

Köln, 21. November 2018

Sitzung des Hörfunkrates, 6. Dezember 2018

TOP 14

Übersicht über die Themen von Lob, Beschwerden und Kritik an Deutschlandradio HR 13/2018

Die Zahl der bearbeiteten Kontakte mit Hörerinnen und Hörern betrug bisher im Jahr 2018 (Stand 1. November) 125.861. Im gleichen Zeitraum 2017 hatten die Kolleginnen und Kollegen des Hörservices 129.753 Kontakte bearbeitet. Bis zum Jahresende 2017 stieg die Zahl auf 155.346 Kontakte an.

Damit sind die Hörerkontakte im Vergleich zum Vorjahr etwa konstant, ebenso der Anteil der Hörerkritiken/Beschwerden, der in diesem Jahr bei ca. 13 % des bisherigen Gesamtaufkommens liegt.

Verteilung der Kontakte nach Bearbeitungslevel:

	*2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Selbstbearbeitung im 1. Level	46 %	46,3 %	47 %	51 %	55 %	54 %	53 %	58 %	60 %
Makulatur (Spam)	12 %	10,8 %	12 %	13 %	15 %	11 %	11 %	11 %	8 %
Weiterleitung an Deutschlandradio Service GmbH	12 %	11,1 %	15 %	15 %	14 %	19 %	18 %	17 %	19 %
Weiterleitung an Deutschlandradio	30%	31,8 %	26 %	21 %	16 %	16 %	18 %	14 %	13 %

*Zeitraum 01.01. bis 31.10.2018

Die Rubrik „Weiterleitung an Deutschlandradio“ setzt sich aus den folgenden Kategorien zusammen:

- 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, anregend oder auch nur neutral anmerkend auf Programminhalte und programmbegleitende Dienste beziehen).

Die drei Kategorien fallen in die Programmhoheit und können von Hörservice-Seite nicht bearbeitet bzw. beantwortet werden. Es sei denn, der Hörservice wird entsprechend mit Antworttexten/FAQs versorgt. Beispiele dafür sind Technikanfragen zu unseren Apps, dem Rekorder etc. oder zu Themen wie der Markenarchitektur im vergangenen Jahr. Selbst in solchen Fällen ist jedoch mitunter eine vorherige Weiterleitung an die Redaktion oder telefonische Rücksprache mit der Fachabteilung erforderlich. Ein

solcher Kontakt wird dann in dieser Rubrik gezählt. In allen drei Kategorien ist eine Zunahme zu beobachten.

Gleichbleibend zum Vorjahr ist die Tatsache, dass sich Kritik selten allein auf ein bestimmtes Interview/einen bestimmten Beitrag, sondern vielmehr auf die Berichterstattung zu einem (oder mehreren) Themenkomplex(en) konzentriert. Sowohl die Anrufe als auch die Hörschreiben sind häufig sehr umfangreich und detailliert.

Weiterhin wird Kritik häufig anonym oder unter falschem Namen geäußert. Wie in den Jahren zuvor ist zu beobachten, dass bei Unzufriedenheit die Kritik immer häufiger direkt an die Programmdirektion, die Intendanz oder den Hörfunkrat adressiert wird, auch wenn eine Mail über die Hörservice-Adresse eingeht. Dies zeigt, dass die Hörerinnen und Hörer erwarten, dass ihre Beschwerden die Führung des Hauses erreicht. Im Zeitraum Oktober 2017 bis Oktober 2017 wurden ca. 80 Mails an die Intendanz weitergeleitet, etwa ebenso viele an die Programmdirektion und 30 an das Gremienbüro mit der Bitte um Prüfung, ob die formalen Kriterien für eine Programm Beschwerde erfüllt sind. Hinzu kommen Mails und Briefe, die Programmdirektion und Intendanz direkt erreichen.

Ein besonderer Fall einer Hörerbeschwerde im August 2018 war sogar an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages gerichtet. Der Grund für die Beschwerde war die Nichtbeantwortung mehrerer Programmanregungen, die über den Hörservice (je nach Thema) an mehrere Redaktionen im Hause weitergeleitet wurden. Da wegen der unklaren Zuständigkeit darauf keine Rückantwort erfolgte, wurden die Weiterleitungsregeln innerhalb des Hörservice nochmals neu festgelegt. Aus einer Weiterleitung muss somit eindeutig hervorgehen, an wen sie gerichtet ist und wer die Verantwortung für die weitere Bearbeitung hat.

Beschimpfungen (schriftlich und telefonisch) nehmen weiter zu. Beschimpft und angeschrien zu werden, gehört inzwischen zum Tagesgeschäft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das bereits im letzten Bericht avisierte Training – mit therapeutischen und schützenden Ansätzen zur Stärkung der Resilienz der Beschäftigten – startete im November 2018.

Themen der Hörer-Reaktionen:

Die 10 Hauptthemen, zu denen uns zum Ende 2017 sowie im laufendem Jahr 2018 die meisten Rückmeldungen im Bereich Lob-/ Kritikpost erreicht haben, waren/sind:

Koalitionsbildung

Hierbei war oft der Vorwurf, es laufe Berichterstattung in „Dauerschleife“.

Flüchtlingspolitik

Bei diesem Thema wurde die Berichterstattung oft als zu einseitig und „ignorant“ bewertet. Es folgte die Bitte nach mehr Mut zu mehr Hörerbeteiligung, damit endlich die Meinung der Straße/der Bürgerinnen und Bürger in den Arbeitszimmern der Moderatoren ankomme.

Kritisiert wurde, es kämen zu wenige Personen zu Wort, die sich nicht als Professor, Gutachter, Soziologe mit dem Thema beschäftigen. Außerdem wurde eine „ständige Schönfärberei“ kritisiert. Auch Uwe Tellkamps Äußerungen bei der Podiumsdiskussion im Dresdner Kulturpalast am 08. März 2018 (er sagte u. a. über die Menschen, die seit 2015 nach Deutschland kamen, dass die meisten nicht vor Krieg und Verfolgung geflohen seien, sondern um in die Sozialsysteme einzuwandern) und der Kommentar von Alexandra Gerlach dazu führten zu vergleichsweise viel Hörerfeedback, wobei die Rückmeldungen überwiegend kritisch waren:

Der Autor nutze seine Bekanntheit, um rechtsradikale Auffassungen salonfähig zu machen. Es sei ein Armutszeugnis, dass im Kommentar nicht liberale Anschauungen verteidigt würden, sondern der „arme“ Autor.

Tellkamp vertrete Positionen einer radikalisierten Minderheit. Was er als „gewünschte Meinung“ bezeichne, sei hingegen Ausdruck des vorherrschenden Konsenses in der Mehrheitsgesellschaft. Der Anregung der Kommentatorin nach mehr Diskurs könne man sich anschließen. Es bräuchte einen Diskurs, der die großen Zusammenhänge in den Vordergrund stelle und der Frage nachgehe, in welcher Welt wir leben wollten.

Auf der anderen Seite erreichte den Hörservice auch Lob zum Kommentar:

Dies sei ein ausgewogener Kommentar, der zeige, dass auch in den öffentlich rechtlichen Medien Meinungsvielfalt zugelassen werde.

„Sollte ich mich getäuscht haben und beim Deutschlandfunk doch mehr journalistische Freiheit herrschen als bisher von mir angenommen?“

„So einen Kommentar, wie den Ihren heute Abend, hatte ich im Deutschlandfunk nicht mehr erwartet!“

Trump-Bashing

Bei diesem Thema wurde oft der Vorwurf erhoben, die Darstellung von Donald Trump im Deutschlandfunk sei einseitig. Tenor: Deutschlandradio möge endlich akzeptieren, dass Trump der rechtmäßig gewählte Präsident sei.

AfD

Dieses Thema spaltet die Hörerinnen und Hörer nach wie vor. Die Befürworter haben den Eindruck, dass die Partei in der Berichterstattung benachteiligt werde; die Gegner merken an, dass der AfD überproportional Raum in den Programmen eingeräumt werde. Das führe dazu, dass die AfD immer bekannter und wichtiger werde. Es wurde der Wunsch artikuliert, es solle über die AfD sachlich, neutral, ehrlich und endlich auch mal regierungskritisch berichtet werden.

Erdoğan sowie die Causa Özil

Die Berichterstattung über den türkischen Präsidenten Erdoğan, insbesondere bei Interviews mit türkischen Gesprächspartnern, wird als zu „schonend zahm“ empfunden, obwohl es viele Gründe gäbe, Erdoğans Politik der Verfolgung demokratisch gesinnter türkischer Bürger scharf zu kritisieren, da Erdoğans Politik demokratieverächtlich, minderheitenfeindlich sei und politische Gegner usw. verunglimpfe.

In Bezug auf Mesut Özil kamen ganz unterschiedliche Meinungen zum Ausdruck. So stand der Begriff „Rassismus“ stets dem Wunsch nach „Toleranz“ und „Pluralismus“ in der Berichterstattung gegenüber.

„Özil muss sich erst selbst kritisch hinterfragen und bedauern, einem undemokratischen Amtsträger gehuldigt zu haben.“ „Warum soll er sich anders verhalten als 60% aller in Deutschland zur Wahl in der Türkei berechtigten Personen. Und wenn er mit Erdoğan sympathisiert, also ihm nicht nur Respekt zollt, warum hält das unsere Gesellschaft nicht aus?“

Streit zwischen CDU und CSU

Dieses Thema erhielt nach Ansicht vieler Hörerinnen und Hörer zu breiten Raum in der Berichterstattung. So heißt es beispielsweise:

„bitte, bitte, bitte – schränken Sie die Kommentare über die aberwitzige Politik von Herrn Seehofer ein.“ Oder: *„Die dauernden Kommentare von CSU-Politikern, die die kranken Ausfälle ihres Parteivorsitzenden zu rechtfertigen versuchen, sind nicht nur unerträglich, sondern auch verwirrend.“*

Ein anderer Hörer kritisiert ebenfalls die Berichterstattung zu dem Thema: *„Ich möchte Sie auf ein strukturelles Problem in der Berichterstattung über den Streit zwischen CDU/CSU hinweisen. Die Sender sind Herrn Seehofer auf den Leim gegangen, indem sie einen minimalen und lange bestehenden Unterschied in der Sache zwischen CDU und CSU zum Thema Nr. 1 mit Sondersendungen und Reportagen über Tage hochgefahren haben.“*

Vorfälle in Chemnitz und Köthen sowie die Causa Maaßen

Die Berichterstattung über die Vorfälle wurde insgesamt als zu negativ bewertet. Es handelte sich primär um die „üblichen“ Vorwürfe der Parteilichkeit in der Darstellung, teilweise verbunden mit dem Vorwurf der mangelnden Differenzierung. Gleichzeitig werden diese Vorwürfe auch in Zusammenhang mit dem Themenkomplex „Flüchtlinge; innere Sicherheit, AfD“ etc. geäußert. Kritisiert wurde in diesem Zusammenhang auch, dass das Deutschlandradio insgesamt zu wenig über Übergriffe von Flüchtlingen berichte und ein „zu positives Bild von Migration“ zeichne. Gleichfalls werde die AfD in Zusammenhang mit den Vorfällen in Chemnitz verunglimpft und die Partei zu Unrecht als „rechts und antidemokratisch“ bezeichnet.

Ein weiterer Vorwurf, der uns in unzähligen Hörerrückmeldungen (vor allem auch telefonisch)

überwiegend von Hörern aus Sachsen erreichte, war, dass Deutschlandradio zu schlecht über Sachsen berichte:

„In Sachsen gibt es nicht nur Rechte“ oder „es sind nicht alle Nazis in Sachsen!“

Zum „Konzert gegen Rechts“ Anfang September äußerte sich ein Hörer wie folgt:
„Der geschilderte Eindruck, dass der rechte Mopp typisch für Chemnitz sei, sollte relativiert werden. Es gibt genügend Bürger der Stadt, die sich von solchem Gedankengut energisch distanzieren; dieser Umstand fehlte in dem Beitrag. Vermisst habe ich auch eine Begründung, dass es nicht nur in dieser Stadt Bürger gibt, die sich nicht zu solcher Musik hingezogen fühlen und deshalb auch nicht erschienen waren. Dazu zähle auch ich mich.“

Zur Causa Maaßen bemängelte unsere Hörerschaft, dass seine Aussagen falsch dargestellt würden bzw. er mit seinen Aussagen bzgl. der „Hetzjagden“ in Chemnitz durchaus Recht habe. Im weiteren Verlauf der Berichterstattung wurde mehrfach kritisiert, dass nicht kritisch genug über seine Versetzung/Beförderung berichtet würde. Es wurde kritisiert, dass die Medien (nicht nur der Deutschlandfunk), nicht Herrn Seehofer oder Frau Merkel wegen des unsäglichen Vorgehens kritisierten, sondern das Problem der SPD und Frau Nahles untergeschoben hätten.

Dieselskandal sowie Klimawandel und Vorsorgestrategien

Hierbei wurde kritisiert, es würden immer wieder Halbwahrheiten von der Politik und den Medien verbreitet. Zudem schütze Frau Merkel die Autoindustrie. Es gab den Wunsch nach mehr Aufklärungsarbeit, auch um Betroffenen mehr Handlungssicherheit zu geben, und zu erklären, wie sie ihre Ansprüche geltend machen könnten. Kritisiert wurde eine Stimmungsmache in Bezug auf anvisierte Fahrverbote in Großstädten. Oft erfuhren die Kolleginnen und Kollegen des Hörservices von Angst und Unbehagen in Bezug auf die anhaltende Dürre in Deutschland. Gewünscht wurde eine stärkere Auseinandersetzung mit den Folgen der Trockenheit. Damit einhergehend wurde der Wunsch artikuliert, Themen zum Klimawandel als festen Programmpunkt zu installieren.

Die Rolle der Landwirtschaft, Einsatz von Glyphosat und das daraus resultierende Bienensterben sowie die Vermeidung von (Plastik-) Müll waren ebenfalls regelmäßig Thema. Der Wunsch: mehr Hintergrundberichte, um ein Umdenken herbeizuführen.

Putin und Russland

Hier wurde Deutschlandradio der Vorwurf gemacht, es berichte zu staatstragend und regierungsnah. So sei immer „der Russe“ schuld, „der Ami“ aber der Gute. Deutschlandradio folge der „Tagesschau“ und stelle sich als propagandistisches Sprachrohr der Regierung und des NATO-Paktes zur Verfügung.

„Die Medien haben in dieser Zeit eine ganz besondere Verantwortung diese NATO-Kriegstreiberei durch das Schwert des Wortes zu neutralisieren.“

BREXIT

Vermisst wird eine kontinuierliche und detailreiche Berichterstattung über den Verhandlungsprozess zwischen der EU und GB in Brüssel oder London, da die Angst vor „No Deal“ wachse. So erreichten den Hörservice in der jüngsten Vergangenheit folgende Rückmeldungen:

„Sie machen keinen Hehl daraus, dass der Deutschlandfunk fanatisch für die EU ist. Sollten Sie als öffentlich-rechtlicher Sender nicht mehr Focus in Richtung Neutralität und Objektivität legen und dürfen Ihre Zuhörer nie die Meinung der anderen Seite hören?“

Zudem wünscht sich unsere Hörerschaft Antworten auf Fragen wie: „Was sind das für 20 Prozent an Themen, die noch ungeklärt sind?“ oder „Gibt es einen konkreten Verhandlungskatalog?“, etc.

Nachfolgend weitere Themen, zu denen uns seit der letzten Zusammenfassung Hörerrückmeldungen erreicht haben und die nicht unter den Top 10 gelistet sind:

Im November 2017 war eines der großen Themen die „**MeToo-Debatte**“. Die Rückmeldungen aus dem Hörerkreis konzentrierten sich dabei auf folgende Punkte und betrafen alle drei Programme:

„Das Thema ist übermächtig. Gibt es denn so wenig anderes aus unserem Land und der Welt zu berichten?“

„Wenn sie sich schon dieses Themas so intensiv annehmen, dann berichten Sie doch auch über die Diskriminierung von Männern und Vätern in diesem Land!“

„Es gibt viele Arten, das Leben eines Menschen zu zerstören. Eine fürchterliche Art sind sexuelle Übergriffe auf Frauen. Zu Recht soll und muss dies verfolgt und bestraft werden. Eine andere, in D straffreie Art ein Leben zu zerstören ist es, wenn Frauen Männern sexuelle Übergriffe, perverse Neigungen etc. vorsätzlich und unwahr vorwerfen. Dies geschieht z. B. bei strittigen Trennungen nachweislich in erheblichem Umfang. Dieser Punkt wurde in der Berichterstattung zum Thema sträflich vernachlässigt.“

Der Dezember 2017 hatte viele Rückmeldungen zum **Gedenken an den Anschlag am Breitscheidplatz** am 19.12.2016 zur Folge. Die Reaktionen seitens der Hörerschaft auf die Berichterstattung konzentrierten sich auf Aussagen wie *„zu viel Erinnerung an diese schreckliche Tat ist nicht angebracht“*.

Feedback unserer Hörerinnen und Hörer in Bezug auf „**No-Billag**“, die Volksabstimmung in der Schweiz zur Abschaffung der Rundfunkgebühren, erreichte den Hörserservice wie folgt:

„generell ist es ein Skandal, dass mit meinen Zwangsgebühren derart manipuliert wird, ganz im Sinne der regierenden Parteien; und genau diese gehören vor die Tür gesetzt ...“

Leider lasse der ÖRR nur einen Teil der Bevölkerung zu Wort kommen: Die Gruppe der U 40 sei leider nicht vertreten. Nur Meinungen von Leuten würden gehört, die im „System“ beheimatet seien. Weiterhin werde die Möglichkeit, dass Menschen heute längst kein Fernsehen oder Radio verwendeten (zumal es „bessere Möglichkeiten“ gebe, sich zu informieren), komplett negiert, obwohl sie bereits Realität sei.

„Machen Sie mal eine Sendung zu dem Thema, mit einer Gruppe, die durchweg unter 30 Jahren ist.“

Ein weiteres Thema war im ersten Quartal 2018 die **Vergiftung des Doppelagenten Sergej Skripal** und die daraus resultierende Spannung zwischen London und Moskau. Es ging u.a. folgende Rückmeldung aus dem Hörerkreis in Bezug auf die Berichterstattung ein:

„Ich finde es unsäglich, wie selbst in dem von mir so geschätzten Deutschlandfunk, von wenigen Ausnahmen abgesehen, in der Affäre Skripal berichtet wird. Es ist wirklich nicht zu fassen: an allem sind die Russen schuld - wie einfach und bequem!“

Oder: *„...immer der Satz ihrer Redakteurin, das Gift käme aus Russland..... immer wieder Russland.....nichts ist bewiesen.“*

Mitunter wurde außerdem eine aggressive Fragetechnik sowie Voreingenommenheit in der Berichterstattung zum Fall Skripal unterstellt.

Im April waren neben den genannten Hauptthemen Themen wie Antisemitismus, Nahostkonflikt, die „Tafel-Debatte“ über den Aufnahmestopp der Essener Tafel für Ausländer sowie der **Anschlag in Münster** vorherrschend.

„Sie vom Staatsrundfunk bemühen sich zu Recht im Fall "Münster" um Unterlassung von Vorverurteilung und kritisieren in jeder Nachrichtensendung diese Frau von Storch. O.k., wenn alles nur ein fürchterlicher Selbstmord eines Kranken mit Kalaschnikow war.“

Es wurde die Bitte artikuliert, auf Spekulationen verzichten Im Zuge der Berichterstattung hieß es aber anfänglich: „der Täter könne ein Selbstmörder sein und wollte ggf. Leute mit in den Tod nehmen“. Es wurde mehr Konzentration auf die Fakten gewünscht!

Die Berichterstattung wurde mehrfach als unverhältnismäßig bezeichnet: *„ ... in Münster gibt es Tote und Verletzte, weil ein Auto in eine Menschengruppe rast, in Kanada sterben 14 Jugendliche bei einem Busunglück und auf dlf24 kommt als Eilmeldung, dass der FC Bayern wieder mal Deutscher Meister ist. Das ist gelinde gesagt geschmacklos.“*

Relativ viele Rückmeldungen wie die Nachfolgende gab es im Nachgang zu Dirk Müllers Interview mit Gesundheitsminister Jens Spahn am 08.05.2018:

„Das o. g. Interview nehme ich zum Anlass, mich über die Gesprächsführung von Herrn Müller zu beschweren. Alle anderen Redakteure zeichnen sich durch Höflichkeit und Korrektheit aus, was ich sehr schätze. Herr Müller bedrängt förmlich durch mehrmaliges Nachfragen den Interviewten zu einer Aussage, um ihn dann bloßzustellen.“

Hörerrückmeldungen im Juli konzentrierten sich auf den **Fall Sami A.** sowie aufgrund der anhaltenden hohen Temperaturen auf die Themen Dürre und Klimawandel.

Gehäuft gingen im September Rückmeldungen zu den Vorfällen im **Hambacher Forst** ein. Angemahnt wurde, dass der Deutschlandfunk „zu sehr auf Seiten der Protestler“ stehe. Andere bewerteten die Berichterstattung durchaus positiv und wünschten sich „noch kritischere Rückmeldungen zum Vorgehen der Polizei“ sowie „eine kritischere Beleuchtung des RWE-Konzerns“. Im weiteren Verlauf gingen vermehrt Beschwerden in Bezug auf die Häufigkeit der Berichterstattung zum Thema ein. Den einen war es zu viel, andere bewerteten die Berichterstattung dagegen überwiegend positiv. Neben der Räumung des Hambacher Forstes gingen schließlich auch vermehrt Rückmeldungen zum Kohleabbau im Zusammenhang mit der zukünftigen Energieversorgung ein. Innerhalb der Berichterstattung werde die Energiewende als zu leicht dargestellt, weil laut Hörermeinung die Kohle als Energieträger immer noch zu wichtig sei. Positiv wurde hingegen bewertet, dass sich der Deutschlandfunk für die Rechte der Protestbewegung einsetze.

Themen im Oktober/Anfang November waren die **Landtagswahlen in Bayern und Hessen:**

„Ständig berichten Sie darüber, dass die CDU ein Desaster erleben würde. Mit solchen Äußerungen werde versucht, die Hessenwahl zu beeinflussen. Objektive Berichterstattung sehe anders aus. Vom Deutschlandfunk ist nicht mehr zu erwarten und deswegen ersparen wir uns künftig ihre rote Propaganda-Soße!“

„Die Grünen wurden von Ihnen hingegen schon vor den beiden Wahlen als Gewinner bestimmt und als „neue Volkspartei“ bezeichnet. Denn: „Sie haben alles richtig gemacht. Sie nehmen die Sorgen der Wähler – Umwelt, Energie, Migration, Arbeitsplätze, Digitalisierung, Wohnungsbau/Mieten, Bildung/Schule – augenscheinlich ernst; so ernst, dass ihnen die Wähler vertrauen und glauben, dass sie Probleme lösen; gemeinsam mit einem oder mehreren Koalitionspartner/n.“

Oft wurde der Vorwurf der Parteilichkeit erhoben: Permanent werde nach Rücktritten von Söder und Seehofer gefragt; warum nicht nach Rücktritten von Kohnen, Nahles und Merkel. Weiterhin wurden Prognosen kurz vor der Wahl als überflüssig und falsch erachtet. Der Wähler solle sich ein eigenes Urteil bilden.

Außerdem wurde kritisiert, dass Deutschlandfunk zum „CDU-Parteifunk“ mutiert sei.

„Jedes Mal, wenn ich den Deutschlandfunk anschalte, gibt es nur ein Thema: der angekündigte Rücktritt von Angela Merkel vom Parteivorsitz.“

Verhältnismäßig viele Hörerrückmeldungen, wie die folgenden, gingen zum Thema **„Abschaffung der Zeitumstellung“** ein:

„Am Wochenende ist Zeitumstellung und ich befürchte, dass wieder nur Zwei-Satz-Stimmungsbilder eingefangen werden, aber keine sachliche Diskussion darüber erfolgt.“ Oder „Ihr Beitrag zur Zeitumstellung hat mir nicht gefallen. Der Grund ist die Verwendung des Begriffes "Winterzeit". - Die MEZ ist die Regelzeit für Deutschland, die MESZ (Mittleuropäische Sommerzeit) ist die Ausnahme. Der Begriff "Winterzeit" ist deshalb fehl am Platze.“

Eine Hörerin schreibt: *„ich bin immer wieder schockiert, dass in einem Sender mit Ihren Qualitätsansprüchen ein solcher Unsinn, wie in den 09.00 Uhr Nachrichten heute Morgen verbreitet wird. Bei einer Einwohnerzahl von mehr als 500 Millionen in der EU - noch mit Großbritannien - nehmen 4,5 Millionen Menschen an einer Online-Umfrage teil. Deren Mehrheit spricht sich zwar für die Abschaffung der Sommerzeit aus, aber das ist NICHT die Mehrheit der EU-Bürger. Das ist noch nicht einmal eine Mehrheit der Deutschen (gut 80 Millionen). Wem das Rechnen schwer fällt, nimmt einen Taschenrechner und rechnet das Ergebnis nur auf Deutschland um.“*

Neben der Frage „Abschaffung ja oder nein, geht es somit auch um Fehler in der Berichterstattung, insbesondere wenn Zahlen im Spiel sind:

„Sie berichten nichts Falsches, wenn Sie sagen: Die Mehrheit bei der EU-Online-Umfrage hat sich gegen die Zeitumstellung ausgesprochen. Aber nennen Sie doch bitte die Zahlen: nur ein paar Millionen von 520 Mio. EU-Bürger haben teilgenommen (auch aus Unkenntnis!) an der Umfrage und es waren somit +- 1% Prozent von 520 Mio.“

Ein weiteres Thema, zu dem die Kolleginnen und Kollegen des Hörservices zahlreiche Rückmeldungen erreichten, war die verspätete Auslieferung der Oktober-Programmhefte (bedingt durch ein technisches Problem in der Druckerei). Bis Ende der ersten Oktoberwoche klingelte das Telefon über 350 Mal. Die Wortmeldungen der erbosten Abonnenten waren zudem teils „unterirdisch“.

Wie bereits im Vorjahr mitgeteilt, konnten wir ansonsten auch in diesem Jahr keine signifikanten Mengen an Hörerrückmeldungen zu bestimmten Themen/Sendungen/Beiträgen feststellen. Vielmehr ging zu den bereits dargestellten Themen kontinuierlich Hörerfeedback ein. Weiterhin stellen wir fest, dass ein Schreiben/ein Anruf oft mehr als ein Thema beinhaltet. So wird gerne neben einer Manuskriptbestellung auch Kritik an einer bestimmten Sendung oder zu einem Themenkomplex geübt oder ein Themenvorschlag geäußert. Somit dauert ein Telefonat oder das Lesen und Erfassen eines Schreibens und die damit einhergehende Weiterleitung/Beantwortung oftmals mehrere Minuten.

Dieser Umstand und andere Gründe wie die regelmäßige Erstellung der Wochenberichte seit Frühjahr 2018, die dafür erforderliche zusätzliche Erfassung und Kategorisierung der Hörerkontakte sowie der zeitliche Mehraufwand für zusätzliche „Klicks“ aufgrund des Inkrafttretens der neuen Datenschutzgrundverordnung führen zu einer Mehrbelastung und damit auch zu Rückständen. Insgesamt hat die Arbeitsbelastung deutlich zugenommen. Auch weil viele Anrufer*innen oft unverschämte und beleidigend sind. Beschimpfungen und auch der Einsatz von Schimpfwörtern sind längst keine Seltenheit mehr. Eine Weiterleitung an die Redaktionen und Programmverantwortlichen erfolgt in diesem Fall meist nicht, da es sich überwiegend um Rückmeldungen von Vielkontaktern handelt, von denen wir zudem nicht wissen, ob die Absendernamen stimmen. Auch wurde uns mitgeteilt, dass Deutschlandradio nur in Ausnahmefällen Anzeige erstatten würde. Es läge im Ermessen der betroffenen Mitarbeiter, zivilrechtlich gegen den Absender vorzugehen. Allerdings stellt sich uns manchmal die Frage, ob der bislang übliche Umgang mit Zuschriften wie den folgenden nicht noch einmal überdacht werden sollte: „Arbeiten beim Dlf eigentlich nur geistig Behinderte? Ist Herr Reusch zu blöd, eine Antwort abzuliefern? Wieso wird er dann noch für den Deutschlandfunk gebucht? Wieso vertritt Frau Zinke ihn nach wie vor?“ Auf weitere weitaus „schlimmere“ O-Töne, die überwiegend von unseren Vielkontaktern stammen, verzichten wir an dieser Stelle aus Anstandsgründen. Sie können jedoch bei Bedarf gerne eingesehen werden.

Weitere Themen und Anmerkungen - Rückmeldungen zu den einzelnen Programmen

Rückmeldungen zum Programm Deutschlandfunk:

„Was Sie da täglich machen, ist fantastische Arbeit. Gute recherchierte Berichte, Reportagen und Hintergrundinformationen. Dazu kommen neutrale Berichterstattung und sachliche Nachrichten, die nicht von vornherein politisch eingefärbt sind und sich mit den wichtigen Dingen im In- und Ausland beschäftigen.“

Aber auch: *„Immer wieder Meinungsmache im Deutschlandfunk ... trotzdem behauptet der Deutschlandfunk immer wieder, kein Regierungssender zu sein.“*

Ein Hörer merkt an, dass in den letzten Wochen häufig zu hören war, dass der Deutschlandfunk endlich zu den für Bevölkerung und Wähler relevanten inhaltlichen Themen zurückkehren müsse. Eine Umsetzung sei aber bislang nicht festzustellen.

Wie auch schon in den Vorjahren werden weiterhin die **Stau- bzw. Verkehrsnachrichten kritisiert:**

Die Staumeldungen seien oft nicht aktuell. Angesichts moderner Navigationsgeräte mit Stauanzeige sollte auf den Verkehrsfunk verzichtet werden.

Ein weiterer Dorn im Auge sind für viele Hörerinnen und Hörer weiterhin die **Verkündigungssendungen**. Kritische Äußerungen wie:

„...ich ärger mich jeden Morgen über das wahrlich dämliche Geschwätze der Pfaffen ...“

oder: *„...ist der Deutschlandfunk ein Kirchensender? Warum berichten Sie täglich über die Aktivität der Kirchen („Aus Religion und Gesellschaft“)? ... Den Deutschlandfunk höre ich seit 45 Jahren. Ich werde ihn auch weiter hören. Aber mindestens das Christenwort zum Tage muss endlich aufhören!“*

Gleichzeitig erreicht uns immer mal wieder der Wunsch, auch Beiträge über andere Religionen im Rahmen unserer Programme anzubieten. Den negativen Rückmeldungen stehen wie in den Vorjahren zahlreiche Manuskript- und Audio-Anfragen zu den Verkündigungssendungen gegenüber. Diese Zahl der Anfragen ist im Vergleich mit den Vorjahren stabil.

Zur Reihe „Koran erklärt!“ gingen seit März 2015 unterschiedliche Rückmeldungen ein. Die einen sahen die Reihe als überflüssig und teilweise auch gefährlich an, andere waren über die Jahre begeistert und wünschten sich regelmäßige Manuskriptzusendungen. Auch die Frage nach einer Buchveröffentlichung erreichte uns regelmäßig. So waren viele Hörerinnen und Hörer über die Veröffentlichung des Begleitbuches zur Reihe im Jahr 2017 erfreut. Gespannt sind wir, ob und wie die Hörerschaft auf das Ende der Reihe zum Jahresende reagieren wird.

Rückmeldungen zu Deutschlandfunk Kultur:

„So gern ich seit Jahren Ihr Programm verfolge. Die Wiederholungen von Beiträgen innerhalb Ihrer Sendungen (insbesondere bei Studio 9) hat stark zugenommen und wird meines Erachtens einer anspruchsvollen Sendung oft nicht gerecht.“

Seit März 2018 teilt sich Udo Pollmer mit der „**Mahlzeit**“ im wöchentlichen Wechsel die Sendezeit mit Sarah Wiener „**Besser Essen**“. Dies brachte anfänglich einige Kritik wie diese mit sich:

„Ich kann verstehen, dass Sie den, für viele Menschen, insbesondere mit grüner Gesinnung, unliebsamen Äußerungen von Pollmer, grüne Ansichten von Wiener entgegenstellen wollen.“

oder: *„Sie brauchen mehr Leute wie Pollmer und weniger wie die von Wiener. Hoffentlich läuft er Ihnen nicht weg.“*

oder aber diese: *„Es mag zwar sein, dass Herr Pollmer gerne polarisiert und manchmal über sein Ziel hinauschießt, er kann allerdings im Normalfall belegen, was er sagt.“*

Mit Bekanntwerden der geplanten Änderung der **Kakadu-Sendung** zum Sommer 2019 im Juli sind vermehrt kritische bzw. verärgerte Rückmeldungen eingegangen, auf die der Hörservice nach Rücksprache mit der Abteilung Kommunikation und Marketing mit einer vorgegebenen Sprachregelung geantwortet hat.

Meinungen, die uns dazu erreichten, lauten wie folgt:

„...gute Kindersendungen sind in Hörfunk und Fernsehen leider sehr selten geworden, dies gilt auch im Bereich der öffentlich-rechtlichen Sendeanstalten. Ich fordere deshalb die Programmverantwortlichen von Deutschlandfunk Kultur nachdrücklich auf, die Kindersendung Kakadu in ihrem jetzigen Umfang zu erhalten.“

Oder aber diese: *„gestern habe ich in der "taz" gelesen und heute bei Ihnen in "@mediasres" gehört, dass unter der Woche der "Kakadu" wegfallen soll. ... Wenn Sie das wirklich tun, sägen Sie den Ast ab, auf dem Sie sitzen. Wie sollen Kinder denn ans Radio herangeführt werden, wenn nicht durch das Radio selbst? ... Der "Kakadu", der kurzweilig ist, spannend, oftmals auch ausgesprochen witzig, und seine Nachrichten, die auch ein Erwachsener definitiv mit Gewinn hören kann, sind bestens geeignet, einem Kind Lust aufs Radio zu machen.“*

Rückmeldungen zu Deutschlandfunk Nova:

Hier gab es keine Änderung der Kritikpunkte und Anmerkungen zum Programm im Vergleich zum Vorjahr:

- Fehlende Playlisten und längerer Zugriffszeitraum auf die Übersichten. Angedacht war, die Playlisten nach dem Neustart länger als 24 Stunden zur Verfügung zu stellen.
- Die Hintergrundmusik bei den Nachrichten wirkt mitunter irritierend.
- Die Frage nach Empfangsmöglichkeit sowie Übersicht des Programmschemas.
- Probleme beim Auffinden der Beiträge.
- Eingeschränkte Nachhörmöglichkeit > dazu der Hinweis: „Wir laden daher ein, die Sendungen per Stream zu hören, wenn man keinen Beitrag verpassen will.“
- Frage nach Zielgruppe: „...ist es richtig, dass diese Sparte des Deutschlandradios nur für jugendliche Hörer gedacht ist?“

Zu den Sendungsinhalten zum Nova-Programm hat den Hörservice aber selbstverständlich auch Lob erreicht:

Diese Hörerin etwa ist von der Sendung „Einhundert“ und der Moderation von Paulus Müller angetan:

„Ich höre die Sendung in allen Lebenslagen, zum Entspannen im Urlaub, zum Abschalten nach der Arbeit oder einfach zwischendurch, wenn ich auf etwas warte und die Zeit genießen will. Die Geschichten in der „Einhundert“ fesseln mich immer wieder aufs Neue, ich denke oft noch Tage später darüber nach und manche bleiben auch für ewig in meinen Gedächtnis hängen... Alle Moderatoren- und Redaktionsteams haben ihren besonderen und einzigartigen Charme, aber vor allem bei Paulus und Nilofar könnte ich wohl auch den ganzen Tag hindurch die „Einhundert“ hören.“

Allgemeines Lob zum Programm: *„Sehr gutes Programm, bitte weiter so!“* oder *„vielen Dank für die spannenden Reportagen. Das ist für mich Unterhaltung auf höchstem Niveau. Ich genieße das Podcast-Angebot mittlerweile nicht nur im Auto oder beim Joggen, sondern gerne auch mal Abend zum Ausspannen.“*

Oder diese: *„interessante Musikauswahl, zudem machen die Moderatoren gute Laune.“*

Die Rückmeldungen via Mail stiegen auch in diesem Jahr immer dann deutlich an, wenn Konzerttickets verlost wurden!

Rückmeldungen zur Körperschaft:

Lob: *„Deutschlandradio ist mein täglicher Gesprächspartner“* und *„Ein Fels in der Brandung der immer höher schwappenden Fake News.“* Oder: *„ich höre alle drei Programme gerne. Bitte auch weiter über UKW.“*

Kritik: Beklagt wird die „Einseitigkeit der Berichterstattung“ und in Teilen der Wunsch nach „einer differenzierteren Darstellung der politischen Ereignisse“ in allen drei Programmen geäußert.

Rückmeldungen zur Sprache und zur Musik:

Zur Interviewführung gehen weiterhin gleichbleibende Rückmeldungen ein, wie z. B. der Wunsch nach einer fairen und sachlichen Kommunikation, dazu gehöre auch, den Interviewpartner ausreden zu lassen, ein angemessener Tonfall und der Verzicht auf eine penetrant-provozierende Fragestellung. Als Ärgernis empfinden viele Hörerinnen und Hörer außerdem die sogenannte Gendersprache. So schreibt ein Hörer aus Dresden:

„In der deutschen Sprache weiß man, dass Bürger sowohl Frauen als auch Männer sind. Oder muss sich der Deutschlandfunk dem politischen Diktat unterwerfen und diesen Sprachmüll der Genderaktivisten den Bürgern näherbringen?“

Wie in den Vorjahren, erreichten uns auch wieder Rückmeldungen zur Sprechgeschwindigkeit (insbesondere in den Nachrichten), der falschen Anwendung des Genitivs sowie zu Fehlern in der Aussprache. Zudem empfinden viele unserer Hörerinnen und Hörer den Gebrauch von Anglizismen als überflüssig.

Rückmeldungen zur Musik zur Musikauswahl in den Programmen Deutschlandfunk, Deutschlandfunk Kultur und Deutschlandfunk Nova:

Die Musik im **Deutschlandfunk** (insbesondere in „Informationen am Morgen“) wird immer wieder als „nervig“, „aggressiv“, „attackierend“ und „zu laut“ bewertet. So sind die folgenden O-Töne stellvertretend für viele andere zu verstehen:

„Seit Jahren beweist der Deutschlandfunk seine Vorliebe für das Saxophon. Zu Zeiten der Mittelwelle hat mich dieser aufdringliche Quälgeist immer wieder zum Wegschalten auf WDR 5 veranlasst. Können diese grellen Sequenzen leiser übertragen werden? Wie froh werde ich sein, wenn in den Informationen am Morgen auch mal andere Instrumente erklingen werden.“

„Warum zwingen Sie Ihre Hörer in der Sendung „Informationen am Morgen“ mit nerviger Musik zum Abschalten?“

Stellvertretend für Rückmeldungen zur Musik im Programm **Deutschlandfunk Kultur**, diese Meinungen: *„Deutschlandfunk Kultur spricht gewiss Hörer an, die sich abseits vom Mainstream bewegen. Trotzdem frage ich mich, warum sämtliche Kultur-Sender einen Schwerpunkt auf französische Musik oder Jazz legen? Gilt man nur als intellektuell, wenn man diese Art von Musik bevorzugt? Vielleicht habe ich aber auch nur einfach Pech, dass gerade dann Lieder wiederholt werden, wenn ich Deutschlandfunk Kultur höre? Manche Lieder höre ich zum fünften Mal.“*

„Schafft es einmal ein deutschsprachiger Liedermacher in das Programm, denke ich meistens: "Haben wir nichts anderes zu bieten? Es gibt unzählige unbekannte Künstler und Talente, für die ich mir ein Sprachrohr wünschen würde!“

Als „nervig“ und „langweilig“ wird außerdem von einigen die Musik am Abend in „Fazit“ empfunden. Dazu schreibt ein Hörer:

„Hat sich Ihr Haus verpflichtet, "neue" Erzeugnisse der Popmusik abzuspielen? Selbst wenn das so wäre, warum in dieser Sendung? Ohnehin sind verschiedene Musik-Genres mit Ausnahme der Popmusik in bestimmte Sendungen bzw. Sendezeiten verbannt. Das gilt leider für Klassik, Jazz, Chansons und Volks- bzw. Weltmusik.“

Die Musik im Programm **Deutschlandfunk Nova** wird ganz unterschiedlich empfunden, wie folgende Rückmeldungen zeigen:

„Musik abseits des Mainstream macht wirklich Spaß!“ oder diese, völlig konträre Meinung: „Ich bin bei Euch mal wegen der abwechslungsreichen Musik hingengeblieben und natürlich wegen der Wissensnachrichten. In letzter Zeit fällt mir nervig auf, dass die Musik sich permanent in der Playlist wiederholt, damit langweilt Ihr inzwischen fast wie jeder andere "Hitsender".“

In dem Zusammenhang wird auch weiterhin die mangelnde/fehlerhafte Bereitstellung von Playlisten in allen drei Programmen beklagt. Teilweise werden die Playlisten erst mit erheblicher Verzögerung auf unseren Seiten verfügbar gemacht oder werden gar nicht bereitgestellt, so dass die Kolleginnen im Hörserservice einzelne Titel in internen Datenbanken (WebMerlin, Dira, EasyDoc) oder per (externe) Soundhound-App ermitteln, was einen erheblichen Mehraufwand bedeutet.

Reaktionen auf Programme und Sendungen

Zum **Deutschlandfunk** erreichen das Team 70 % aller Anfragen, zu **Deutschlandfunk Kultur** 25% und zu **Deutschlandfunk Nova** 5%

Die Deutschlandradio Top 10-Sendungen 2018 - Zu diesen Sendungen gibt es die häufigsten Kontakte mit Hörerinnen und Hörern

Deutschlandfunk

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

Deutschlandfunk Kultur

Tonart
Zeitfragen
Studio 9
Im Gespräch
Lesart
Hörspiel
Politisches Feuilleton
Studio 9 – Der Tag mit ...
Kakadu
Kulturtipp

Deutschlandfunk Nova

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

Hörer-Reaktionen zu medienpolitischen und technischen Fragen:

Beitragsservice und Reformdiskussion:

Auch in diesem Jahr erreichten uns fast täglich Schreiben (überwiegend Mails) mit Fragen zu den Rundfunkbeiträgen. Entweder, weil keine Antwort von Seiten des Beitragsservice erfolgte oder weil die Beitragszahler keine eindeutige Adresse für eine Rückantwort, Befreiung, Abmeldung etc. auf dem

Formular entdecken konnten. 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, ...“ haben sich im Vergleich zu den Vorjahren nicht geändert.

Das Urteil des Bundesverfassungsgerichts vom 18. Juli 2018 hat zu keinen (positiven oder negativen) Reaktionen geführt. Den Hörservice erreichen lediglich einige Anfragen zur Auffindbarkeit des Formulars für den Antrag auf Befreiung von der Gebühr für eine Zweitwohnung, das erst einige Tage nach der Urteilsverkündung zur Verfügung stand.

Auch beim Thema „Anspruchsverhalten“ der Beitragszahler hat sich nichts geändert. Weiterhin wird erwartet, dass auf Kritik zeitnah reagiert wird und auch auf Themen-vorschläge seitens der Redakteure und/oder Programmverantwortlichen zügig eine Rückmeldung erfolgt. Selbstverständlich mit dem Argument, dass die Hörerinnen und Hörerdurch die Beitragszahlung wesentlich an der Erstellung der Programme beteiligt seien und somit auch Einfluss auf die Programmgestaltung nehmen könnten.

Weiterhin wichtig ist unseren Hörerinnen und Hörern die Änderung des Mediatheken-Konzeptes. Konkret wird auch weiterhin ein transparenterer Umgang in Bezug auf die Bereitstellung der Beiträge (insbesondere sind hier Konzerte und sonstige Musiksendungen sowie Hörspiele gemeint) gefordert.

Technikthemen:

App "Das Dradio":

Die alte App „Das Dradio“ wurde nun auch aus dem Google-Play Store entfernt. Vereinzelt erreichen uns noch User, bei denen die alte App noch installiert ist und nun nicht mehr funktioniert. Wir verweisen auf die Audiothek App.

DLF24 App

Lob für die App:

„Super App, ohne Werbung, ohne Schnickschnack.“ „Die Nachrichten sind kompakt und auf das Wesentliche reduziert. Perfekt für einen ersten Überblick.“ *„Besonders gut ist die Möglichkeit, die Bilder auszublenden und nur Text zu haben. Eignet sich dadurch sehr gut, um Datenvolumen zu sparen oder bei schlechtem Netz, z. B. unterwegs im Zug. Auch die Buttons für den „Live-Stream“ oder die „letzten Nachrichten“ sind sehr praktisch.“* Oder: „Gute App, sehr hilfreich, um sich in Kurzform über weltpolitische Themen zu informieren.“

Kritik an der App:

Fehler / Zurückspringen: Bei der iOS-Version springt die Übersicht manchmal automatisch auf die obersten Nachrichten zurück, so dass die Leserinnen und Leser wieder nach unten scrollen müssen, um die Nachrichten weiter lesen/ auswählen zu können.

iPhone-X-Unterstützung: Nach der Veröffentlichung des iPhone-X war die App bei einigen Hörern nicht kompatibel. Eine iPhone-X-Unterstützung wurde via App-Update integriert.

Rechtschreibung: Bemängelt wird die Rechtschreibung in der App.

Kompatibilität mit Tablets: Es wird beklagt, dass weiterhin keine Version für Tablets verfügbar ist. Auf einigen Tablet-Modellen scheint die App jedoch trotzdem zu funktionieren. (Die aktuelle Version ist weiterhin nur für Smartphones vorgesehen. Es ist keine Tablet-Version geplant).

VoiceOver: Wenige blinde Hörer beklagen, dass die App via VoiceOver nicht benutzt werden kann und somit nicht barrierefrei ist.

Push-Benachrichtigungen: Wenige Nutzerinnen bekommen Push-Benachrichtigungen mehrfach. Bei einigen können diese nicht deaktiviert werden. Hier handelt es sich aber um Einzelfälle.

Windows Phone: Wenige Hörer merken an, dass keine Version für das Windowsphone / Windows mobile vorhanden ist.

Kompatibilität mit älteren Smartphone-Modellen: Wenige Hörerinnen sind verärgert, dass die App von älteren Modellen nicht unterstützt wird.

Google Play-Store: Wenige Hörerinnen und Hörer fragen nach, ob man die App nicht auch als apk-Datei über die dradio-Seite anbieten kann, um den Download über den Google Play-Store zu umgehen.

AUDIOTHEK APP

Lob für die App:

"Modern gestaltete App, übersichtlich strukturiert und gespickt mit vielen nützlichen Funktionen. Unterstützung von Chromecast ist gegeben und Downloads sind möglich."

„Ein großer Schritt in die Zukunft, weil lineares Radio und Podcasts miteinander verschmelzen.“

„Die App ist super: Gut strukturiert, tolle Funktionen, leicht zu nutzen. Inhaltlich sind die Beiträge des Deutschlandfunk ohnehin journalistischer Goldstandard. Keine Frage, bei den öffentlich-rechtlichen bekommt man Qualität für seine GEZ-Gebühren und das auch noch werbefrei.“

„Wann ich will und wo ich will. Was könnte man mehr wollen? Meine absolute Lieblings-App. Nutze sie jeden Tag. Alles top.“

Die Hörerinnen und Hörer sind somit größtenteils begeistert von der App, wünschen sich aber folgende Verbesserungen:

- Eine ausführliche Programmvorschau / wie auf unserer Internetseite.
- Anzeige der gerade gespielten Musiktitel in der App.
- Einen Sleep-Timer, sowie eine Weckfunktion.
- Löschen aller Downloads gleichzeitig.
- Playlisten sollen verändert werden können.
- Verändern der Abspielgeschwindigkeit der Audio-Beiträge.
- Einige (ca. 30 Kontakte) wünschen sich den Download einer APK-Datei über unsere Internetseite, um den Download über den Google Play-Store zu umgehen.
- Wenige Hörer wünschen sich eine Version für das Windows Phone.
- Hörerinnen wünschen sich einen löschbaren Verlauf, der sich auch sortieren lässt.
- Der Großteil der Hörerwünsche soll beim nächsten Update umgesetzt werden.

Kritik/Probleme:

Streaming-Probleme: Viele Nutzer beschwerten sich über einen instabilen Stream in der App. Durch ein App-Update wurde das Streaming in der App optimiert und dem Großteil der Nutzerinnen und Nutzer konnte somit geholfen werden.

Chromecast Probleme: Nach der Veröffentlichung der Chromecast-Funktion funktionierte diese bei einigen Geräten nicht oder die Wiedergabe war verlangsamt. Durch ein App-Update wurde der Fehler behoben.

Huawei-Probleme: Nach einem App-Store Update funktionierte die App nicht mehr auf vielen Huawei-Geräten. Der Fehler wurde durch ein App-Update behoben.

Beiträge lassen sich nicht abspielen: Auf manchen Smartphone Modellen in Kombination mit dem Betriebssystem lassen sich heruntergeladene Beiträgen nicht abspielen. Es handelt sich hierbei um Einzelfälle.

Steuerung über Kopfhörer: Bei manchen Modellen scheint die Steuerung via Headset / Kopfhörer nicht zu funktionieren. Es handelt sich hierbei um Einzelfälle.

REKORDER

Bei einigen Hörern brechen die Aufnahmen aufgrund von Bedienungsfehlern ab. Einige Hörerinnen wünschen sich, dass der Rekorder auch für mobile Geräte wie Smartphones und Tablets verfügbar sein sollte.

Ein Großteil der Technik- und Bedienprobleme kann telefonisch mit dem zuständigen Ansprechpartner bei Deutschlandradio oder via E-Mail gelöst werden.

PODCASTS

Hörerinnen und Hörer schätzen das Podcast-Angebot und freuen sich über die Verbreitung auf neuen Plattformen. Es treten vereinzelt Doppelungen in den Podcasts auf.

Hörer beschwerten sich, dass manche Podcasts erst zeitverzögert und nicht direkt nach Ausstrahlung der Sendung online gestellt werden.

INTERNETSEITE

Es gibt Beschwerden, dass sie für das Abspielen von einigen Audiobeiträgen (HLS) den Flash-Player benötigen. Häufige Nachfragen, wie man Audio-Beiträge nicht nur nachhören, sondern auch runterladen kann.

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

Playlists werden oft nicht aktualisiert oder erst Wochen nach der Sendung eingepflegt. Oft fehlen Titel, oder es ist keine Zeitangabe der gespielten Titel vorhanden.

NEWSLETTER:

Vereinzelt treten Probleme beim Newsletter-Account auf, die ein Einloggen oder Registrieren verhindern.
[Umstellung auf https](#)

Regelmäßige Beschwerden, dass die Internetseiten noch über http laufen und so bei manchen Browsern blockiert werden. > Es fand eine Umstellung von http auf https statt, so dass uns keine Kontakte hierzu mehr erreichen.

[StreamOn/Vodafone Music Pass](#)

Einige Hörerinnen wünschten sich eine Partnerschaft der Audiothek-App bei Telekom StreamOn sowie im Vodafone Music Pass. Mittlerweile ist die App Partner von Telekom StreamOn. Eine Partnerschaft beim Vodafone Music Pass soll bald folgen.

[Hören-Button](#)

Es wird bemängelt, dass der Hören-Button nicht mehr funktioniert und keine Beiträge mehr über die Website nachgehört werden können. In vielen Fällen blockiert Firefox nach einem Update standardmäßig das Flash-Plugin. Den Hörerinnen und Hörern kann durch das Aktivieren des Plugins oder das Ausweichen auf einen anderen Browser geholfen werden.

FLASH:

Kritisiert wird, dass Deutschlandradio weiterhin noch die „unsichere“ Flash-Technologie nutzt.

Rebrush Deutschlandfunk Nova

Das neue Design kommt gut an. Allerdings wird angemerkt, dass man in den Beiträgen nicht mehr navigieren kann. Daraufhin wurde der Player optimiert und ein Fortschrittsbalken eingebaut.

STREAMPLAYER

Die Hörer sind vom Player begeistert und wünschen sich einen längeren Zeitraum als 2 Stunden Wiedergabezeit.

TRACKER

Einzelne Beschwerden darüber, dass unsere Seiten einen Tracker benutzen.

Alexa/Google-Home

Nach einer Veränderung durch Amazon funktionierten bei einigen Nutzerinnen und Nutzern die Sprachbefehle nicht mehr korrekt. Zur Abhilfe wurden die neuen Sprachbefehle kommuniziert.

Digitalradio/DAB+

Regelmäßige Anfragen zum Ausbau, ob Digitalradio in der betroffenen Region empfangen werden kann, sowie Fragen über die Kosten für Digitalradio-Geräte und Adapter für das Auto.

Umgang mit Sendestörungen

Der Wunsch, auf der Internetseite von Deutschlandradio eine „Info-Ecke über Störungen“ einzurichten, erreicht uns schon seit Jahren. Dazu folgender O-Ton: *„ich habe heute (31.10.2018) versucht, auf mehreren Geräten meiner zahlreichen UKW-Empfänger, über den Tag verteilt, Deutschlandfunk zu hören. Dies war mit kurzen Unterbrechungen nicht möglich. Was mache ich? Ich schau' natürlich auf die Internetseite. Was finde ich? Natürlich nichts. Es ist wünschenswert, dass ein Medium, welches sich der Kommunikation verschrieben hat, davon auch Gebrauch macht, und die kleine Störungsecke auf seiner Website einrichtet.“*



Stefan Raue