

*"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.



Fast 40% der deutschen Bevölkerung haben wenig oder kein Vertrauen
mehr in ARD und ZDF. Welche konkreten Maßnahmen können das
deiner Meinung nach ändern?

Wenn ich es auf 3 Hebel runterbrechen müsste:

- Transparenz** (wie wurde entschieden?)
- Fehlerkultur** (was wurde korrigiert?)
- Repräsentation** (wessen Realität kommt vor?)

Initiative "Klasse Aktion"
c/o justpodcast

König-Georg-Stieg 4
21107 Hamburg

Mail: info@klasse-aktion.net / www.rundfunk-ombudsrat.de

Impuls

Der Ombudsrat

Zusammenfassung (Lesedauer 3 Minuten)

Rund 40 % der Bevölkerung schenken den Programmen von ARD und ZDF wenig oder kein Vertrauen mehr. Das hat Gründe: Es gibt in ARD und ZDF noch keinen Weg, wie selbst berechtigte Programmbeschwerden schnell und aktuell in der Berichterstattung korrigiert oder ergänzt werden. Genau diese Transparenz ist aber notwendig, um das Vertrauen zu stärken.

Besonders in der lokalen und regionalen Medienlandschaft entfällt mehr und mehr die Vielfalt der Berichterstattung. Häufig ist nur noch der ÖRR in der Lage, Aussagen kritisch zu prüfen, die strittigen Fakten zu checken und die Ergebnisse zu veröffentlichen. Aber auch der ÖRR ist nicht fehlerlos.

Programmbeschwerden werden intensiv in den Gremien der Anstalten geprüft. Selbst wenn sie dort nach Monaten bestätigt sind, können die Gremien nur Empfehlungen an die Redaktionen formulieren. Diese Gremien tagen wohl zum Teil auch öffentlich, aber weitestgehend ohne Wahrnehmung in der Öffentlichkeit.

Redaktionsstatuten und Redaktionsausschüsse 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, wenn überhaupt viel zu spät oder findet in der Regel nicht statt.

Aktuelle Ergänzungen oder Korrekturen **im Programm** sind somit das Ziel des Ombudsrat. Die redaktionelle Verantwortung verbleibt vollständig bei den zuständigen Redaktionen. Sie wird mit dem Ombudsrat transparenter und damit glaubwürdiger, weil nachvollziehbar.

Dieses „Frühwarnsystem“ reduziert strukturell das Risiko von intransparenten Entscheidungsprozessen und stärkt die Nachvollziehbarkeit redaktioneller Abwägungen.

Grundsätzlich gilt bei der Beurteilung von Programmbeschwerden im Ombudsrat das vier-Augen-Prinzip, größtmögliche Transparenz, Kompetenz und Unabhängigkeit.

Alle Entscheidungen sind öffentlich einsehbar (anonymisiert). Es herrschen für die Einschaltung des Ombudsrates verständliche, begründete Regeln. Jede Entscheidung kann auch öffentlich diskutiert werden (moderiert).

Die Berichterstattung über die Arbeit des Ombudsrates hätte zudem sehr wirkungsvolle, positive Effekte – es wirkt souverän und gleichzeitig nahbar.

Der Ombudsrat in der Praxis (am Beispiel für die NDR-Landesprogramme)

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 Ombudsmitglied 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 Ombudsmitgliedheit erfolgt die Information der betreffenden NDR-Redaktion mit den Ergebnissen der Recherche. Die Redaktion soll darauf innerhalb von 7 Arbeitstagen (Ziel), in Ausnahmen bis zu 14 Tagen reagieren. Bestenfalls mit Berichterstattung im Programm.
- Die Redaktion verweigert die Ergänzung / Korrektur ihrer Berichterstattung und sollte es sachlich nachvollziehbar begründen.
- Diese Begründung und die Recherchen des Rates werden dem NDR-Redaktionsausschuss zur zeitnahen Beurteilung überstellt. Dieser folgt der Argumentation der Redaktion – das führt zur Beendigung des Vorgangs.
- Der RA findet keine Beanstandungen bei der Ombudsmitglied-Recherche und bittet die Redaktion um Ergänzung / Korrektur im Programm.
- Die Redaktion weigert sich weiterhin, zu reagieren. Der Programmausschuss wird informiert. Bei weiterhin bestehendem Konflikt der Rundfunkrat.

Der komplette Workflow aller Beschwerden erfolgt online und wird dort öffentlich einsehbar sein, anonymisiert, aber nachvollziehbar. Kommentare sind optional und können im Pilot zunächst deaktiviert werden.

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.

Es wurde in einer Berichterstattung ein Aspekt / Thema nicht berücksichtigt. Bitte formulieren Sie, 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. Zusätzlich muss ein konkreter Sendebezug (Datum/Link) angegeben werden.

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.

Die transparent, öffentlich nachvollziehbaren Entscheidungen des Ombudsrat, sind geeignet, das Vertrauen spürbar zu 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. Sie werden mit Rundfunkrat und Programmausschuss abgestimmt.

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-Landesrundfunkaus wird ein aktives Mitglied plus ein/e passive* r Stellvertreter*in, unter Einbindung des Rundfunkrats ernannt, der / die aktiv wird, wenn das aktive Mitglied dauerhaft ausfällt. Rundfunkrat und Programmausschuss dürfen Mitglieder vorschlagen und stimmen der Besetzung zu.

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** für den NDR hauptberuflich fest angestellt oder freiberuflich tätig.
- Sind zeitlich in der Lage, Beschwerden kurzfristig zu beurteilen und zu begleiten.

Kommunikation und 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 die leitende Person der Beschwerde im Ombudsrat über 2 Stimmen. So wird eine Pattsentscheidung vermieden, wenn alle Personen darüber abstimmen. Journalistische Entscheidungen werden mindestens von 2 Personen des Ombudsrat getroffen.

Die Abstimmungen werden kurz, schriftlich begründet und sind öffentlich online einsehbar. Alle Statements und Entscheidungen sind online anonymisiert. Kommentare werden moderiert freigegeben. So wird gewährleistet, dass auch im Ombudsrat maximale Transparenz herrscht.

Die leitende Person der Beschwerde im Ombudsrat beauftragt Recherchen, die den Kern der jeweiligen Programmbeschwerde prüfen.

Die Ergebnisse werden nach mehrheitlicher Freigabe im Ombudsrat den betroffenen Redaktionen mit der Bitte um baldmöglichste Reaktion (möglichst innerhalb von 7 Arbeitstagen) zur Verfügung gestellt.

Alternativ kann die betreffende Redaktion in Abstimmung mit dem Ombudsrat 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 – innerhalb von 14 Tagen, nach Eingang. 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, die Direktor*innen-Versammlung, den Rundfunkrat und Programmausschuss. Er erstellt jährlich einen Rechenschaftsbericht, der auch die eingesetzten Finanzen transparent 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 im Ombudsrat mehrheitlich entschieden und den Gremien zur Genehmigung vorgelegt.

Beschwerden über den NDR-Ombudsrat sind an die NDR-Intendanz zu richten und können in den Gremien behandelt werden. Die Ergebnisse werden anonymisiert veröffentlicht.

Der NDR berichtet individuell in seinen jeweils regionalen Programmen mindestens 1x halbjährlich über konkrete Ergebnisse der Arbeit im NDR-Ombudsrat. Damit wird sichergestellt, dass der NDR-Ombudsrat und seine Ergebnisse auch öffentlich sichtbar sind.

Wenn das Konzept mit einem Piloten für nur ein Landesrundfunkhaus startet, können alle Parameter des Ombudsrates geprüft und optimiert werden.

Kostenschätzung / Übersicht:

- Konzept und Regelwerk – Portal-Entwicklung – **einmalig** 20 TSD
- Programmierung des Portals **einmalig** höchstens um die 80 TSD - monatliche Kosten für Technik und Administration monatlich höchstens um die 2 TSD = 24 TSD jährlich
- Ombudsrat Kosten:

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

Assistenzen (Homeoffice / freiberuflich) 2 TSD monatlich = 24 TSD jährlich
1x journalistische Betreuung – Moderation des Portals (Homeoffice / freiberuflich) –
3 TSD monatlich = 36 TSD jährlich

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

Diverses: Konflikt-/Rechtskosten – geschätzt 50 TSD jährlich

Einmalig: höchstens 100 TSD / je Landesrundfunkhaus: 25 TSD
Jährlich: ca. 403 TSD / je Landesrundfunkhaus ca. 100 TSD

**Ein Pilot für nur ein Landesrundfunkhaus könnte sich deutlich unter den
einmaligen und jährlichen Kosten bewegen, muss gesondert kalkuliert werden.**

Gegenargumente / Antworten

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

Antwort: „Ja – aber es gibt bislang kein Beschwerdesystem, das schnell und sichtbar IN den Programmen wirksam wird. Genau diese aktuelle Ergänzung ist das Ziel des Ombudsrats. Die klare Trennung: Ombudsrat = schnelle operative Klärung / Gremien = strategische Aufsicht.“

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

Antwort: „Warum das? Wenn beim NDR jährlich MEHR, als die hier angenommenen 500 (!) zugelassenen Beschwerden gibt, wirft das grundsätzliche Fragen auf. 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, weil Beschwerden strukturiert, geprüft und transparent dokumentiert werden – statt unkoordiniert über Mails, Social Media und Einzelkontakte zu laufen.

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

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 Redaktion wird sich nie korrigieren lassen...“

Antwort: Die Redaktion muss nicht „korrigiert werden“. Sie muss nur reagieren – Idealidealerweise im Programm, ansonsten mit nachvollziehbarer Begründung.

„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.“

„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 Glaub- und Vertrauenswürdigkeit, investiert?“