Deutschlandfunk?“

Die nicht repräsentative Hörerumfrage mit insgesamt 106 Personen zeigte ein ziemlich klares Bild: Für 24 % der befragten Personen sind die Staumeldungen „sehr wichtig“ oder „wichtig“, für 74 % „eher nicht wichtig“ und „nicht wichtig“. Den verbleibenden 2 % ist es egal.

Wie in den Vorjahren gab es auch in diesem Jahr regelmäßig Kritik an der **Musik** der Sendestrecke ‚*Informationen am Morgen*‘:

„Diese Musik ist ein tägliches Ärgernis für mich.“

Außerdem bemängelt wurde die Verwendung von **Zwischenmusiken** im Programm:

„Was mich fassungslos macht: Wie ein so toller Sender, an dessen Produktion offenbar talentierte Menschen beteiligt sind, geradezu ausnahmslos so unfassbar schlechte Musik zwischen Beiträgen und Sendungen spielen kann!?! (‚Corso‘ und Beiträge zu Musik würde ich hier weitestgehend ausschließen) ...“

„Bei Ihrer Zwischenmusik stimmt irgendetwas nicht. Warum bringen Sie - völlig einseitig - nur moderne Jazzmusik? Und jazzähnliche Musik? Es kann doch nicht am Geld liegen. Es gibt doch wunderbare Musik aus aller Welt, die nicht viel kostet. Auch ohne Sänger. Es sollen ja keine deutschen Schlager sein. Im Gegenteil: Musik aus aller Welt passt zu Ihren Berichten aus aller Welt.“

Grundsätzlich erreicht den Hörservice aber auch wieder großes **Lob für das Programm allgemein**:

„Neben den abwechslungsreichen, zeitgemäßen Reportagen und Berichten gefallen mir vor allem die wortkargen Musiksendungen am Abend – genau richtig für den Feierabend. Bei politischen Interviews

stellen Sie bissige Fragen, lassen dem Gegenüber aber stets genug Freiraum, um den eigenen Standpunkt darzustellen. Nachrichten werden ohne Hintergrundmusik und in Ruhe vorgetragen; auch andere Sendungen werden erfrischend stressarm moderiert.“

„Ich wollte nur mal ‚Danke‘ für so viele tolle Deutschlandfunk-Stunden sagen. Vielleicht klopfen Sie in meinem Namen mal jemandem auf die Schulter für das tolle Programm. Es gibt keinen zweiten Sender, wie den Deutschlandfunk. Weiter so!“

Rückmeldungen zum Programm Deutschlandfunk Kultur

Den Hörserservice erreichten im aktuellen Berichtszeitraum überwiegend lobende Zuschriften:

„Mit meinen Geburtstagsgrüßen an Deutschlandradio möchte ich auch danke sagen für Ihr jeden Tag aufs Neue tolle, informative und inspirierende Radioprogramm.“

„Das Zuhören macht Spaß.“

„... Wir hören Euch seit ein paar Jahren täglich und ihr tragt signifikant zu unserer Lebensqualität bei. Es ist toll, dass es so viel Qualität noch gibt.“

Großes Lob erreichte den Hörserservice für das Morgenprogramm „**Studio 9**“, verbunden mit dem Wunsch nach mehr weiblichen Interviewpartnern:

„Mein Mann und ich hören täglich im Auto auf dem Weg zur Arbeit und zurück mit großem Vergnügen Ihre Berichte zu kulturellen und politischen Themen, besonders die internationale Musikauswahl gefällt uns sehr. Jeden Morgen befragen Sie ‚Experten‘ zu spannenden Themen. Hier fällt uns regelmäßig auf, wenn auch mal eine Frau dabei ist (!) und wir wünschen uns beide sehr, es mögen in der Zukunft noch mehr Frauen werden.“

Ausdrückliches Lob erreichte uns in Bezug auf die **Moderation im ‚Studio 9‘**:

„Ihr macht so Vieles richtig - großartige Moderation, statt Ansager-Mentalität, Mut zu spannender Musik und heißen thematischen Eisen, Priorität der guten Recherche.“

Großes Lob gab es auch für die **Musikauswahl** innerhalb des Programms. Kritisiert werden immer mal wieder die **‚Wurfsendungen‘**:

„Deutschlandfunk Kultur ist mein bevorzugtes Radioprogramm. Was mir aber überhaupt nicht zusagt, ist die ‚Wurfsendung‘. Diese Art ‚Humor‘ ist mir fremd.“

Ein großes Thema war die **Programmreform von Deutschlandfunk Kultur** zum 1. Juli bzw. 1. September 2019:

Bereits Ende April erreichten den Hörserservice gehäuft empörte Rückmeldungen zur Einstellung von **‚Besser Essen / Mahlzeit‘**, wobei der von Sarah Wiener verantwortete Teil ‚Besser Essen‘ so gut wie keine Erwähnung fand. Die Kommentare konzentrierten sich auf den „älteren“ Teil der Kolumne:

„Die Entscheidung, Udo Pollmers Sendung aus dem Programm zu nehmen, könnte sich als kaum mehr gutzumachender Fehler entpuppen. Über den rein wissenschaftlichen Wert hinaus hat Herr Pollmers Beitrag eine treue Fangemeinde.“

Im Hinblick auf die Veränderung der Kindersendung **Kakadu**, die zu einem Podcast-Angebot weiterentwickelt wurde, wurden mahnende Töne angeschlagen:

„Bitte den Kindern einen Platz im linearen Programm erhalten. Don't kill a listener's darling!“

Bis zum Ende des aktuellen Berichtszeitraums ging Kritik an der Streichung der Sendung aus dem wochentäglichen linearen Programm ein:

„Mag ja sein, dass die gewonnene Rundfunksendezeit den Wechsel zum Internet-Podcast rechtfertigt. Was es in den Familien aber anrichtet – Kinder massenhaft vom Radiogerät weg an den Computer bzw. ans vernetzte Smartphone zu treiben – das sollte zumindest diskutiert werden dürfen. Einfach unterschlagen geht nicht. Gehört habe ich nur beschönigendes und die Aufmerksamkeit umlenkendes Werbe-Gelaber...“

„Ich bin entsetzt und empört über die Streichung des Kinderprogramms ‚Kakadu‘ werktags. ... Nun wird auf den Podcast verwiesen. Aber welche Kinder mit 5, 6, 7 oder 8 Jahren können eben mal schnell ins Internet gehen und sich einen Podcast herunterladen. Nicht alle in diesem Alter haben die Gelegenheit und Möglichkeit dazu. Die Entscheidung diese Sendung einzustellen ist ärgerlich und traurig! Das Medium Radio wird mit dieser Entscheidung uninteressant für diese junge Zielgruppe. Irgendwann kommt es dann gar nicht mehr vor.“

„Es gibt 24 Stunden Radio für Erwachsene an jedem Tag der Woche. Es ist ein Skandal, dass die täglichen 30 Minuten für Kinder gestrichen wurden.“

Viele negative Rückmeldungen erreichten den Hörserservice zur Absetzung von **‚Studio 9 Kompakt‘**:

„Darf ich fragen, wieso diese Sendung nicht mehr gesendet wird? Es war immer eine sehr ausführliche und informative Sendung, welche nur eine halbe Stunde dauerte und immer meinen Abschluss in die Nacht darstellte. Ich finde es wirklich sehr schade, dass diese Sendung eingestellt wurde und nicht mehr gesendet wird. Die Alternative im Deutschlandfunk um 23 Uhr dauert mir persönlich zu lang, daher kann ich diese Sendung nicht hören, da ich ja am nächsten Tag wieder früh raus muss.“

„Wenn man den ganzen Tag unterwegs gewesen ist, konnte man bisher abends um 22:30 Uhr die Zusammenfassung des Tages hören und war bestens informiert. Es war für mich die optimale Uhrzeit, kurz vor dem Zubettgehen noch in Ruhe die ausführlichen Nachrichten und Hintergrundberichte zu hören. Zwar gibt es im Deutschlandfunk um 23 Uhr eine Zusammenfassung, aber das ist mir etwas zu spät.“

Das neue **Sounddesign der Nachrichten** stieß überwiegend auf Ablehnung:

„Leider finde ich die aktuelle Situation der Nachrichtenpräsentation bei Deutschlandfunk Kultur völlig daneben: Diese komischen Jingles, die den Beginn eines neuen Nachrichtenblocks signalisieren sollen, passen weder zum Anspruch des Senders (sowas kenne ich eher vom Kommerzfunk), noch ist es akustisch stimmig. Ein gutes Programm hat kein Soundbett nötig!“

Hoch erfreut reagierte die Hörerschaft deshalb, als diese Entscheidung Mitte August rückgängig gemacht wurde.

Für vielfältige Kritik sorgten und sorgen auch die **Veränderungen am Sonntagvormittag** ab dem 1. September:

„Wie schade, dass der von mir sehr geliebte Sonntagmorgen umstrukturiert wurde und – wie meistens – nicht zum Besseren. Ralf Bei der Kellen werde ich sicher treu bleiben, ein weiteres Familienmagazin brauche ich nun wirklich nicht und die privaten Kontakte Ihrer Moderatorinnen und Moderatoren interessieren mich auch nicht. Nun muss ich mir ein neues Programm suchen, vermutlich bin ich nicht die Einzige.“

Weiterhin gab und gibt es gehäuft Enttäuschung über den Wegfall der **‚Deutschlandrundfahrt‘**:

„Mit sehr großem Bedauern habe ich gehört, dass es ab 1. September diese Sendung nicht mehr geben wird. Sie hat mir Orte aus Deutschland vorgestellt, von denen ich meistens den Namen kannte, mehr jedoch nicht. Eine Erweiterung von Welt – für mich.“

Auch zur Vorverlegung des **Sonntagsrätsels** erreichten den Hörserservice bis zur Fertigstellung dieses Berichts fast ausschließlich kritische Rückmeldungen:

„Die Entscheidung, das Sonntagsrätsel zu verschieben, ist schon schlimm genug. Die Kommunikation dazu war schlichtweg grottenschlecht. Das finde ich alles unschön.“

„Nun ist leider der gesamte Rätselmorgen mit sehr guten Musikanteilen völlig verschwunden. Vor dem ‚Sonntagsrätsel‘ gibt es nur noch Kinderprogramm, und auch der Rundgang mit Prominenten wurde aussortiert. Wir sind sehr unzufrieden mit den Neuerungen.“

Als „völlige Fehlentscheidung“ wird das Konzept der Sendung **‚Plus Eins‘** bewertet, die als Podcast entsteht und dann im linearen Programm gesendet wird. Die folgenden Kommentare beziehen sich nur auf die lineare Sendung am Sonntagmorgen, Anmerkungen zum Podcast haben den Hörserservice nicht erreicht:

„Jetzt kommt eine Sendung ‚Plus Eins‘ mit zwei Redakteurinnen, die ihre Lieblingsgäste ins Studio bringen und dann wird geredet und geredet und geredet - und zwischendurch gekichert und gealbert. So ein Konzept finde ich nicht gut - das interessiert mich als Hörer nicht, was die beiden Frauen da treiben.“

„Das neue Format ist schrecklich!“

„Ich bedauere es sehr, dass die unterhaltsame und informative Sendung zur Rock- und Pop-Geschichte aus dem Programm genommen wurde. Gravierender ist jedoch, wie nun der Ersatz ausgefallen ist, mit läppischem Weibergewäsch gestaltet - das darf ich als Frau vielleicht sagen. Die ganze Sendung zum Fremdschämen, - das ist doch kein Kulturprogramm.“

Viele Hörerinnen und Hörer wünschen sich Sendungen wie die „Deutschlandrundfahrt“ bzw. „Spaziergänge mit Prominenten“ zurück.

Auch die **Kommunikation im Zusammenhang mit der Programmreform** wird kritisiert:

„Ihre aus meiner Sicht ziemlich nach Textbaustein aussehende späte Reaktion wirkt so, als hätten Sie doch viele Reaktionen von Hörern erhalten, die mit Ihrer Veränderung des Sonntagmorgens nicht einverstanden waren. Dass Rückmeldungen Ihrer Hörer diese Veränderung verlangt hätten, ziehe ich in Zweifel.“

Kritische Zuschriften erreichten uns auch zum **Musikprogramm**:

„Ich schreibe Ihnen heute mal wieder, weil ich wirklich sauer bin, dass sich Ihr Musikprogramm immer weiter verschlechtert und insbesondere der Morgen mittlerweile banale und einem DLF KULTUR nicht gerecht werdende Musik bietet.“

Viele Hörerinnen und Hörer merken an, dass seit Einführung der **Spotify-Liste**, „gefühlte nur noch Songs von dieser Liste gesendet werden“, die sich demzufolge ständig wiederholen. Außerdem erreicht den Hörservice immer wieder der Wunsch nach mehr deutschsprachiger Musik im Programm:

„Ich höre täglich Ihren Sender, der Gott sei Dank noch analog sendet. Aber wenn ich Deutschlandfunk ‚KULTUR‘ höre, dann frage ich mich, was der Sender unter deutscher Kultur versteht. Ich wünsche mir in Zukunft mehr deutsche Musik, die ich bei Ihrem Sender noch nie gehört habe.“

Bei der **Musik im Studio 9** wird häufig kritisiert, dass die Moderatorinnen und Moderatoren *zunehmend* „die An- und Abmoderationen in die Intros der Lieder ausdehnen. Ich schätze Deutschlandfunk Kultur sehr, aber das empfinde ich echt als Unsitte.“

Die ‚**Tonart**‘ erfreut sich nach wie vor großer Beliebtheit und wird überwiegend positiv aufgenommen. Dies zeigt sich auch an zahlreichen Playlist-Anfragen. Häufig moniert wird, dass die Playlisten nicht oder erst sehr spät auf der Webseite bereitgestellt werden. Insbesondere wird hier die Sendung ‚Americana‘ genannt.

Rückmeldungen zu Deutschlandfunk Nova

Im Vergleich zu den Vorjahren, in denen kaum nennenswerte Rückmeldung zum Programm einging, gab es 2019 mehr Anmerkungen zum Programm Deutschlandfunk Nova.

„Ich bin großer Fan von Eurem Programm. Sowohl die Musik als auch die sehr informativen Beiträge gefallen mir sehr. Und das ohne nervige Werbung.“

Bemängelt wird hingegen immer wieder, dass die Beiträge nicht komplett auf der **Webseite** nachzulesen sind, oder dass Zusatzinformationen zu den Sendungen (hier: Hörsaal) auf der Webseite fehlen:

„Leider verweisen die Sprecher in ihren Vorträgen oft auf Graphiken, die ich im Radio (oder in der DLF-App) nicht sehen kann. Versucht der DLF bei seinen Aufzeichnungen auch die Bilder mit aufzunehmen? Falls ja, wo kann ich diese finden? Falls nein, ist so etwas geplant oder was steht dem im Wege?“

Zur Sendung ‚**Grünstreifen**‘ und zum Podcast erreichen den Hörservice regelmäßig positive Zuschriften:

„Danke für Euren Podcast übrigens. Ich höre ihn seit bald drei Jahren und er hat mir schon so manchen Tag versüßt. Ihr seid großartig!“

„Schon lange verfolge ich Eure Sendung und bin jedes Mal zutiefst berührt über die vielen Geschichten der Menschen.“

Viel positives Feedback bekommt regelmäßig auch die Sendung **„Eine Stunde Liebe“**. Gleichzeitig gehen viele, teils sehr persönlich und inhaltlich fundierte Themenanregungen ein, auf die das Redaktionsteam unmittelbar reagiert.

Auch für das mit dem Deutschen Radiopreis als bestes Nachrichten- und Informationsformat ausgezeichnete **„Update“** gibt es großes Lob:

„Es ist das perfekte Newsupdate auf meinem Weg zur Arbeit und ich möchte Euch sagen, dass es mir immer sehr viel Freude bereitet, Euch zu hören.“

Zu der Sendung **„Eine Stunde History“** gibt es (fast) wöchentlich positive Rückmeldungen:

„Ich höre regelmäßig und begeistert Euren wöchentlichen, kultigen Podcast: Sympathisch präsentiert, tolle Stimmen, spannend und lehrreich aufbereitet. Weiter so!“

Kritisch wird hingegen häufig die hohe Informationsdichte in den Wortbeiträgen bewertet.

Auch die Sendungen **„Ab 21“** oder **„Einhundert“** erzeugen eine deutlich positive Resonanz. Die dort erzählten Geschichten werden als „fesselnd“ beschrieben. Kritisiert werden jedoch die häufigen Geschichten zu Reisen um die Welt in **„Early Bird“**.

„Klar, wenn man mit dem Fahrrad durch Afrika/Südamerika/Asien fährt, hat man viel zu erzählen. Aber langsam reicht es echt! Ich kann diese Interviews nicht mehr hören! Immer die gleichen Fragen, immer die gleichen Antworten!“

Kritisiert wird (wie in den Vorjahren) das Musikbett der **Nachrichten**:

„Leider muss ich bei den Nachrichten regelmäßig wegschalten, weil mir der pulsierende Basston im Hintergrund tierisch auf die Nerven geht, meinen Puls hochtreibt und ich das nicht aushalte. Klingt mimosenhaft, ist aber so.“

Kritisiert wird dies auch, weil „es für schwerhörige Menschen deutlich schwieriger ist, den Text zu verstehen“.

Ebenso kritisiert wird die **häufige Erwähnung des Sendernamens**; Hörerinnen und Hörer sind ebenfalls genervt, weil der Jingle **„Deutschlandfunk Nova“** zu oft laufe. Als zunehmend störend werden auch wortgleiche bzw. identische Wiederholungen von Beiträgen an einem Tag empfunden!

„Das nervt und man fragt sich, ob Euch die Themen ausgehen, ob Ihr keine Lust habt, weitere Themen aufzuarbeiten?“

Kritik und Lob gibt es für die **Musikauswahl**:

„Die Musik wiederholt sich für meinen Geschmack viel zu häufig.“

„Ich bin seit geraumer Zeit Dauerhörerin von Deutschlandfunk Nova. Was ich jetzt, nach einigen Wochen loswerden muss: Gefühlt beträgt Euer Musikrepertoire stolze 17 Lieder. Woran liegt's?“

„... an dieser Stelle ein ganz großes Lob an Eure Redaktionen. Ich bin begeisterte Hörerin. Insbesondere durch Eure Musikauswahl bin ich schon auf viele tolle Bands und Künstler gestoßen.“

Die Frage, warum das Programm nur digital ausgestrahlt wird, erreicht den Hörservice ebenfalls seit Programmstart im Jahre 2010 immer wieder!

Rückmeldungen zur Körperschaft Deutschlandradio

Kontakte zur Körperschaft sind beispielsweise programmübergreifende Rückmeldungen. Auch weil viele unserer Hörerinnen und Hörer mehrere Programme nutzen oder bei ihrer Rückmeldung kein konkretes Programm genannt haben. Darüber hinaus werden die Zuschriften/Fragen zum Rundfunkbeitrag bei der Körperschaft erfasst sowie Rückmeldungen zu den Apps und anderes.

Gehäuft traten Anfang des Jahres Beschwerden über das Ende der Verbreitung der Deutschlandradio-Programme im **Unitymedia-Kabelnetz in Baden-Württemberg, Hessen und NRW** auf. Dieses Thema

zieht sich bis zum Ende des Berichtszeitraums, wenngleich die Häufigkeit deutlich abgenommen hat. Kritisiert wird nicht nur die fehlende Einspeisung der Programme, sondern vor allem die Informationspolitik des Hauses:

„Schon seit geraumer Zeit haben Sie laut Unitymedia den Versorgungsvertrag via Kabel für Baden-Württemberg gekündigt. Den kargen Informationen dazu entnahm ich, dass Sie die Gebühren des Unternehmers als überhöht betrachten. Genaueres konnte ich bis jetzt nicht in Erfahrung bringen. Für einen Laien ist das schwer zu beurteilen - aber viel wichtiger: Warum äußern Sie sich ihrerseits dazu nicht gegenüber den hiesigen Hörern, erklären ihnen den Sachverhalt? Nach allem, was ich bis jetzt dazu gehört oder gelesen habe, enttäuscht mich diese Passivität wirklich maßlos.“

„Offensichtlich ist dies jetzt ein dauerhafter Zustand wegen der Kosten. Als Bewohner einer Wohnanlage bin ich an den Kabelempfang durch o.g. Firma gebunden und habe keine Möglichkeit der Einflussnahme. Ich habe notgedrungen meinen alten Ghetto Blaster mit Stabantenne aus dem Keller geholt, um den Deutschlandfunk weiterhin zu empfangen. Als Rundfunkgebühren-Zahler halte ich dies jedoch für einen nicht zumutbaren Zustand...“

Zahlreiche Menschen reagier(t)en mit Unverständnis oder mit Wut, weil der Verantwortliche nicht direkt identifizierbar ist, da beide Seiten den Grund für die Abschaltung bei der jeweils anderen sehen und sich (bis Ende Oktober) keine Einigung abzeichnete. Dadurch ist keine schnelle Abhilfe zu realisieren. Dies läuft einem gewachsenen „**Anspruchsdenken**“ zuwider, denn es wird zunehmend erwartet, dass auf Kritik zeitnah, kompetent und möglichst personalisiert reagiert wird. Standardschreiben, die Sprachregelungen enthalten, empfinden viele Hörerinnen und Hörer als überflüssig und unangemessen. Immer häufiger treten Hörerinnen und Hörer mit dem Anspruch auf, als Beitragszahler ein Recht auf Einflussnahme bei (möglichst bei allen) Fragen der Programmgestaltung zu haben.

Generell erreicht den Hörservice auch großes **Lob für die Programme von Deutschlandradio**:

„Sie können Stolz auf Ihre Redaktionen und Ihre Teams sein. Jeder einzelne Euro der Rundfunkgebühren, der in das Deutschlandradio geht, ist gut investiertes Geld.“

Kritisiert werden hingegen **Übernahmen und Wiederholungen** in den Programmen:

„Fangen Sie jetzt auch mit dem gleichen Unfug an, wie das Fernsehen, indem Sie Sendungen vom Deutschlandfunk zum Deutschlandfunk Kultur verschieben. Dafür gibt es keine Entschuldigung - Es ist einfach nur Faulheit in der Programmgestaltung, was ich allerdings beim Deutschlandradio nicht erwartet habe.“

„Als ich heute früh mal wieder mein ‚Früh-Radio-Surfing‘ zwischen Deutschlandfunk und Deutschlandfunk Kultur betrieb, war ich doch arg irritiert, in beiden Sendern kurz hintereinander denselben Bericht zu hören. Wird da so langsam alles gleichgeschaltet? Gibt es bald nur noch einen Sender? Gehen Sie doch nicht immer nur dem gängigen Kanon an Themen nach, sondern versuchen Sie auch mal neuen, aktuellen Tendenzen und Entwicklungen nachzuspüren – so würde ich mir ein interessantes Radio vorstellen.“

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

„Ich habe ein Problem mit der Programmgestaltung von Deutschlandfunk und Deutschlandfunk Kultur. In beiden Sendern werden sowohl politische als auch kulturelle Beiträge gesendet. Mein Vorschlag: Deutschlandfunk Kultur sollte sich mehr kulturellen Aspekten widmen und dem Deutschlandfunk Politik/Sport/Tagesgeschehen überlassen.“

Immer wieder werden **Aussprache und Formulierungen** kritisiert:

„Es wäre wünschenswert, wenn Sie weiterhin auf eine gute deutsche Aussprache achten und umgangssprachliche Elemente möglichst vermeiden.“

Grammatikalische als auch sprachliche Fehler werden regelmäßig in verschiedenen Sendungen bemängelt:

„Sie verwenden bedauerlicherweise eine falsche Formulierung: es heißt korrekt ‚Freiheitsrechte geschleift‘, nicht ‚geschliffen‘. Es wäre schön, wenn Sie dies umgehend korrigierten, denn Sie haben eine sprachliche Vorbild- und Schulungsfunktion.“

„Nicht ,wegen Mordes eines 8-jährigen Mädchens‘ sondern ,wegen des Mordes an einem 8-jährigen Mädchen‘.“

„Nach der Präposition ,nahe‘ folgt der Dativ. Dementsprechend hätte es etwa in den 9-Uhr-Nachrichten heißen müssen ,nahe dem Präsidentenpalast‘ und nicht ,nahe des Präsidentenpalastes‘.“

Kritisiert wird die **Auswahl der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner** in den Programmen:

„Mir fällt auf, dass Sie bei Interviews meistens Gesprächspartner aus dem linken Spektrum einladen. Bitte laden Sie in Ihren Interviews / Gesprächsrunden auch mal mehr Gesprächspartner aus dem Mitte- / Rechts-Spektrum ein! Denn auch die spiegeln einen beträchtlichen Teil der Gesellschaft wider und vertreten sehr vernünftige Ansichten! Dann macht das Hören Ihres Senders auch wieder mehr Freude!“

Weiterhin kritisiert wird auch in diesem Jahr die **Verwendung von Anglizismen** in den Programmen:

„... Heute fiel mir das Wort ,Paper‘ mehrfach auf – ich wüsste auch ein deutsches Wort dafür. Oder ist es wieder mal modern, so zu sprechen und die anderen müssen es sich zwangsweise anhören.“

„Es ist fürchterlich zu erleben, dass selbst in Ihrem Sender die deutsche Sprache ausgeblendet wird. Jedes dritte Wort als Mischung aus Englisch und Deutsch. Deutschlandradio ist für mich einer der letzten guten Sender, den ich täglich höre und brauche. Bitte senden Sie auch weiterhin in unserer Sprache!“

Immer wieder fallen der Hörerschaft **Fehler auf der Homepage** auf, beispielsweise falsch zugeordnete Bildunterschriften oder generell Fehler im Satzbau, der Grammatik oder Schreibfehler. Die Hörerschaft wünscht sich ein gründlicheres Lektorat.

Viele Rückmeldungen gab es zum **Editorial Programmheft 08/2019**, in dem Deutschlandfunk-Chefredakteurin Birgit Wentzien über verbale Angriffe auf Kolleginnen und Kollegen geschrieben hatte:

„Einigermassen entsetzt war ich, als ich gerade das Editorial in der aktuellen Ausgabe Ihres Programmheftes las. Was Ihnen dort von Teilen der Hörerschaft an menschenverachtenden Schmähungen und Verleumdungen entgegenschlägt, ist ja wohl kaum zu fassen. Ich verstehe sehr gut, dass Kolleginnen und Kollegen sich solche verbalen Niederträchtigkeiten nicht (länger) gefallen lassen und die Ermittlungsbehörden mit der Verfolgung von deren Verursachern betrauen.“

Zum Aufruf, im **Editorial 02/2019**, Vorschläge zur **Weiterentwicklung des Programmhefts** zu machen, erreichten den Hörservice etliche Zuschriften. Einige formulieren den Wunsch, das Programmheft möge so bleiben wie es ist:

„Solche unnötigen Änderungen führen in fast allen Fällen bestenfalls zu Verschlimmbesserungen, meistens zu deutlichen Verschlechterungen und Substanzverlusten.“

Gewünscht werden detailliertere Informationen zu Sendungen (Reiseziele im ‚Sonntagsspaziergang‘, Buchliste zu ‚Andruck‘, Thema des ‚Wochenendjournals‘ etc.). Außerdem wird immer wieder vorgeschlagen, Hörerinnen und Hörer stärker selbst zu Wort kommen zu lassen (mehr Leserbriefe/ Hörerforum – vor allem mehr kritische Stimmen). Gelobt wird das **Programmheft** insgesamt:

„Jedes Mal freue ich mich über die ausführlichen, aber nie langweiligen Zusammenfassungen der einzelnen Beiträge. Danach suche ich mir gezielt meine Wunschsendung aus, und es ist fast immer lehrreich und interessant.“

Zur **Einstellung der Hörspielbroschüre** wünscht sich unsere Hörerschaft zumindest einen adäquaten Ersatz für die Broschüre als Download: Andere Hörerinnen und Hörer baten um mehr Informationen über Hörspiele im Programmheft:

„Ich musste feststellen, dass im Programmheft vom September gerade noch vier Seiten dem Thema Hörspiel gewidmet sind. Mir ist es wichtig, auch einmal kurzfristig nachlesen zu können, was gerade läuft, ohne erst den PC anschmeißen zu müssen. Ich würde mich sehr freuen, wenn Sie die Hörspiele wieder mehr im Programmheft berücksichtigen würden.“

Gelobt wurde der **Tag der offenen Tür in Berlin** am 5. Mai 2019. Die Besucherinnen und Besucher äußerten sich in erster Linie positiv. Das Programm sei sehr abwechslungsreich und unterhaltsam gewesen.

„Vielen Dank für den Interessanten Tag in Ihrem Funkhaus an alle, die den Tag gestaltet und geholfen haben und damit zum Gelingen beigetragen haben.“ Oder: „Als begeisterter Besucher des ‚Hörtheaters‘ war ich natürlich besonders gespannt auf den Besuch des Hörspielstudios. Aber auch der Bereich der Sendestudios (rund um ‚Studio 9‘) und der Ü-Wagen war sehr interessant. Lange aufgehalten habe ich mich bei Deutschlandfunk Nova, wo ich noch sehr interessante Gespräche hatte.“

Auch der **Tag der offenen Tür in Köln** am 22. September 2019 wurde positiv bewertet:

„Es war sehr interessant, sich mal vor Ort anzuschauen, wie gutes Radio gemacht wird. Es wurden viele interessante Programmpunkte geboten und man hat den Mitarbeitern angemerkt, dass sie ihre Arbeit gerne machen.“

„Es war wirklich eine wunderbare Gelegenheit, die Macher der Sender einmal live erleben zu können und mit den Moderatoren, Redakteuren und Korrespondenten ins direkte Gespräch zu kommen.“

„Dass so etwas möglich ist, ist so etwas von Klasse. Deutschlandfunk hat Transparenz gezeigt, indem es sich seinen Hörerinnen und Hörern geöffnet hat. Lediglich das Essen draußen an den Ständen war recht teuer.“

Auch in diesem Jahr erreich(t)en den Hörservice fast täglich Anrufe oder Schreiben (überwiegend Mails) mit Fragen zum **Rundfunkbeitrag**. Kritisiert wird dabei häufig eine ausbleibende oder sehr verzögerte Antwort des Beitragsservices von ARD, ZDF und Deutschlandradio. Zudem sei auf den Schreiben weiterhin keine eindeutige Adresse für eine Rückantwort, Befreiung, Abmeldung etc. erkennbar. Wie in den Vorjahren erreichen den Hörservice weiterhin Fragen wie: „Warum muss ich zahlen, auch wenn ich weder Fernseher noch Radio besitze?“, „Warum kann ich nur quartalsweise und nicht monatlich zahlen?“ oder „Ich bin Auslands-Student, ...“

Zeitungstellung:

Rückmeldungen zur Zeitungstellung haben den Hörservice in diesem Jahr deutlich weniger erreicht. Allerdings wurde der Wunsch ans Haus getragen, eine Sendung oder Sendereihe zum Thema anzubieten, in der sowohl Zuhörer und Fachleute einbezogen werden sollten.

Die Deutschlandradio Top 10

Zu diesen Sendungen gab es 2019 die meisten Kontakte mit Hörerinnen und Hörern:

Deutschlandfunk:

Nachrichten
Interview
Sprechstunde
Tag für Tag
Informationen am Morgen
Essay und Diskurs
Marktplatz
Lange Nacht
Forschung aktuell
Kontrovers

Deutschlandfunk Kultur:

Tonart
Kulturtyp
Zeitfragen
Studio 9
Im Gespräch
Lesart
Kakadu
Studio 9 –Der Tag mit ...

Konzert
Hörspiel

Deutschlandfunk Nova:

Grünstreifen
Eine Stunde Liebe
Eine Stunde History
Nachrichten
Hielscher oder Haase
Ab 21
Dein Sonntag
Einhundert
Update
Hörsaal

Technikthemen:

Bis Mitte des Jahres erreichten den Hörservice Meldungen über **Dopplungen und verschluckte Silben** beim **UKW-Empfang**. Für dieses Phänomen gab es lange keine Lösung, so dass sich diese Problematik bis Mitte des Jahres hinzog. Inzwischen wurde dieses technische Problem gelöst. Gelegentlich tritt das Problem auch aktuell noch auf, kann aber, seitdem die Ursache identifiziert wurde, schnell behoben werden. Dem Aufruf, Empfangsprobleme zu melden, folgten viele Hörerinnen und Hörer und berichteten von einer mangelhaften UKW-Abdeckung für beide auf diesem Ausspielweg empfangbaren Programme:

„Vor einiger Zeit hörte ich im Deutschlandfunk die Ansage, dass man sich melden sollte, wenn man den Sender schlecht empfangt. In Erdweg und dem dazugehörigen Kleinberghofen (85253) ist dies der Fall. Ich würde mich sehr freuen, wenn hier der Empfang verbessert werden könnte.“

Kritisiert wird immer wieder eine **unzureichende UKW-Abdeckung** in verschiedenen Regionen:

„Leider habe ich vor kurzem erneut auf einer Deutschlandtour festgestellt, dass das Sendegebiet des Deutschlandfunkes nicht nur ein Flickenteppich ist, sondern in weiten Teilen Bayerns und Baden Württembergs überhaupt keine Ausstrahlung oder nur sehr lokal begrenzt stattfindet. Der Name ‚Deutschlandfunk‘ wird dem in keinerlei Hinsicht gerecht. Doofe Dudel- und Bla-Bla-Sender verstopfen dort die Frequenzen. Wieso ist das so, was wird dagegen getan, dass weite Gebiete Deutschlands (siehe Ihre eigene Landkarte auf Ihrer Webseite, in der ich vergeblich nach Sendefrequenzen in den Landkreisen HDH, DLG, DON suchte) von Ihrem guten, öffentlich-rechtlichen Journalismus quasi ausgeschlossen sind?“

Die Hörschaft berichtet, dass auch ein Umstieg auf **DAB+** nicht allorts Abhilfe schafft:

„Nun habe ich mir ein DAB+ Radio zugelegt. Leider sind da immer ganz viele Aussetzer beim Empfang. Bei anderen Sendern ist das nicht so. Da Sie ja doch sehr viele interessante Inhalte bringen, ist es oft ärgerlich, wenn der Empfang schlecht ist. Ich habe schon manches Mal frustriert abgeschaltet.“

Von Anfang des Jahres 2019 bis Ende Mai erhielt der Hörservice Beschwerden über den unbefriedigenden Empfang im Ruhrgebiet, aufgrund von **Umbauarbeiten am Sender Wesel** (102,8 MHz). Die Senderleistung war stark reduziert und der UKW-Empfang in einigen Gebieten somit extrem eingeschränkt. Die Bauarbeiten sind mittlerweile erfolgreich abgeschlossen und es gehen keine weiteren Zuschriften und Anrufe diesbezüglich mehr ein. Auch erreichen Deutschlandradio immer wieder Zuschriften/Anrufe zum **UKW-Netzausbau**:

„Bitte eine bessere UKW-Abdeckung!“

Digitale Angebote

Die Nachrichten-App wurde von Dlf24 zu **Dlf – Die Nachrichten App** umbenannt. Nach dem Markenswitch traten bei einigen Android-Nutzerninnen und Nutzern Komplikationen auf, sodass die App sich nicht mehr aktualisieren konnte. Einige Tage später wurde dies behoben. iOS-Nutzerinnen und Nutzer der App

sind weiterhin verärgert, da seit langer Zeit in der App die Nachrichtenübersicht von alleine nach oben springt und der Fehler nicht beseitigt wird:

"Version 1.4.0 und der Bug mit dem Refreshing, den hier alle seit über einem Jahr kritisieren ist immer noch da. Was soll das? Lesen Sie die Rezensionen nicht? Interessiert Sie die Kritik der User nicht? Totaler Unverständnis!"

"So gut die Inhalte auch sind, so nervig ist es doch, dass die Nachrichten-Liste ständig wieder an den Anfang springt. Gerade wenn man die Nachrichten am unteren Ende der Liste lesen will, muss man ständig wieder nach unten scrollen."

Sehbehinderte wünschen sich, dass die App endlich barrierefrei wird:

„Es gehört zum Auftrag der öffentlich rechtlichen Rundfunkanstalten, die Angebote barrierefrei zu gestalten. Dieses wurde bei der Erneuerung der App leider zum großen Teil versäumt. Bedienelemente sind nicht so beschriftet, dass der Screenreader für blinde Anwender, diese nach ihrer Funktion interpretieren kann.“

Wenige wünschen sich eine Tablet-Version zur App.

Der Großteil der Nutzerschaft ist begeistert von der **DLF-Audiothek App**:

„Die Inhalte von Dlf sind super und die Funktionalität der App wird ständig besser! Der einzige Grund warum ich gerne GEZ zahle.“

"Ich finde die App super, den Inhalt noch viel besser. Ich lade mir viele Beiträge runter, um diese später zu hören.“

„Ich möchte mich für die DLF-Audiothek bedanken! Ich bin schon immer DLF-Hörer, aber viele Sendungen sind nicht zu einer für mich angenehmen Zeit gekommen. Die Audiothek schließt diese Lücke exzellent. Ich bin in der Lage, Sendungen leicht zu hören, wenn ich im Bad bin oder nur einmal die Augen zu machen möchte und sogar im Auto, wenn ich die Downloadmöglichkeit nutze.“

Die Nutzerinnen und Nutzer freuen sich, dass deren Anregungen in den App-Updates umgesetzt werden und die App dadurch ständig verbessert wird. Einige wünschen sich eine APK-Datei der App, damit diese nicht über den Google-Play-Store geladen werden muss. Wenige sind an einer Desktop-PC Version der App interessiert.

Userinnen und User waren verärgert über das **Redesign der Internetseite**:

„Ihre neue HP ist dermaßen unübersichtlich und serviceunfreundlich, dass ich mir überlege eine andere Seite als Startseite einzurichten. Früher hatte man sofort einen Überblick über die aktuellen Nachrichten, ab der nächsten Änderung müsste man immer runterscrollen, jetzt findet man da gar nichts mehr.“

„Hilfe: Warum schon wieder alles neu? Kaum hat man sich an die alte Website gewöhnt, musste die natürlich wieder weg. ...“

Manche stießen sich am **Redesign des Audio-Archivs**. Dieses sei im Vergleich zur alten Version wesentlich schwerer zu bedienen, sowie langsamer bei der Suche / dem Aufbau:

„Seit der Umstellung der Website läuft das Audio-Archiv aber oft nicht mehr richtig. Sie lädt manchmal extrem langsam, manchmal überhaupt nicht.“

Bemängelt wurde die **Suchfunktion auf der Webseite**:

„Was ist denn da geschehen? Ich bin seit ca. 15 Jahren treue Hörerin und war bisher auch begeistert von Euren Website: Schnell "Lesart" oder "Eine Stunde Liebe" eingeben und wunderbar begleitet gekocht, aufgeräumt, geputzt und ich gebe zu, sogar gearbeitet. Und jetzt ist Eure Suchfunktion katastrophal, man findet nichts mehr.“

Nach der Umgestaltung der Deutschlandradio-Seiten, war kein Link mehr zum **Streamplayer** vorhanden.

„Wo ist denn „versetzt hören“ geblieben? Da ich die Sender des Deutschlandradios meistens über Laptop höre, ist der Streamplayer für mich nützlicher als die Audiothek-App.“

Einige wünschen sich auch eine **höhere Qualität der Livestreams**.

Hörerinnen und Hörer wünschen sich zu einigen **Podcasts** detailliertere Informationen und Inhaltsangaben, sowie eine bessere Betitelung der Podcasts. Es treten vereinzelt Doppelungen in den Podcasts auf. Einige beschwerten sich, dass manche Podcasts erst zeitverzögert und nicht direkt nach Ausstrahlung der Sendung online gestellt werden. Inhaltliche Anmerkungen zu den Podcasts erreichen die Redaktionen meist direkt über die sozialen Netzwerke.

Wenige Hörerinnen und Hörer wünschen sich eine neue Version des **Rekorders**:

„Ich nutze gelegentlich den Deutschlandradio-Recorder. Nun werden in der nächsten macOS-Version 32-bit-Applikationen nicht mehr laufen und der aktuelle Recorder ist so eine. Wird Deutschlandradio eine aktualisierte Version des Recorders bereitstellen?“

Wenige wünschen eine Weiterentwicklung des **Smart-Speaker-Skills**.

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



Stefan Raue