

Om konfliktrådets brukerundersøkelse

Brugerundersøkelsen løper kontinuerlig som del av arbeidet for å kvalitetssikre tjenesten. All deltakelse i undersøkelsen er frivillig, og er et tilbud til våre brukere om å gi sin tilbakemelding. Resultatene publiseres på våre nettsider. Alle svar er anonymisert.

Undersøkelsen gir oss verdifulle innblikk i brukernes opplevelser av konfliktrådets tjeneste, både bekreftelser på godt arbeid og kritikk vi kan lære av. Internt brukes resultatene aktivt blant annet på meklersamlinger, som utgangspunkt for refleksjon og bevisstgjøring i utøvelsen av meklerrollen.

Om distribusjon, svarandel og representativitet

Konfliktrådene innhenter brukernes epostadresser, slik at Sekretariatet for konfliktrådene (Sfk) kan sende ut epostinvitasjoner til undersøkelsen via tjenesten «Questback». Brukere kan også selv finne fram til undersøkelsen på vår hjemmeside, men det er det relativt få som gjør.

Distribusjon *av undersøkelsen*: I 2016 ble det sendt ut 1441 epostinvitasjoner (230 flere enn i 2015). Antallet respondenter var i alt 460.

Svarprosenten basert på epostdistribusjonen, som er den vi kan måle, er 32%. Dette er en økning fra 2015 da svarprosenten var 28 %.

Svarandelen målt ut fra antall epostinvitasjoner er stabil på om lag en tredjedel siden 2012. Denne svarandelen antas å være et makstall i og med alle deltakere i møter i konfliktråd skal få informasjon om brukerundersøkelsen. Informasjon om undersøkelsen varierer likevel fortsatt i konfliktrådene.

Representativitet og forbehold: Vi tar forbehold om representativitet som følge av at distribusjon avhenger av at konfliktrådene lokalt informerer og innhenter brukernes epostadresser, da dette som nevnt varierer. Bevisst eller ubevisst kan det føre til en skjev utvelgelse til undersøkelsen. Svarene i undersøkelsen viser imidlertid en variasjon og en bredde som tilsier at det *ikke* foretas et *systematisk* skjevt utvalg.

Oppbygging av undersøkelsen

Etter innledende spørsmål om hvilket konfliktråd som er benyttet, må brukerne krysse av for om de har deltatt i møtet som *part*, *verge*, *støtteperson* eller *observatør*. Dette valget leder dem videre i en av fire delundersøkelser, og resultater vises for hver av gruppene separat. Partenes undersøkelse kan også splittes i to mellom klagere og påklaget.

Undersøkelsen er utformet for *møter i konfliktråd* det vil si «mekling og stormøter». Fra 01.07.2014 inkluderer undersøkelsen også svar fra deltakere i møter under gjennomføring av *ungdomsstraff* og *ungdomsoppfølging*¹: ungdom, verger, fornærmede, andre berørte, støttepersoner og deltakere i oppfølgingsteam.

Vi tar forbehold om at enkelte kan ha krysset av for feil kategori innledningsvis eller at de ikke fant kategoriene dekkende for den rolle de opplevde å ha i møtet i konfliktrådet. Dette kan spesielt gjelde de som har deltatt i møter knyttet til straffereaksjonene ungdomsstraff og ungdomsoppfølging.

¹ Jf. Lov om konfliktrådsbehandling(konfliktrådsloven) 20.06.14, nr.49, som ble iverksatt 01.07.2014.

Undersøkelsen til parter består av 38 spørsmål og 9 åpne felt for eventuelle kommentarer. Undersøkelsen til verger har 34 spørsmål og 7 åpne kommentarfelt. Støttepersoner 33 spørsmål og 6 åpne kommentarfelt. Observatørene får 30 spørsmål og har 4 åpne kommentarfelt.

Mål for brukerundersøkelsen i 2017

Sfk vil utvikle brukerundersøkelsen for å bedre distribusjon, utforming og flere delundersøkelser til de ulike målgrupper som blant annet ungdom, verger, fornærmede og andre berørte som deltar i gjennomføring av ungdomsstraff og ungdomsoppfølging.

Hovedresultater brukerundersøkelsen 2016

De 460 respondentene i 2016 fordeler seg slik: 313 parter, 122 verger, 21 støttepersoner og 4 observatører (hvorav 1 ansatt og 1 meklerkandidat). Observatørens svar er utelatt i den videre presentasjonen grunnet svært få respondenter og at 2 av dem også var interne.

Partene (313 respondenter) fordeler seg slik:

- Rolle: 194 klagere og 113 påklagede.
- Kjønn: 188 menn og 123 kvinner.
- Alder: 3,5 % var under 18 år, 14,4 % 18-24 år, 14,4 % 25-34 år, 33,3 % 35-49 år, 34,3% 50+.

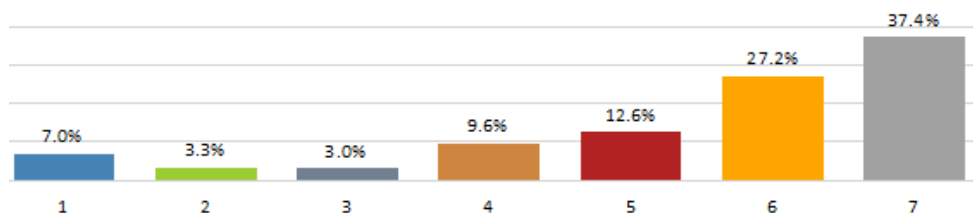
«Vil du anbefale konfliktrådet til andre?» Ja, svarer nærmere 90 % av *alle* respondentene: 86,3% av partene, 89,3%, vergene, og 86% av støttepersonene.

Var konfliktråd et godt valg i din situasjon /sak? Ja, svarer 83,7% av partene og 87,3 % av vergene.

Grad av tilfredshet med konfliktrådets tjeneste (partenes svar)

På en skala fra 1-7 der 1 er lite tilfreds og 7 er meget tilfreds

77,2% av *partene* i undersøkelsen gir konfliktrådene en høy poengsum (mellom 5 -7) på skalaen.



På samme skala for *grad av tilfredshet med konfliktrådets tjeneste* gir også 84,4 % av vergene i undersøkelsen en poengsum mellom 5 og 7, og det samme gjør 85,7 % av støttepersonene.

Se hele presentasjonen av hovedresultatene fra brukerundersøkelsen i 2016 her på hjemmesiden.

Nærmere analyser av brukernes svar jobbes det nå videre med internt.