

Grundlaget for ankesagsbehandling hos lytternes og seernes redaktør.

Her kan du læse, hvordan lytternes og seernes redaktør behandler klager, og hvornår en sag bliver en ankesag.

Hvad sker der med henvendelser til lytternes og seernes redaktør?

Lytternes og seernes redaktør, læser din henvendelse og ringer eller skriver eventuelt til dig., hvis der er tvivlsspørgsmål. Det er vigtigt, at lytternes og seernes redaktør forstår, hvad du selv opfatter, at din sag drejer sig om. Det er fundamentet for, at din sag kan blive behandlet korrekt.

Når henvendelsens indhold er fuldt belyst, tager lytternes og seernes redaktør stilling til karakteren af din henvendelse – der er forskel på, om det er en kommentar eller en klage.

Lytternes og seernes redaktør besvarer aldrig selv klager i første omgang. Vurderer lytternes og seernes redaktør, at der er tale om en klage, så vil den blive sendt videre til den ansvarlige DR-**chef til besvarelse. En klage defineres i denne sammenhæng som et påstået brud på DR's etiske retningslinjer.**

Kommentarer vil derimod ikke blive sendt videre til besvarelse, men de vil blot blive videresendt til orientering, så den ansvarlige chef har mulighed for at læse, hvad brugerne har kommenteret.

Er din henvendelse vurderet som en klage, modtager du svar fra den ansvarlige DR-chef. Du kan **herefter vælge at anke sagen til lytternes og seernes redaktør, hvis du ikke er tilfreds med DR's svar.** Det betyder, at du kan bede lytternes og seernes redaktør gå din sag igennem igen og drage en konklusion. Du får enten medhold, delvist medhold eller ikke medhold i din klage. Den indstilling, som lytternes og seernes redaktør når frem til, sender han til generaldirektøren, som kan vælge at tilslutte sig konklusionen.

Du har ikke krav på at få din sag behandlet som en ankesag af lytternes og seernes redaktør.

Hvorfor bliver en sag afvist?

Hvis lytternes og seernes redaktør ikke tager en sag op som en klage, er det typisk fordi, det er lytternes og seernes redaktørs opfattelse, at der reelt er tale om en kommentar og ikke en klage. Behandler lytternes og seernes redaktør din sag, betyder det, at han tager stilling til, om DR – ifølge lytternes og seernes redaktørs opfattelse - **har overholdt DR's etiske retningslinjer, som du kan læse her (dr.dk/etik).**

En henvendelse kan også blive afvist som en klage, fordi den drejer sig om et meget lille forhold, eller lytternes og seernes redaktør vurderer, at DR allerede har rettet op på kritikken.

Lytternes og seernes redaktør har begrænsede ressourcer. Der vil derfor nødvendigvis ske en løbende prioritering af indkomne sager. Kontoret svarer på alle henvendelser og tilstræber at behandle de henvendelser, der er klager, så hurtigt som muligt, og inden tidsfristen på fire uger er løbet ud.

Hvad sker der, når der kommer en ankesagsafgørelse?

Når der kommer en afgørelse i en ankesag, bliver den som hovedregel offentliggjort på DR's hjemmeside, dr.dk. Dog vil navnet på klageren som hovedregel være fjernet. Der vil også være en artikel, som omtaler konklusionen og indholdet i ankesagsafgørelsen.

Undtagelsen kan være, at der er tale om en klage fra eksempelvis en minister, en virksomhed eller en anden type klager, som ikke har krav på den samme form for anonymitet som eksempelvis en minister. Det vil i hvert tilfælde være en konkret vurdering. Hvis en klager benytter sin arbejdsmail og stilling i forbindelse med klagen, vil klageren ikke kunne påberåbe sig at have henvendt sig som anonym borger.

Man kan ikke undgå, at ankesager bliver omtalt og offentliggjort af lytternes og seernes redaktør. Det er et vigtigt led i arbejdet og i kontrollen med DR, at lytternes og seernes redaktør meddeler sine holdninger og afgørelser til offentligheden.

Der er dog en undtagelse: Hvis DR's generaldirektør ikke tilslutter sig konklusionen fra lytternes og seernes redaktør, kan generaldirektøren vælge selv at svare på klagen. Generaldirektørens svar kan ikke påklages. Svaret betragtes af generaldirektøren som privat korrespondance og bliver ikke offentliggjort og fremgår derfor heller ikke af lytternes og seernes redaktørs side på dr.dk.

11-10-2021