

*"Ich habe alles getan, um eine freie Meinungsäußerung
im Nordwestdeutschen Rundfunk zu fördern.*

*Eine Meinungsäußerung, die so frei war, dass meine amerikanischen und
französischen Kollegen oft sehr dagegen waren und mit mir sehr böse waren."*

Sir Hugh Carlton Greene - Kontrolloffizier der britischen Armee und Gründungsdirektor
des Nordwestdeutschen Rundfunk (1946 - 1948) im Interview mit Günter Gaus 1965.

Impuls

Der NDR-Ombudsrat für die Landesrundfunkhäuser

Zusammenfassung (Lesedauer 3 Minuten)

Es gibt in den Landesrundfunkhäusern des NDR keinen Weg, wie berechnigte Programmbeschwerden schnell und aktuell in der NDR-Berichterstattung berücksichtigt werden. Genau dies ist aber notwendig, um den Staatsvertrag, die Programmrichtlinien und das NDR-Redaktionsstatut auch kurzfristig IN den NDR-Programmen zu erfüllen.

Da besonders in der lokalen und regionalen Medienlandschaft immer weniger Tageszeitungen einen qualifizierten, also teuren Lokaljournalismus leisten können oder diesen gänzlich einstellen, entfällt dort mehr und mehr die Vielfalt der Berichterstattung. Häufig ist nur noch der NDR in der Lage, Aussagen kritisch zu prüfen, die strittigen Fakten zu checken und die Ergebnisse zu veröffentlichen. Aber auch der NDR ist nicht fehlerlos.

Programmbeschwerden werden zwar intensiv in mehreren NDR-Gremien geprüft. Selbst wenn sie dort nach Monaten noch bestätigt werden, können die Gremien nur Empfehlungen an die Redaktionen formulieren. Die NDR-Gremien tagen zum Teil öffentlich, aber weitestgehend ohne Wahrnehmung in der Öffentlichkeit.

Redaktionsstatut und Redaktionsausschuss können zudem nur helfen, intern die definierten Qualitätsstandards des Programms langfristig zu sichern.

Im Programm ist eine Ergänzung / Korrektur der Berichterstattung in der Regel bei berechtigten Beschwerden somit viel zu spät präsent und findet deshalb auch nicht statt. Diese aktuelle Ergänzung oder Korrektur im Programm ist das Ziel des Ombudsrates.

Auch kann dieses „Frühwarnsystem“ in Zukunft verhindern, dass selbst der Vorwurf eines „politischen Filters“ oder andere Fehlhaltungen innerhalb der Redaktionen überhaupt über Monate oder jahrelang unbemerkt existieren.

Dieser Ombudsrat hat auch intern auf die journalistischen Entscheidungsprozesse der Landesrundfunkhäuser und damit auch auf die Mitarbeiter*innen positivste Effekte. Kaum Jemand im NDR könnte noch langfristig ein „Klima der Angst“ erzeugen, wenn „einsame Entscheidungen“ der Überprüfung durch den Ombudsrat nicht Stand halten.

Grundsätzlich gilt bei der Beurteilung von Programmbeschwerden im NDR-Ombudsrat das vier-Augen-Prinzip, größtmögliche Transparenz, Kompetenz und Unabhängigkeit. Alle Entscheidungen sind öffentlich einsehbar. Es herrschen für die Einschaltung des Ombudsrates verständliche, begründete Regeln. Jede Entscheidung kann auch öffentlich diskutiert werden.

NDR-Berichterstattung über die Arbeit des Ombudrates hätte zudem gänzlich andere, sehr viel wirkungsvollere, positive Effekte, als „Frag den Intendanten Formate“.

Die Programmhoheit der Redaktionen bleibt dabei zu 100% unangetastet. Sie wird mit dem Ombudsrat wesentlich transparenter und damit glaubwürdiger, weil nachvollziehbar.

Soweit die theoretische Präambel, die anhand eines praktischen, kleinen Beispiels aus der regionalen Berichterstattung erläutert werden kann:

Der NDR-Ombudsrat in der Praxis

Beschwerde: Der NDR berichtet **nicht** über ein lokales Streitthema einer niedersächsischen Kleinstadt, in der Bürger*innen sachlich und ausführlich begründet befürchten, dass Millionen an Steuergeldern für ein Projekt vergeudet werden, obwohl es Alternativen gibt.

Ombudsrat / Beschwerdekriterium...

„Ihre Beschwerde über die regionale oder lokale NDR-Berichterstattung sollte mehr als 100 Bürger*innen direkt vor Ort im Alltag betreffen. Es gibt viele Themen, die offensichtlich und nachvollziehbar diese Voraussetzung erfüllen. Bitte begründen Sie das öffentliche Interesse am Thema in Ihrer Beschwerde.“

Bitte formulieren Sie auch, wie Ihrer Meinung nach die Berichterstattung ergänzt oder korrigiert werden sollte. Nennen Sie auch Kontaktdaten, mit denen wir schnell die Fakten dazu recherchieren können.“

...trifft zu (dazu noch zwei weitere Bedingungen) - Beschwerde ist somit zulässig:

Interner Ablauf dieser Beschwerde

Die Beschwerde kommt aus Niedersachsen und wird vom Ombudsratsmitglied aus Schleswig-Holstein (1) geleitet, von den Mitgliedern aus Hamburg (2), Niedersachsen (3) und Mecklenburg-Vorpommern (4) beaufsichtigt. So werden Abstand und Neutralität gewahrt.

Maßnahmen / Workflow:

- Kurze Prüfung des Sachverhaltes durch einer*n Freie*n, von (1) beauftragt.
- Bei positiver Beurteilung der Ombudsratsmehrheit erfolgt die Information der betreffenden NDR-Redaktion mit den Ergebnissen der Recherche und danach innerhalb von einer Woche ein Auftrag des Rates, einen Beitrag zu produzieren.

Alternativ kann die betreffende Redaktion in Kooperation mit dem Ombudsrat kurzfristig einen Beitrag produzieren, der die Inhalte der Beschwerde aufgreift.
- Die Redaktion verweigert die Ergänzung / Korrektur ihrer Berichterstattung bzw. die Sendung des Rats-Beitrages und sollte es sachlich nachvollziehbar begründen.
- Diese Begründung und der Beitrag des Rates werden dem NDR-Redaktionsausschuss zur zeitnahen Beurteilung überstellt. Dieser findet Beanstandungen im Sinne der Redaktion – das führt praktisch zur Beendigung des Vorgangs.
- Der RA findet keine Beanstandungen und bittet die Redaktion um Sendung.
- Die Redaktion weigert sich weiterhin, den Beitrag zu senden. Der Programmausschuss wird informiert.

Der komplette Workflow aller Beschwerden erfolgt online und wird dort öffentlich einsehbar sein, anonymisiert, aber nachvollziehbar.

Zulassungskriterien einer Beschwerde beim NDR-Ombudsrat (Entwurf)

mindestens 3 Kriterien müssen erfüllt sein.

1.

Ihre Beschwerde über die regionale oder lokale NDR-Berichterstattung sollte mehr als 100 Bürger*innen direkt vor Ort im Alltag betreffen. Es gibt viele Themen, die offensichtlich und nachvollziehbar diese Voraussetzung erfüllen. Bitte begründen oder dokumentieren Sie auch das öffentliche Interesse am Thema in Ihrer Beschwerde.

Bitte formulieren Sie auch, wie Ihrer Meinung nach die Berichterstattung ergänzt oder korrigiert werden sollte. Nennen Sie auch Kontaktdaten, mit denen wir schnell die Fakten dazu recherchieren können.

2.

Sie haben eine konkrete, inhaltliche Beschwerde über einen Beitrag / ein Thema im regionalen NDR-Programm und dazu bei uns (auf unserem Formular) 100 Unterschriften über unser Petitionstool eingesandt und Ihr Anliegen nachvollziehbar begründet.

3.

Ihre Beschwerde **betrifft NICHT** ganz allgemeine Kritik am NDR-Programm, der Musik oder ganzen Programmelementen. Beispiele: „Sie spielen im Radio nicht die Musik von xyz...“ „.... TV-Moderator xyz ist so unausstehlich fröhlich...“ „....sie sollten am Morgen nicht so viel im Radio reden...“ „.... die Sendung xyz ist völlig überflüssig...“.

4.

Ihre Beschwerde **betrifft NICHT** grundsätzliche, ganz allgemein politische Themen, oder **rein partei- oder vereinsinterne Auseinandersetzungen**. Beispiele: „.... der grundsätzliche Standpunkt von Partei xyz ist bisher nicht ausreichend dokumentiert worden...“ „Politiker xyz ist noch nie dazu interviewt worden...“, „....dieser Vereinsvorsitzende ist untragbar.“

5.

Ihre Beschwerde **betrifft NICHT** die fehlende NDR-Berichterstattung über öffentliche Auseinandersetzungen, **die nur in online-Medien** wie Facebook **stattfinden**. Warum? Oft streiten sich dort Menschen mit Behauptungen, die nicht belegbar sind.

6.

Ihre Beschwerde **betrifft NICHT** die fehlende Berichterstattung über eine öffentliche Kultur- oder kommerzielle Unterhaltungsveranstaltung. Da tagtäglich im Sendegebiet des NDR hunderte kleine und große Veranstaltungen stattfinden, können wir nicht alle berücksichtigen.

Zuständigkeiten / Abstimmungsmodalitäten / Berichterstattung über die Ergebnisse

Der NDR-Ombudsrat ist ein freiwilliges, kompetentes Streitschlichtungsgremium, das bei Programmbeschwerden die betroffenen NDR-Redaktionen zügig und konstruktiv unterstützt. Dies erfolgt **auch** durch die Produktion von Beiträgen für die NDR-Programme unter Leitung des Ombudsrat.

Die transparent, öffentlich nachvollziehbaren Entscheidungen des Ombudsrat, werden das Vertrauen in die Berichterstattung des NDR massiv und nachhaltig stärken.

Zulassungskriterien von Beschwerden und die Besetzung des NDR-Ombudsrat für die Landesrundfunkhäuser bestimmen mehrheitlich die NDR-Intendanz mit dem Direktorium, den NDR-Direktor*innen.

Personen werden für die Tätigkeitsdauer von 2 Jahren im Ombudsrat ernannt. Jedes Landesrundfunkhaus schlägt zwei Personen für den Ombudsrat vor. Die Ernennung für jede Person des Ombudsrat kann höchstens 2x verlängert werden.

Für jedes NDR-Landesrundfunkhaus wird ein aktives Mitglied plus ein/e passive* r Stellvertreter*in, ernannt, der / die aktiv wird, wenn das aktive Mitglied dauerhaft ausfällt. Änderungen beschließen NDR-Intendanz und Direktor*innen-Versammlung bei Bedarf gemeinsam und mehrheitlich innerhalb von 14 Wochentagen durch Zustimmung auf postalischem Weg.

Ernannte Personen des NDR-Ombudsrat:

- Sind oder waren langjährig journalistisch tätig (mindestens 10 Jahre).
- Sind nicht hauptberuflich nur für den Ombudsrat tätig (also unabhängig von dieser Aufgabe) und werden angemessen honoriert.
- Sind während ihrer Tätigkeit im Ombudsrat **nicht** hauptberuflich, fest angestellt oder regelmäßig für den NDR tätig.
- Sind zeitlich in der Lage, Beschwerden kurzfristig zu beurteilen und zu begleiten.

Alle Abstimmungen des NDR-Ombudsrat erfolgen online, auf Antrag postalisch innerhalb von 5 Arbeitstagen.

Zugelassene Beschwerden werden im Ombudsrat je nach Eingangsdatum der Beschwerden in festgelegter Reihenfolge einem Mitglied zugewiesen, das / die die Bearbeitung leitet. Damit wird gewährleistet, dass nicht bestimmte Beschwerden gezielt an bestimmte Personen des Ombudsrat weitergeleitet werden können.

Die Bearbeitung einer Beschwerde wird von einem Ombudsratmitglied aus einem anderen Bundesland geleitet, als das, aus dem die Beschwerde kommt. In diesem Zusammenhang beauftragte freie Mitarbeiter*innen für die Recherche und Produktion von Beiträgen sind ebenfalls in einem anderen Bundesland tätig, als dem, aus dem die Beschwerde kommt.

So wird größtmöglicher Abstand und die Neutralität bei der Aufarbeitung gewährleistet.

Bei journalistischen Entscheidungen / Bewertungen einzelner Beschwerden verfügt im Ombudsrat die leitende Person der Beschwerde über 2 Stimmen. So wird eine Patt-Entscheidung vermieden, wenn alle Personen darüber abstimmen. Journalistische Entscheidungen werden mindestens von 2 Personen des Ombudsrat getroffen. Die Abstimmungen werden kurz, schriftlich begründet und sind (anonymisiert) öffentlich online einsehbar. So wird gewährleistet, dass auch im Ombudsrat maximale Transparenz herrscht.

Der Ombudsrat beauftragt selbstständig und nur nach Information der betreffenden Redaktionen Sendebeiträge, die den Kern der jeweiligen Programm Beschwerde aufgreifen und darstellen. Die Beiträge werden nach mehrheitlicher Freigabe im Ombudsrat den betroffenen Redaktionen mit der ausdrücklichen Bitte um baldmöglichste Sendung (spätestens innerhalb von 7 Wochentagen) zur Verfügung gestellt.

Alternativ kann die betreffende Redaktion in Abstimmung mit dem Ombudsrat vor der Sendung ebenso kurzfristig einen Beitrag produzieren und senden, der die Inhalte der Beschwerde berücksichtigt und darstellt.

Im inhaltlich-journalistischen Konfliktfall kann von mindestens zwei Mitgliedern des Ombudsrat oder von der betroffenen Redaktion der NDR-Redaktionsausschuss informiert werden und um eine kurzfristige Stellungnahme bitten.. Seine journalistische Beurteilung ist dann für den Ombudsrat und für die jeweilige Redaktion eine dringende Empfehlung. Erfolgt weiterhin keine Einigung, können die Intendanz, der Programmausschuss / Rundfunkrat vom Ombudsrat oder der Redaktion informiert und um eine ebenfalls zügige Stellungnahme gebeten werden.

Der NDR-Ombudsrat berichtet an die NDR-Intendanz und die Direktor*innen-Versammlung. Er erstellt jährlich einen Rechenschaftsbericht, der auch die eingesetzten Finanzen transparent, verständlich darstellt. Der Rechenschaftsbericht analysiert Herkunft, Anzahl und Gründe der Beschwerden. Der Bericht ist (anonymisiert) öffentlich einsehbar.

Grundsätzliche Beschlüsse und Entscheidungen über Struktur, Arbeitsweise und Budgetverwendung im Ombudsrat werden dort mehrheitlich entschieden und der Intendanz / der NDR-Direktor*innen Versammlung zur Genehmigung vorgelegt.

Beschwerden über den NDR-Ombudsrat sind an die NDR-Intendanz zu richten und werden in der Direktor*innen Versammlung behandelt. Die Ergebnisse werden anonymisiert veröffentlicht.

Der NDR-Ombudsrat darf darüber hinaus begründet und jederzeit die NDR-Intendanz, den Redaktionsausschuss den NDR-Programmausschuss, den Rundfunkrat und die Leitung der Landesrundfunkhäuser über aktuelle Anliegen informieren.

Der NDR berichtet individuell in seinen jeweils regionalen Programmen mindestens 1x vierteljährlich über konkrete Ergebnisse der Arbeit im NDR-Ombudsrat. Dieser stellt den Redaktionen dafür sendefähiges Material zur Verfügung. Damit wird sichergestellt, dass der NDR-Ombudsrat und seine Ergebnisse auch öffentlich sichtbar sind.

Kosten / Übersicht:

- Konzept und Regelwerk – Portal-Entwicklung – **einmalig** 50 TSD
- Programmierung des Portals **einmalig** um die 250 TSD - monatliche Kosten für Technik und Administration höchstens um die 10 TSD = 100 TSD jährlich
- Ombudsrat Personalkosten / Produktionskosten:

4 Verantwortliche (nebenberuflich / Homeoffice) –
je 3 TSD monatlich = 144 TSD jährlich

Assistenzen (Homeoffice / freiberuflich) 3 TSD monatlich = 36 TSD jährlich
1x journalistische Betreuung des Portals (Homeoffice / freiberuflich) –
4 TSD monatlich = 48 TSD jährlich

Je Beschwerde 250,- Honorar für Basisrecherche. Bei geschätzten 500 Beschwerden,
die die Kriterien erfüllen = 125 TSD jährlich

Produktionskosten - geschätzt 150 Beiträge (Audio / Video)=150 TSD jährlich

Es werden freie Mitarbeiter*innen beauftragt, die Beiträge komplett eigenständig
ohne Beanspruchung von NDR-Technik / Personal produzieren können.

Einmalig: 300 TSD / je Landesrundfunkhaus: 75 TSD

Jährlich: ca. 600 TSD / je Landesrundfunkhaus ca. 150 TSD

Gegenargumente / Antworten

„Wir haben doch Gremien, die das Programm beaufsichtigen!“

Antwort: „Aber kein Beschwerdemanagement das auch im Programm der NDR-Landesrundfunkhäuser schnell und transparent in der ergänzenden Berichterstattung für Zuschauer*innen und Zuhörer*innen wirksam ist.“

Genau das ist wesentlich, um das Vertrauen in die journalistische Qualität des NDR auch in der regionalen und lokalen Berichterstattung zu stärken. Gerade dort wird der NDR immer notwendiger, zumal die Vielfalt lokaler Printmedien vor Ort verschwindet.“

„Da haben wir ja nichts Anderes mehr zu tun, als Beschwerden zu bearbeiten....“

Antwort: „Warum das? Gut, es könnten vielleicht mehr Beschwerden, als üblich kommen, obwohl die Kriterien dafür klar definiert sind, damit es kein Forum für „Streithansel“ wird.“

Es gibt dann aber erstmalig ein SEHR effizientes Tool, das die Redaktionen bei Beschwerden massiv entlastet und konstruktiv unterstützt.

Viel wichtiger: Bei einer begründeten Beschwerde ist eine Reaktion im Programm bemerkbar. Das ist kein Zeichen von Schwäche, sondern ein Beweis von professioneller Souveränität. Zuschauer-Hörer*innen identifizieren sich durch dieses Mitwirkungstool gerade dann mit dem NDR, weil sie im Konfliktfall nicht nur mit netten (folgenlosen) Briefen bedacht werden.

Zudem ist die Bilanz des Ombudsrat bei der internen Analyse der journalistischen Qualitätssicherung sehr hilfreich (z.B. wie viele Beschwerden kommen von wo, welche Gründe wiederholen sich?).

Wenn dann darüber hinaus beim NDR jährlich MEHR, als die hier angenommenen 500 (!) zugelassenen Beschwerden und 150 (!) extern produzierte Beiträge auf lokaler und regionaler Ebene resultieren, wirft das grundsätzliche Fragen auf.

Wahrscheinlich wird der Umfang der zugelassenen Programmbeschwerden weit geringer sein. Auch das würde pauschale, negative Vorurteile über den NDR ganz sachlich und begründet entkräften – beweisen, dass es solide und fair zugeht.“

„Die Kosten und der Aufwand für das System sind viel zu gering angesetzt.“

Antwort: „Das Konzept für die Umsetzungen des digitalen Workflows kommt von Profis, die ähnlich komplexe Systeme bereits mehrfach mit erfahrenen Dienstleistern realisiert haben. Alles wird online bearbeitet und dokumentiert. Dabei helfen viele Automatismen, die trotzdem individuell wirken.“

„Auch das ist leider noch viel zu teuer!“

Antwort: „Kann es nicht sehr sinnvoll sein, wenn der NDR weniger als ein Tausendstel seines jährlich Budgets in die effiziente Unterstützung seine wertvollsten Gutes, die Glaubwürdigkeit, investiert?“