

**Publikumsbericht
sowie Jahresbericht 2023**

27. November 2023 bis 15. Mai 2024



Aus gesundheitlichen Gründen konnte die Publikumsbeauftragte im März 2024 ihren Publikumsbericht nicht fristgerecht zur Rundfunkratssitzung einreichen, weshalb dieser Bericht zwei Quartale inklusive den Jahresrückblick 2023 beinhaltet.

I. Quartalsberichte 1 und 2/2024

1. Förmliche Programmbeschwerden

1.1 Bremerhavenerin schreibt über Flucht ihrer Vorfahren, buten un binnen, 6. Januar 2024

Im Zusammenhang mit einem Beitrag zum Thema „Bremerhavenerin schreibt über Flucht ihrer Vorfahren“ hat sich die Redaktion selbstkritisch im Nachgang mit dem Vorwurf auseinandergesetzt, nicht differenziert genug formuliert und eine historische Einordnung versäumt zu haben. Die entsprechende Kritik eines Zuschauers zu diesem Beitrag wurde ernst genommen und es wurde laut Intendanz „selbstkritisch festgestellt, der Beitrag möglicherweise von Teilen des Publikums mit Unverständnis oder Verärgerung aufgenommen werden könnte“.

Eine beabsichtigte Korrektur des Beitrags war aus technischen Gründen nicht möglich, da das Drehmaterial bereits unter Löschroutinen gefallen war. So wurden die Sendung und der betreffende Beitrag aus dem Netz genommen. Dieses Fehlermanagement wurde entsprechend transparent gemacht.

Der Zuschauer hielt seine umfangreiche General-Kritik als Beschwerde aufrecht. Die umfassenden Kritikpunkte sind im Rahmen dieses Publikumsberichts nur stark verkürzt abbildbar. Kritisiert wurden u.a. die Anmoderation des Beitrags, die Auswahl und Behandlung des Themas, die im Film verwendeten Begriffe sowie diverse weitere inhaltliche Aspekte. Gegenstand der Beschwerde war ferner, dass Radio Bremen den Beitrag depubliziert hat.

Die Intendantin widerlegte alle aufgeführten Vorwürfe bezugnehmend auf das RBG, wie etwa der des vorsätzlichen Verstoßes gegen die Grundsätze der Menschenwürde, mangelnde Objektivität, Unparteilichkeit und Unabhängigkeit. Zwar räumt die Intendantin – wie zuvor auch schon die Redaktion selbst –

durchaus Versäumnisse bezüglich der sonst bei buten un binnen üblichen journalistischen Sorgfaltspflicht ein (insbesondere bezüglich der Anmoderation), verwarft sich aber ausdrücklich dagegen, dass diese als „schwerwiegende Mängel“, als „propagandistisch“, politisch manipulativ oder gar „instrumentalisiert“ zu werten seien. So sei beispielsweise der Begriff „Russe“ nicht per sé diskriminierend und die formatbedingt verkürzte und auf Teilaspekte des Themas fokussierte Darstellung in einem Drei-Minuten-Beitrag sei nicht als „Unterschlagung“ oder „Verharmlosung“ wichtiger historischer Fakten zu bemängeln. Das Depublizieren sei dennoch „angemessen und sachgerecht“ gewesen. Nach der Ablehnung der Beschwerde wurde die Möglichkeit der Befassung durch den Rundfunkrat wahrgenommen, hier steht die Entscheidung noch aus.

1.2 [Petition in Bremerhavener Stadtverordnetenversammlung](#), buten un binnen, 23.August 2023

Eine bereits aus dem Sommer 2023 stammende Kritik konnte auf redaktioneller Ebene nicht geklärt werden. Als Programmbeschwerde wurde sie bedauerlicherweise nicht fristgerecht beantwortet, wofür die Intendanz um Entschuldigung gebeten hat.

Der Fall: Eine Petition wurde im August in die Bremerhavener Stadtverordnetenversammlung eingebracht, wozu es Begleitumstände und vertiefende Informationen gab, die nicht Teil der Berichterstattung waren. Der Vorwurf: Der Fernsehbericht sei fehler- und lückenhaft gewesen. Es wurde zudem in einem Schriftwechsel mit der Intendanz im Dezember behauptet, vor dem Hintergrund hätte die Berichterstattung zwischenzeitlich zur Ablehnung der Petition beigetragen.

In ihrem abschlägigen Beschwerde-Bescheid hebt die Intendantin insbesondere darauf ab, dass bei der Bewertung des Nachrichteninhalts das gewählte Format berücksichtigt werden müsse: Es handelte sich um eine sogenannte „NiF“ (Nachricht im Film), die nur 45 bis 60 Sekunden lang ist und sich somit durch die zeitliche Begrenzung nur auf einen Neuigkeitswert fokussieren kann, „ergänzt um ein oder zwei Hintergrundinformationen, die aus redaktioneller Sicht für den Kontext relevant sind“. Alle getroffenen Aussagen gäben die aktuelle Rechtslage wieder und seien keine Wertung der Redaktion. Entsprechen liegt kein Verstoß gegen das Radio Bremen-Gesetz vor.

1.3 Meinungsmelder zu Asyl- und Migrationspolitik, buten un binnen, 1.November 2023

Eine weitere Beschwerde gegen die Publikumsbefragung wurde – wie schon die im letzten Publikumsbericht erwähnte Beschwerde zum gleichen Thema – abschlägig beschieden. Der Programmausschuss wie auch der Rundfunkrat haben sich wiederholt und umfassend mit den Vorwürfen befasst und sich mit den Programmverantwortlichen ausführlich dazu ausgetauscht, weshalb die Thematik in diesem Publikumsbericht nicht abermals dokumentiert wird.

2. Sonstige Eingaben

Während der Ukraine-Krieg auf Dialogebene inzwischen eher eine untergeordnete Rolle spielt, nimmt der Nahostkonflikt mehr und mehr dessen Stelle ein. Kritischen, konstruktiven und auch mal kontrovers geführten Austausch mit dem Publikum gibt es – ob ihrer Machart und oftmals polarisierenden Inhalten – immer mal wieder zu jungen funk-Formaten, von denen Radio Bremen das Y-Kollektiv verantwortet.

Punktuell wurde in den letzten Monaten die Berichterstattung zu sogenannten „Demos gegen rechts“ kritisiert (Spektrum: mal mangelnde Abgrenzung, mal Wunsch nach eigener Positionierung), bei den Bauernprotesten vereinzelt der Begriff „Generalstreik“ eingefordert und die Veröffentlichung der Correctiv-„Geheimplan“-Recherchen kritisiert. Wir konnten stets die Art unserer Berichterstattungsweise journalistisch schlüssig begründen.

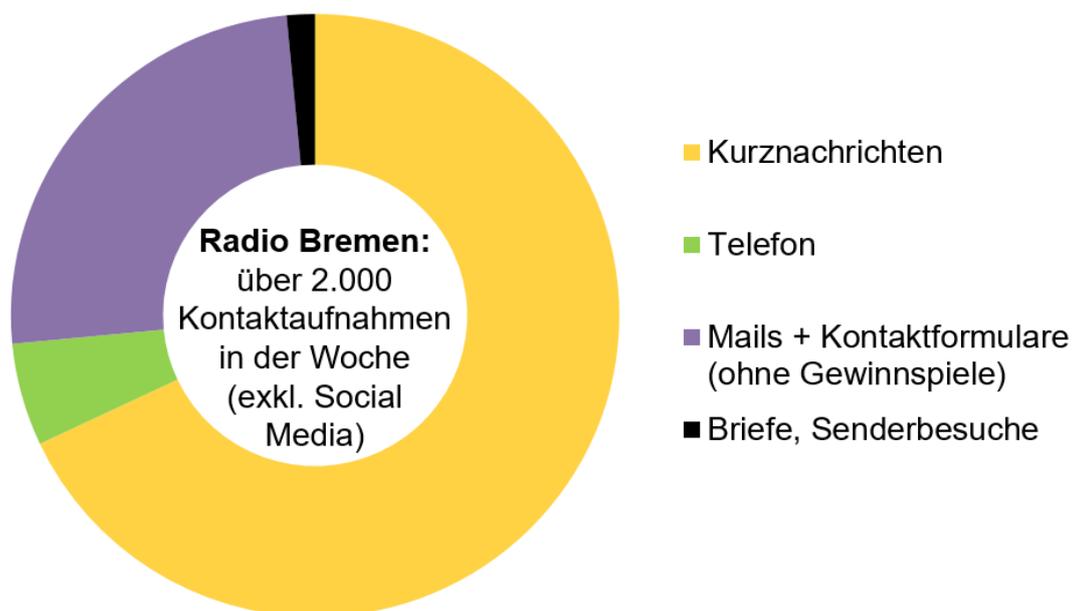
Wir behalten uns jederzeit vor, bei strafrechtlich relevanten Zuschriften juristische Mittel einzulegen und haben das beispielweise jüngst im Fall einer Mail getan, in der davon die Rede war, dass „Jagd auf die Polizei“ gemacht werde.

II. Jahresbericht Publikumskontakte 2023

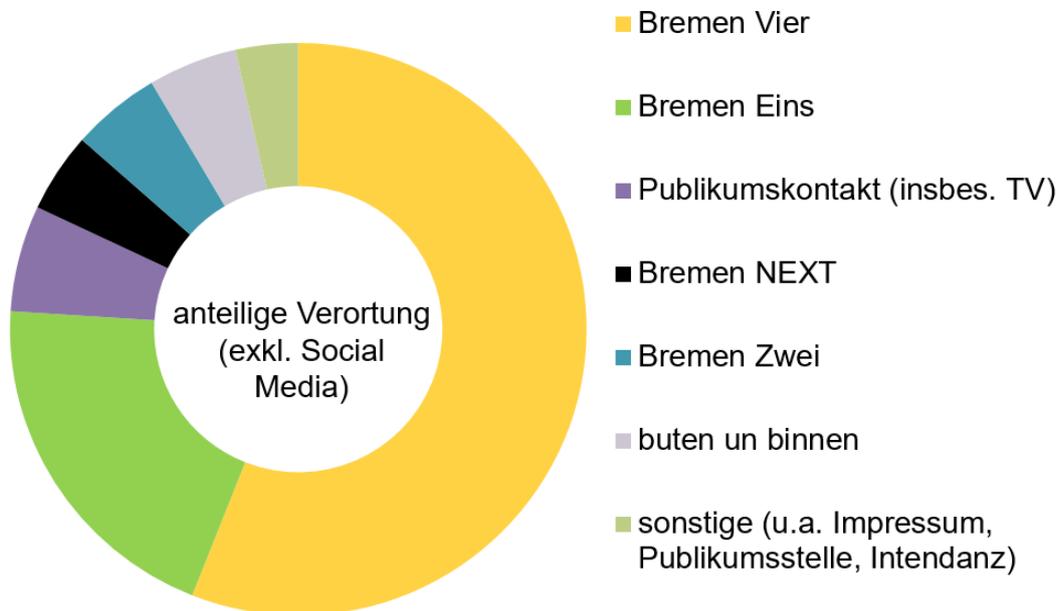
Der Jahresbericht will einen groben Überblick darüber geben, wie Radio Bremen dem Thema „Dialog“ begegnet und auf welchen Wegen, in welchem Umfang und aus welcher Intension heraus Menschen den Kontakt zu Radio Bremen suchen.

1. Quantität

Jedes Jahr erhält Radio Bremen über 100.000 Rückmeldungen vom Publikum - abseits der rund 1.400 Kommentare pro Tag, die unsere Social Media-Profile generieren und ungeachtet besonderer Publikumsaktionen (Gewinnspiele, Tag der offenen Tür u.Ä.).



Mal sind es Nachfragen zu Radio Bremen-Produktionen oder ARD-Angeboten, mal Lob, Kritik oder reine Meinungsäußerungen, Themenvorschläge oder eher übergeordnete Einlassungen zur Hauspolitik und zu ARD-Belangen.



Alle **Hörfunkwellen** verzeichnen nach wie vor zusammen im Alltag rund **7.200 direkte Kontakte pro Monat** zum Publikum (also rund 86.400 pro Jahr) – abseits der Social-Media-Kontakte und ungeachtet besonderer Publikums-Aktionen und Gewinnspiele. So verbucht alleine Bremen Vier rund 1.000 davon pro Woche. Bei allen Programmen stehen gezielte Reaktionen auf das Programmangebot und on air-Themen im Fokus.

2. Inhalte

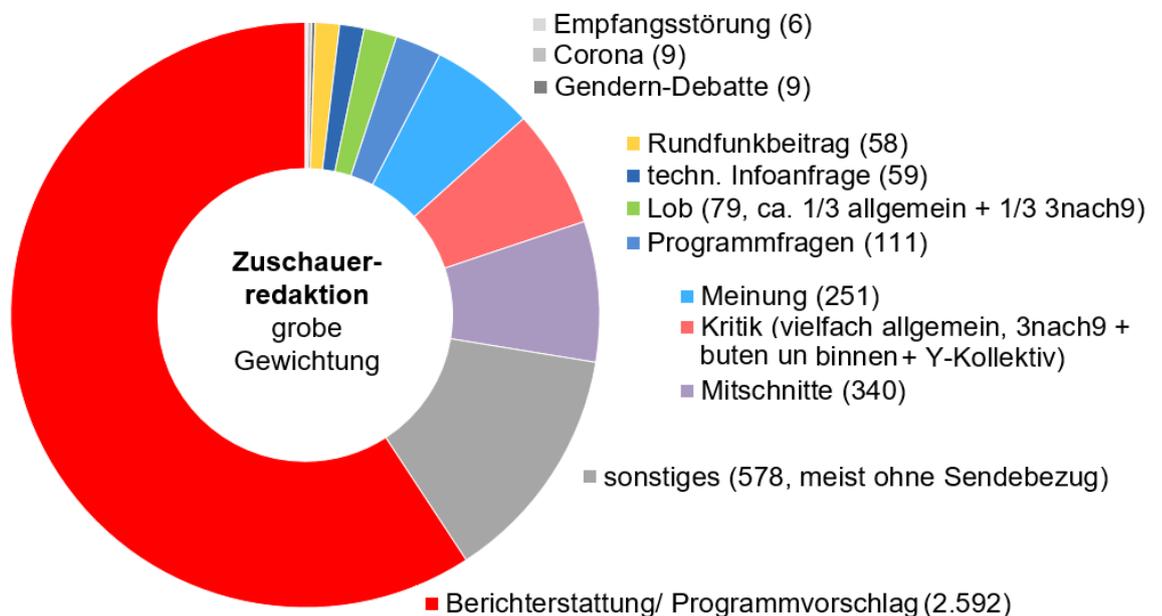
Im Vergleich zu den Vorjahren gab es 2023 in keinem unserer Ausspielwege ein Oberthema, das den Dialog maßgeblich bestimmt oder geprägt hat. Die Eingaben bewegten sich alle im üblichen Rahmen – inhaltlich (Grund der Kontaktaufnahme), qualitativ (Art der Ansprache, Dialogbereitschaft) wie quantitativ.

Punktuelle Treiber für vermehrte Publikumsreaktionen (seien es Nachfragen, Lob, Kritik, Beschwerden oder Meinungsäußerungen) waren die

- Berichterstattung zur Bürgerschaftswahl 2023
- Terroranschläge der Hamas am 7. Oktober 2023
- Meinungsmelder-Befragung zur Bremer Migrationspolitik
- Y-Kollektiv-Produktion „Das Phänomen Antifeminismus“

In der **Fernseh**-Redaktion von buten un binnen (rund 4.000 Kontakte pro Jahr) sowie bei der zentralen Zuschauerredaktion (rund 4.400 Kontakte pro Jahr) waren die Eingänge vergleichbar mit dem Vorjahr – inhaltlich wie zahlenmäßig.

Eine grobe statistische Auswertung der Eingänge ist bis dato nur in der Zuschauerredaktion möglich, spiegelt aber in etwa die Erfahrungen aus den eng mit ihr verknüpften Fernsehredaktionen. Die etwa 4.400 Kontakte clustern sich folgendermaßen:



Über die Hälfte der Rückmeldungen bezieht sich auf die Berichterstattung (Nachfragen zu Programminhalten, inhaltliche Anregungen, Themenvorschläge u.Ä.).

Pro Tatort und pro 3nach9-Sendung erreichen uns zwischen 20 und 50 Feedbacks – ungeachtet der hier nicht gesondert gelisteten, zusätzlichen Reaktionen im Netz.

3. Selbstverständnis und Organisation

Wir nehmen Feedback zu unserer Arbeit sehr ernst und nutzen es aktiv, um die Angebote fortlaufend zu verbessern. So sind viele Kontakte Inspiration oder Ansporn oder dienen uns als Stimmungsbarometer oder Korrektiv. Oft liefert

uns das Publikum auch elementar wichtige Perspektivwechsel auf Themen und deren Umsetzung.

Ende 2023 hat die Smartwork-Gruppe „Dialog“ unsere Philosophie in drei Leitsätze gegossen, die sowohl das gemeinsame Verständnis als auch die Wertigkeit dieser Schlüsselaufgabe zusammenfassen:

- **Radio Bremen ist der transparente Dialog mit dem Publikum wichtig und wir fördert ihn gemeinsam.**
- **Wir sind im Haus dazu entsprechend professionell aufgestellt, gut vernetzt und unterstützen uns gegenseitig.**
- **Wir antworten stets kompetent und angemessen, wertschätzend und wertschöpfend.**

Die Befassung mit Publikumseingaben wird bei Radio Bremen entsprechend weiter professionalisiert, den sich ändernden Anforderungen und Herausforderungen angepasst und Verbesserungen proaktiv auch aus dem Kollegium heraus angestoßen.

Alle Dialogbefassten sind beispielsweise inzwischen bereichsübergreifend regelmäßig miteinander vernetzt und im engen Austausch – was sich im Alltag schnell als wertvolle Hilfe und Optimierung erwiesen hat. So arbeiten sie zwar zumeist dezentral, um nah am jeweiligen Produkt und den jeweiligen Zielgruppen zu sein, nutzen aber Synergien und tauschen wertvolle Erfahrungen aus. Der persönliche Austausch auf Augenhöhe und die Wirksamkeit von Publikumsfeedback (Public Value) spielen für uns eine besonders große Rolle.

Uns ist insbesondere wichtig, bestmöglich erreichbar zu sein (u.a. wurde dazu die „Zuschauerredaktion“ zeitgemäß in „Publikumskontakt“ umbenannt und Kontaktseiten werden derzeit sukzessive verbessert).

Wir haben gemeinsame Qualitätsstandards im Antwortverhalten weiter konkretisiert und verbindlich verabredet (wie zum Inhalt und Umfang, zur Schnelligkeit und Art der Reaktionen). Wir unterstützen und schulen unser Dialog-Personal entsprechend, damit es diesen Anforderungen gerecht werden kann.

Unser gemeinsames Credo ist, stets angemessen zu reagieren - und das schnellstmöglich, persönlich und auf Augenhöhe, kompetent und sachkundig, wertschätzend und wertschöpfend.