

Om konfliktrådenes brukerundersøkelse

Brukerundersøkelsen er del av konfliktrådets arbeid for å kvalitetssikre tjenesten.
Alle svar er anonymisert.

Tilbakemeldingene fra brukerne gir verdifulle innblikk i praksis og resultatene brukes aktivt internt blant annet på meklersamlinger.
Hovedresultatene publiseres her på konfliktrådets hjemmeside.

Undersøkelsen administreres av Sekretariatet for konfliktrådene og gjennomføres ved hjelp av tjenesten «Questback».

Se videre for hovedresultater i 2017



Brukerundersøkelsen 2017

2344 (1441 i 2016) epostinvitasjoner ble sendt ut via questback. Dette er en økning på 63 % (903) fra 2016.

Antall respondenter er **652** (460*) -
dvs. at svarandelen er 28 % (32%*)

Respondentene i 2017 fordeler seg slik:

380 parter, 220 verger, 43 støttepersoner og 9 observatører.

(* Viser 2016 tall til sammenlikning.)

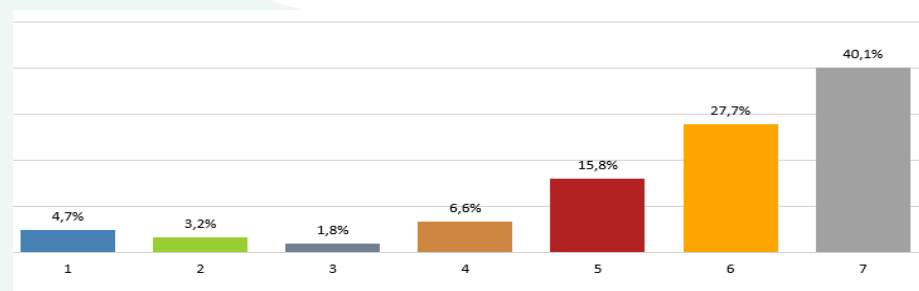
HOVEDRESULTATER 2017

BRUKERNE ANBEFALER KONFLIKTRÅD!

Vil du anbefale konfliktrådet til andre?

Over 90 % svarte JA på dette spørsmålet: 91 % av partene, 97 % av vergene og 93 % av støttepersonene.

BRUKERNE GIR HØY SCORE PÅ TILFREDSHET MED KONFLIKTRÅDET!

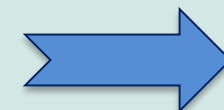


På en skala der 1 er *lite tilfreds* og 7 er *meget tilfreds med konfliktrådets tjeneste*, ga 84 % av partene konfliktrådet en høy «score» fra 5 til 7, hvorav 40 % ga topp score 7.

Tilsvarende ga 93 % av vergene høy score fra 5 til 7, hvorav 55 % ga topp score 7.

Og 79 % av støttepersonene ga høy score fra 5-7, hvorav 33 % ga topp score 7.

Se videre for flere resultater fra **partenes** svar i 2017. Det gis også et utdrag fra verger og støttepersoners svar.



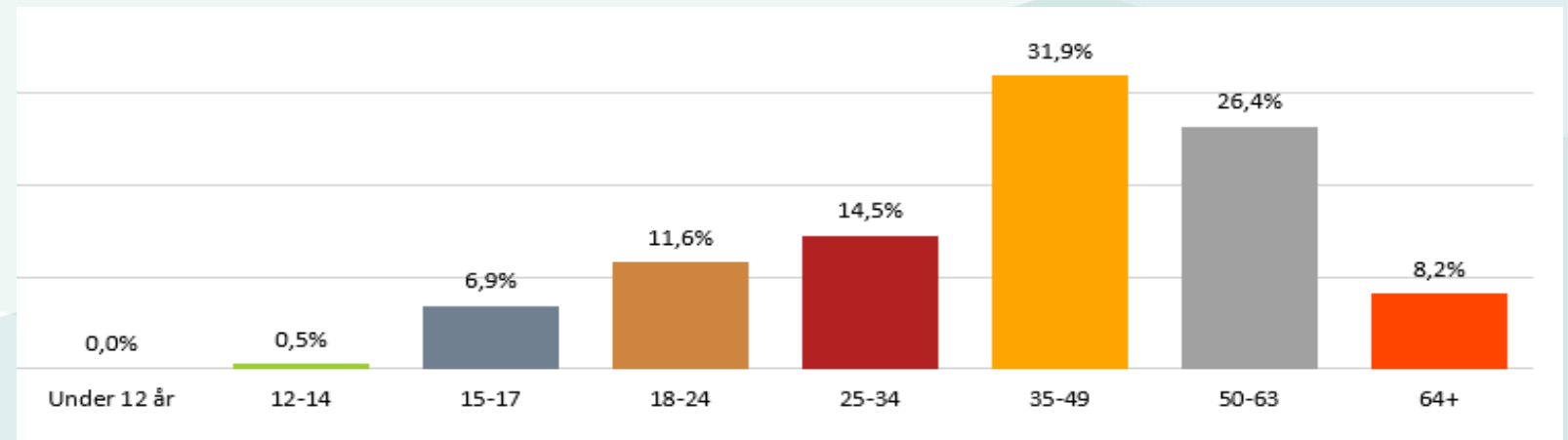
PARTENES SVAR 2017

Det er få obligatorisk spørsmål. Antall svar pr. spørsmål står derfor opplyst øverst til venstre på sidene.

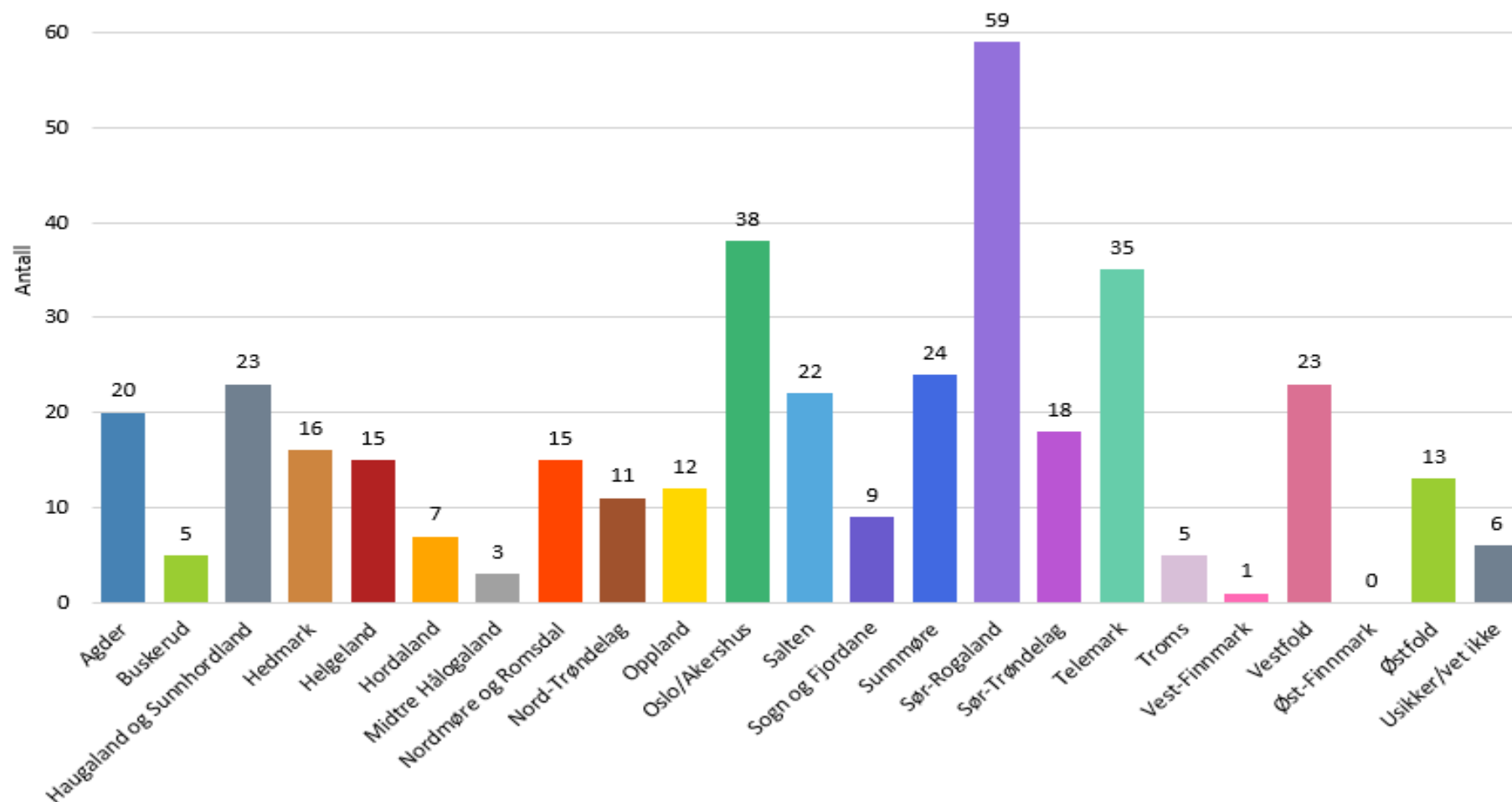
Om partene – alder, kjønn og partsstatus

De **380** partene i undersøkelsen fordeler seg slik:

- 255 (68%) *klagere* og 120 (32%) *påklagede*. 5 har ikke oppgitt partsstatus
- 215 (58 %) menn og 157 (42 %) kvinner
- Partenes alder i undersøkelsen fordeler seg slik:

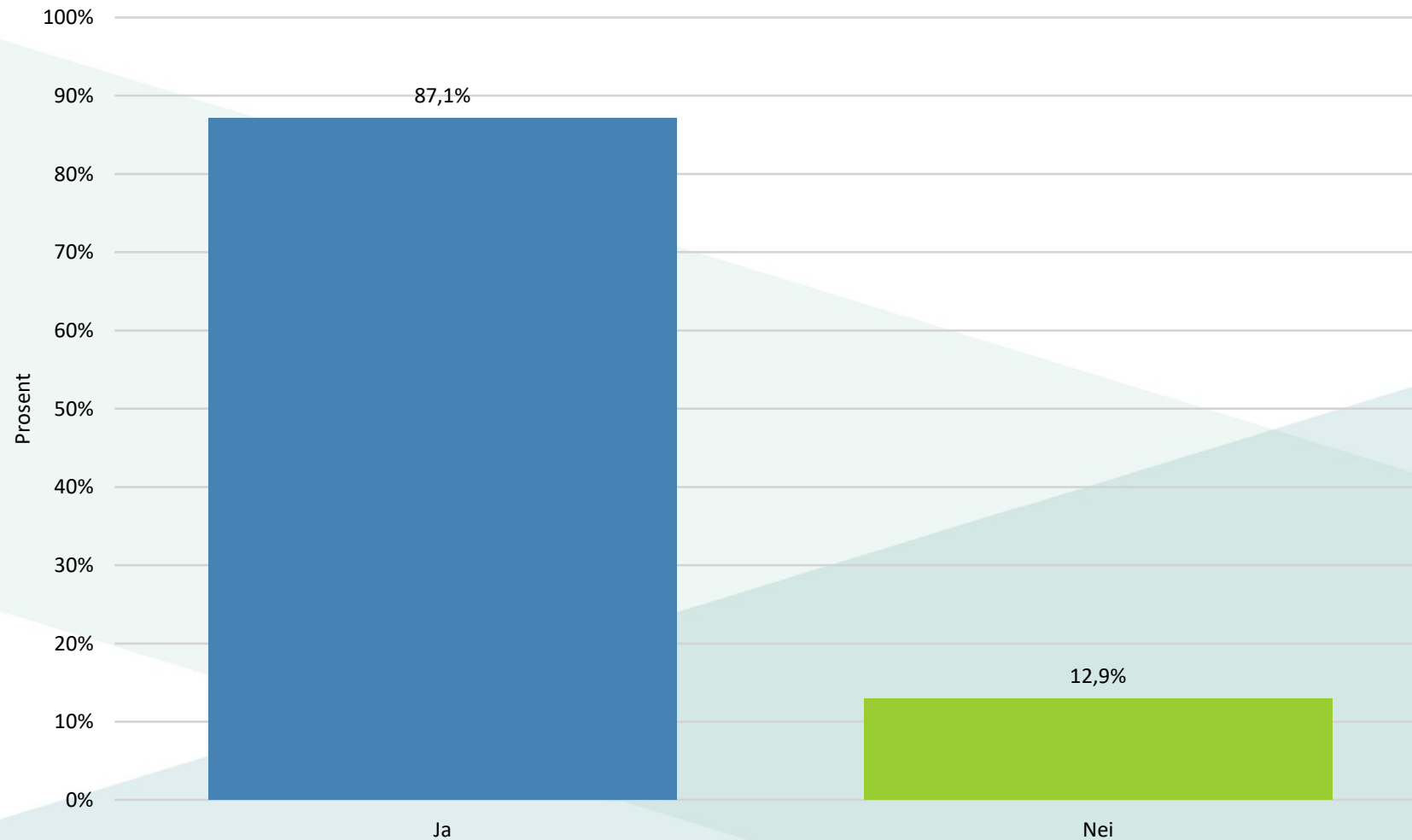


Hvilket konfliktråd benyttet du?



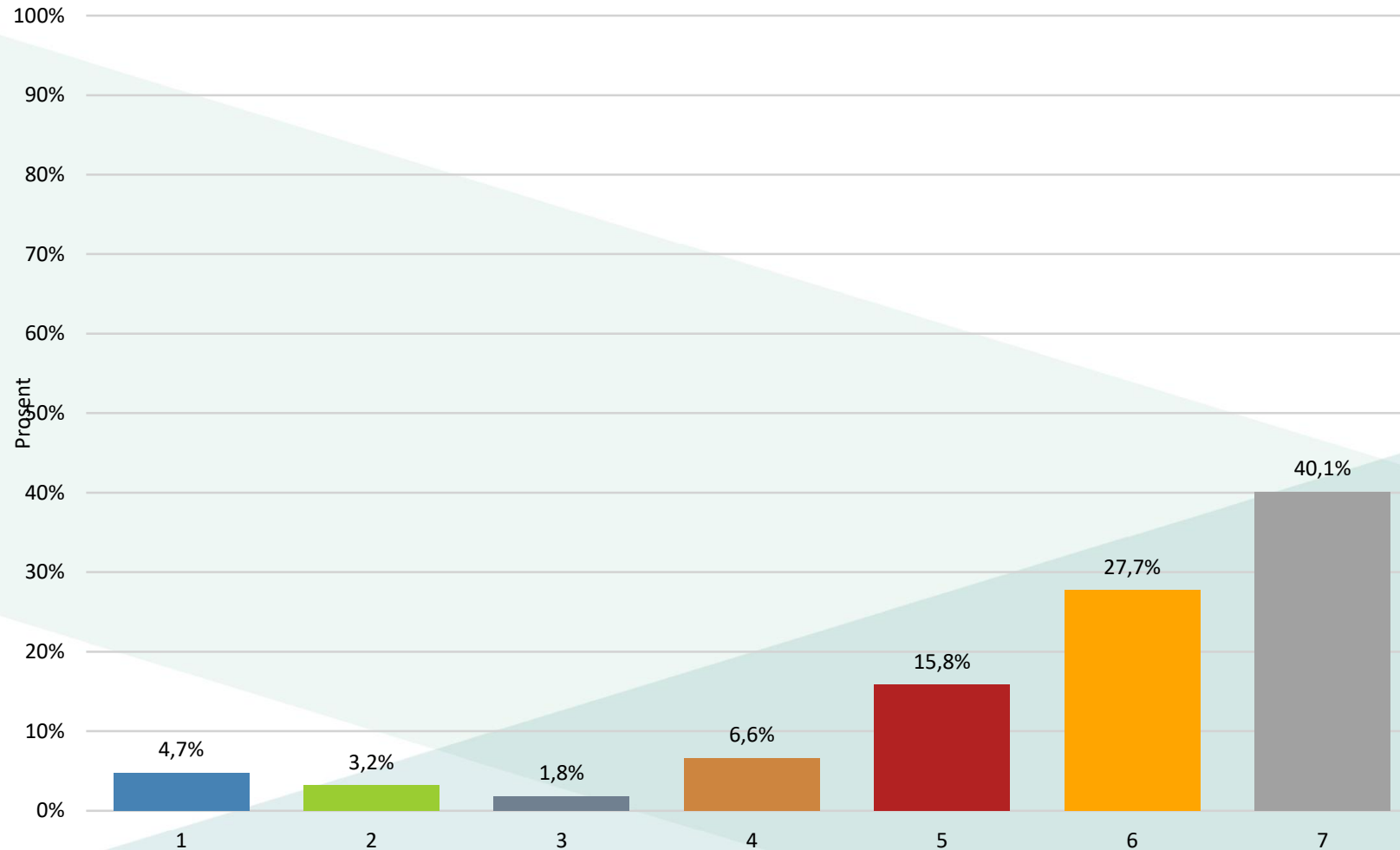
PARTENES HELHETSINNTRYKK

Var konfliktråd et godt valg i din situasjon/sak?

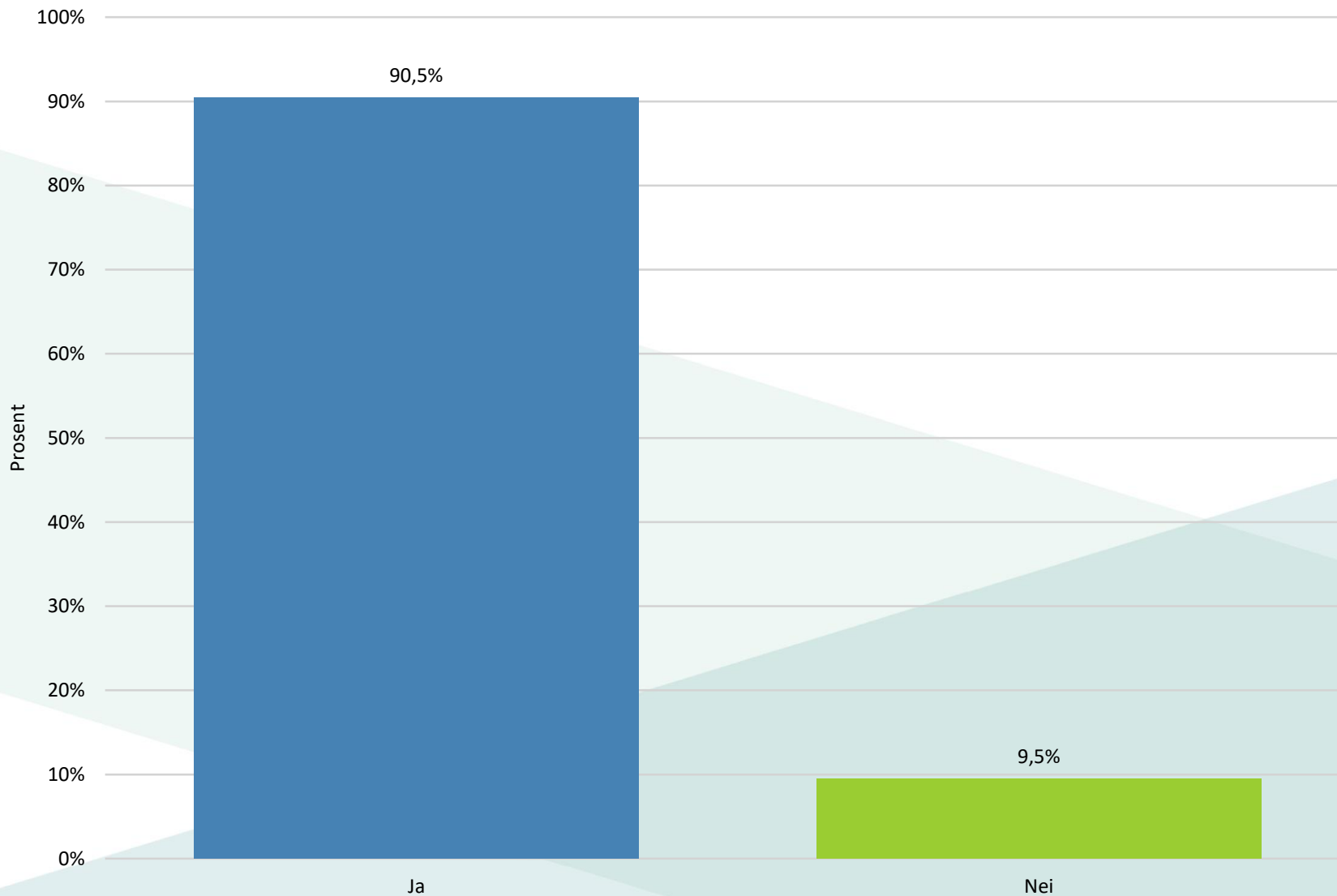


Grad av tilfredshet med konfliktrådets tjeneste

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



Vil du anbefale møte i konfliktrådet til andre?



Parter om konfliktråd

«Konfliktråd er noe jeg er meget fornøyd med og vil anbefale til alle som har mulighet.»

«En fantastisk arena for å bygge tillit igjen for begge parter. Og for å komme videre med saken, i stedet for at en part blir dømt, og betaler en bot, for da hadde vi mest sannsynlig ikke vært på talefot nå, og derfor heller ikke kunnet bygd opp tilliten til det nivået det var før hendelsen.»

«Generelt trygge og gode meglere med en veldig behagelig tilnærming til oss som mennesker i en vanskelig konflikt. Man føler seg sett /hørt og på alle måter ivaretatt. Konflikten ble ikke fullverdig løst via konfliktrådet, men de fikk satt noen gode kjøreregler og fikk fremskyndet en løsning som jeg som part ihvertfall kunne leve med :-). Veldig takknemlig for god hjelp..!!»

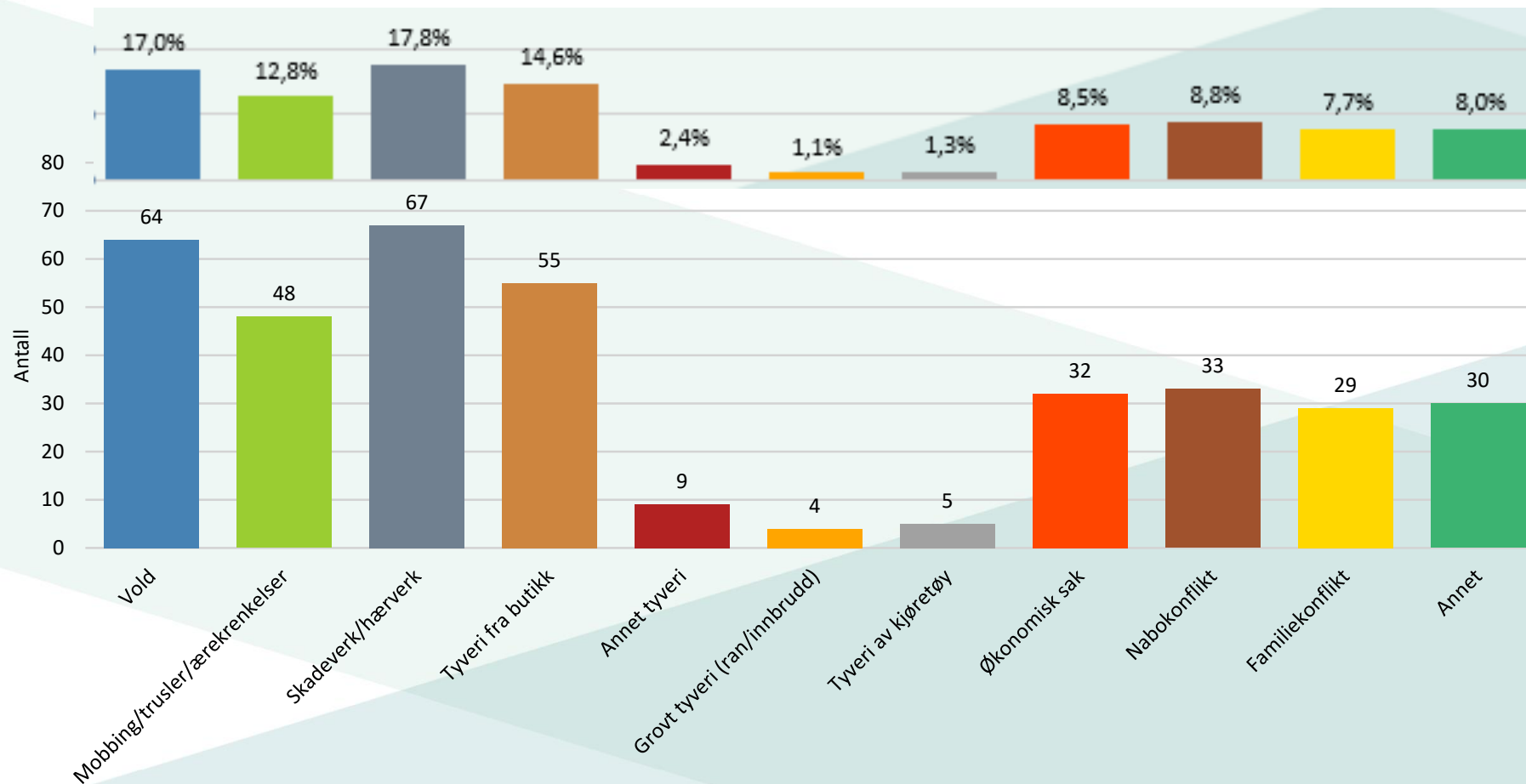
«Det er bra at noe som konfliktrådet finnes, og at det er folk som gjør en frivillig innsats som meklere.»

«Syns det var en god måte å ordne opp i konflikten på!»

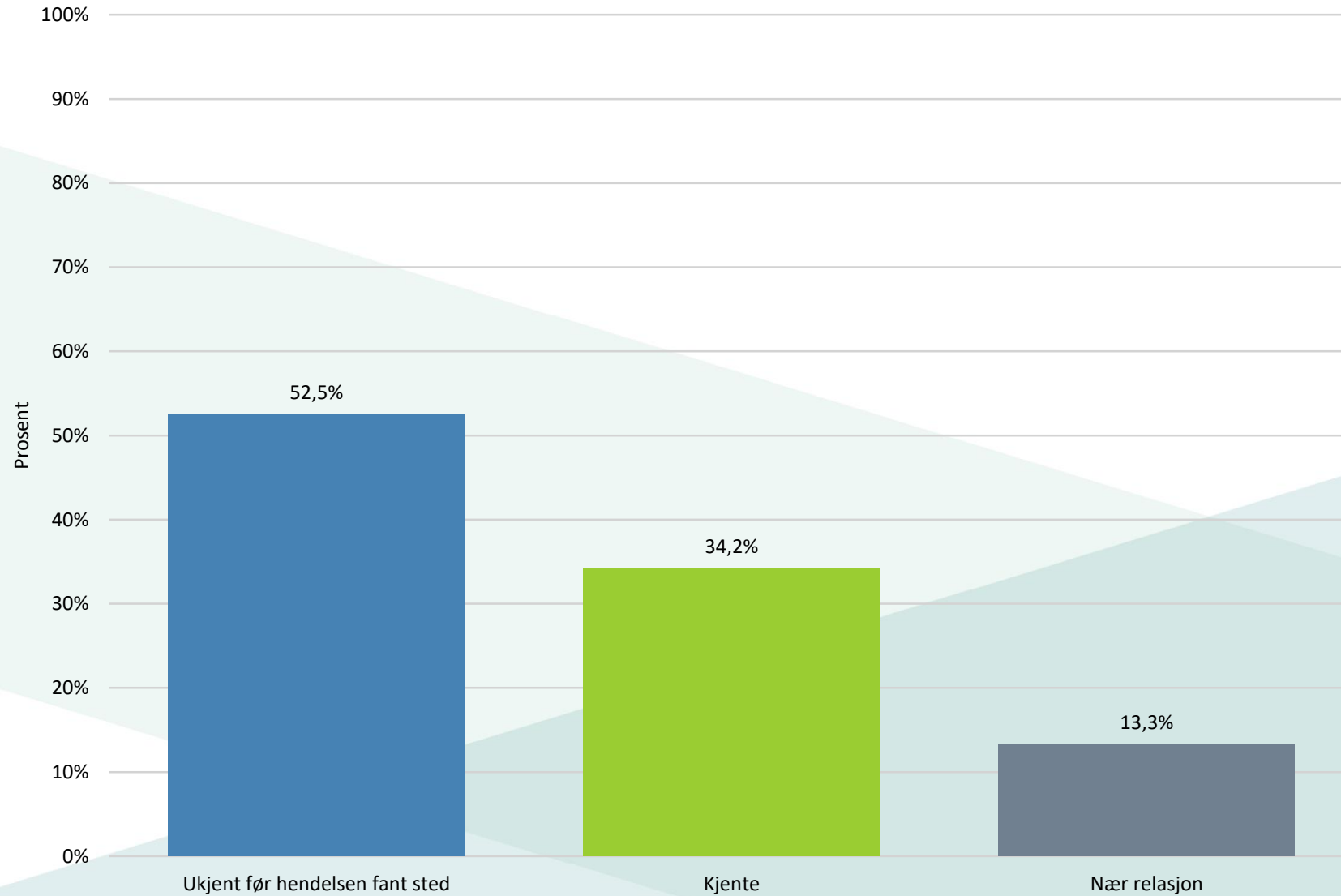
NÆRMERE FRA PARTENES SVAR

Type sak og relasjon mellom partene

Angi saksforhold

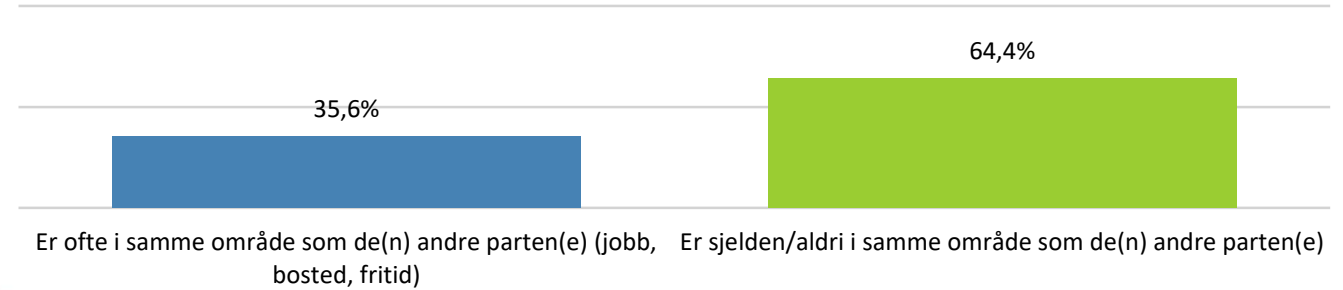


8. Relasjon til de(n) andre parten(e):

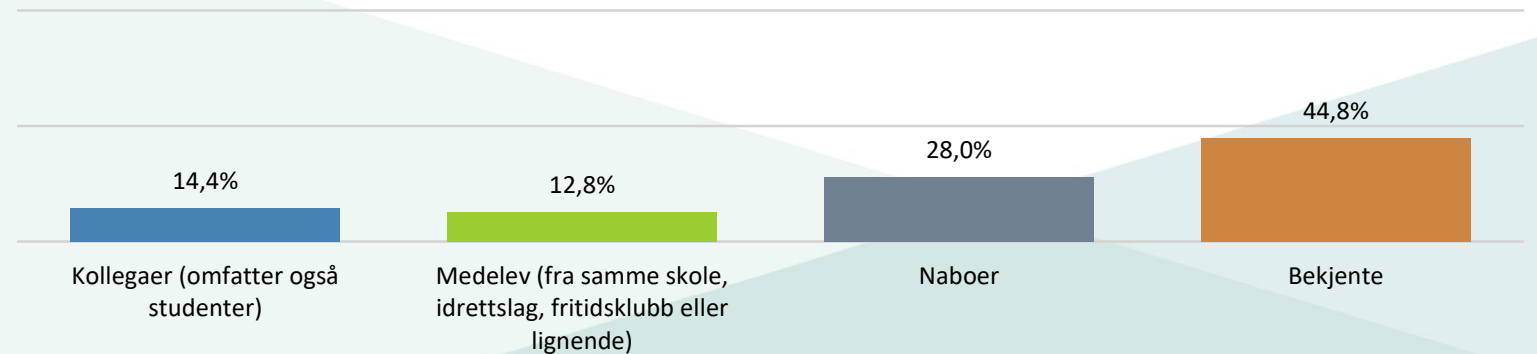


Videre om relasjon mellom partene

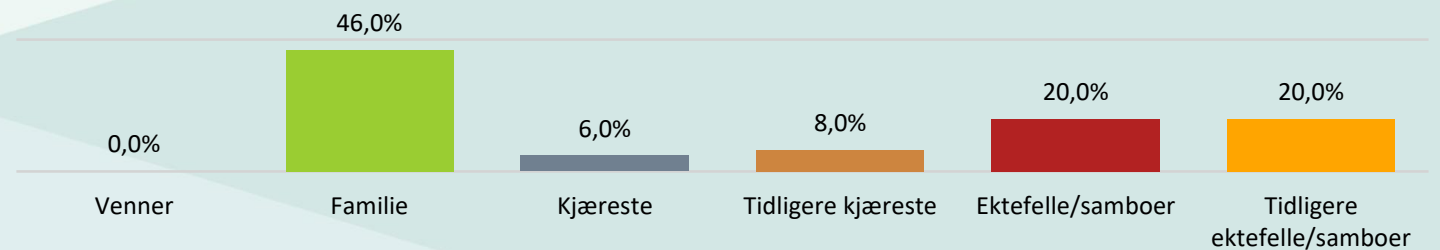
Dersom ukjente (N – 191)



Kjente (N – 125)



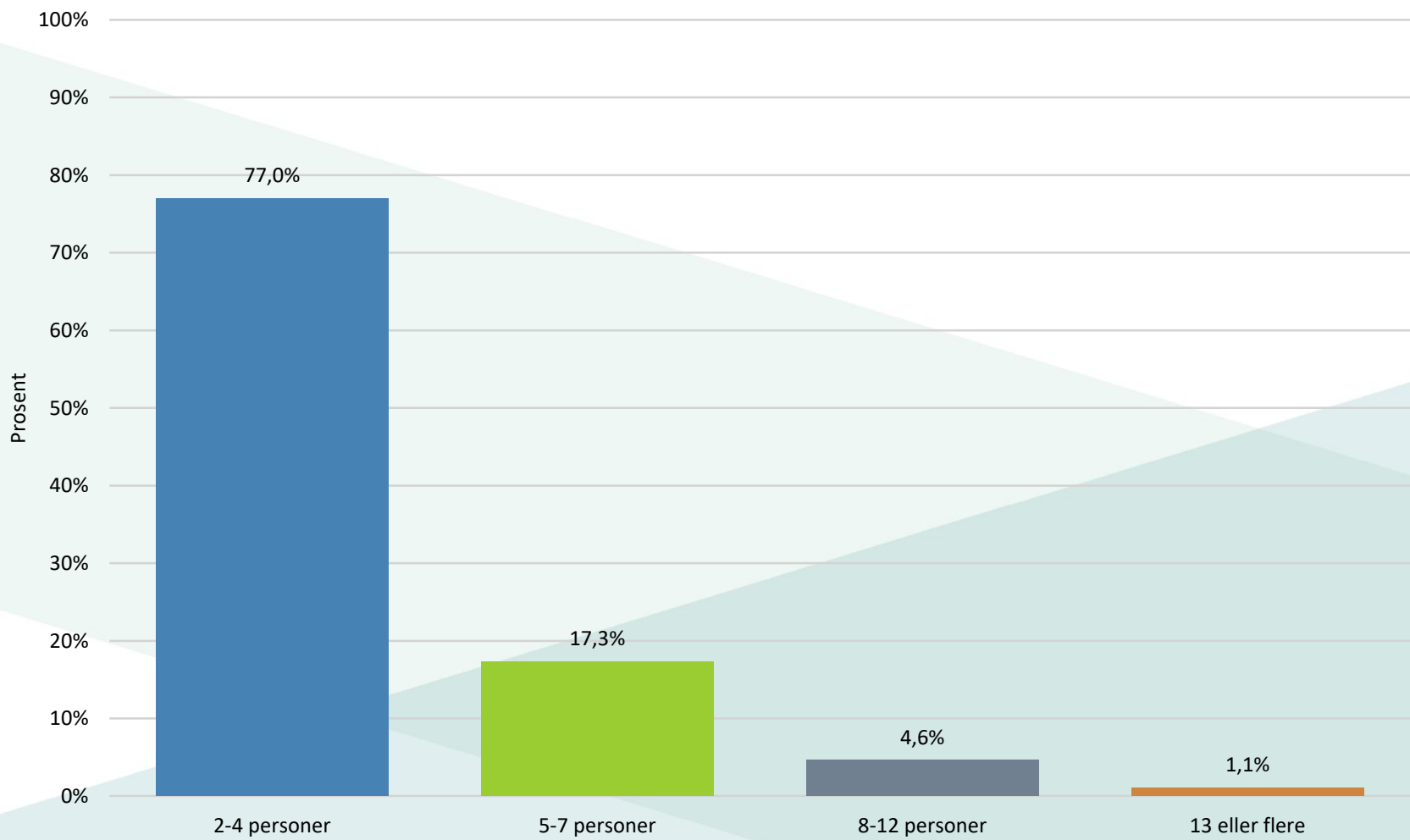
Nær relasjon (N – 50)



OM SELVE MØTET I KONFLIKTRÅDET

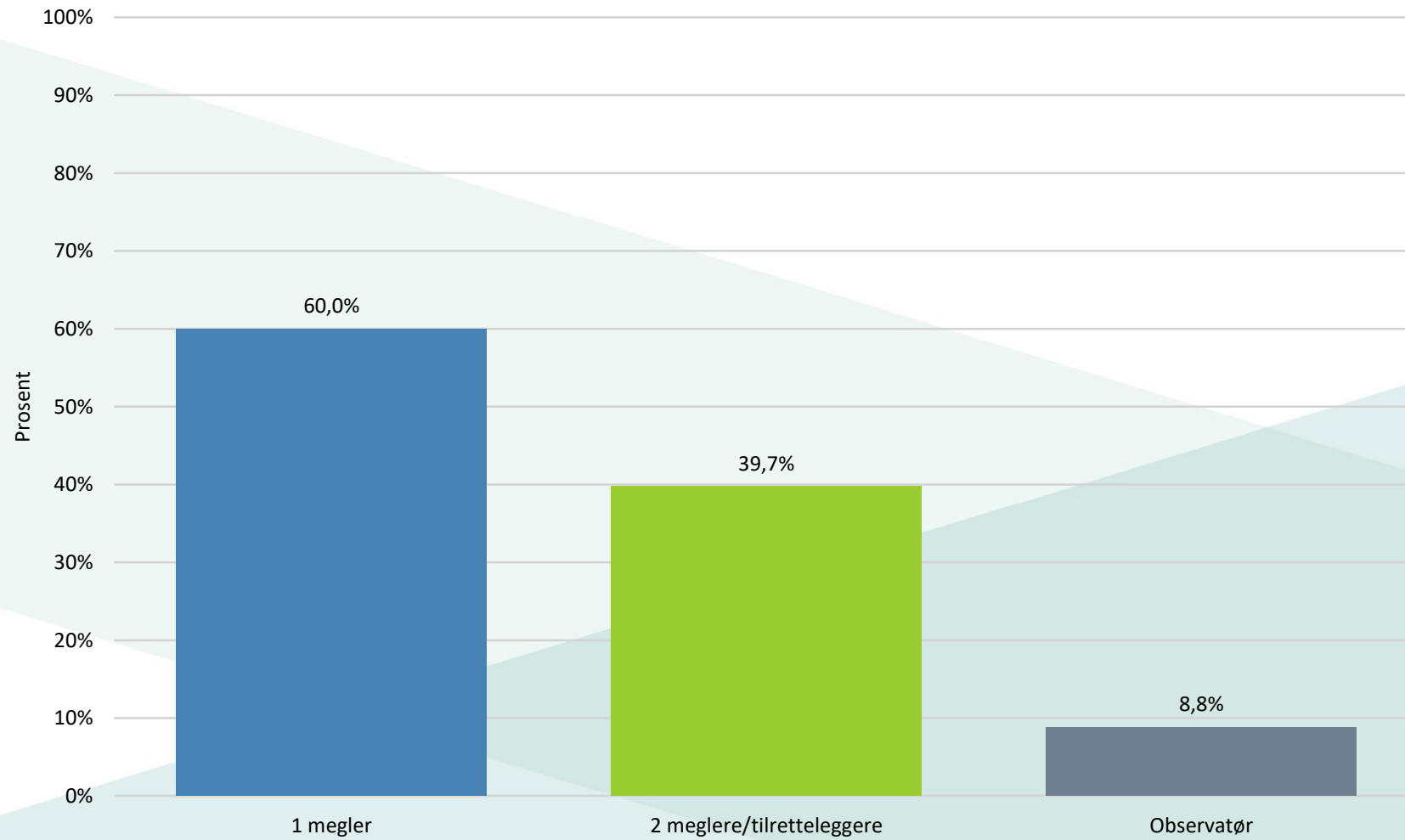
Kommunikasjon i møtet og meklernes rolle

Hvor mange var tilstede av parter og støttepersoner/verger?

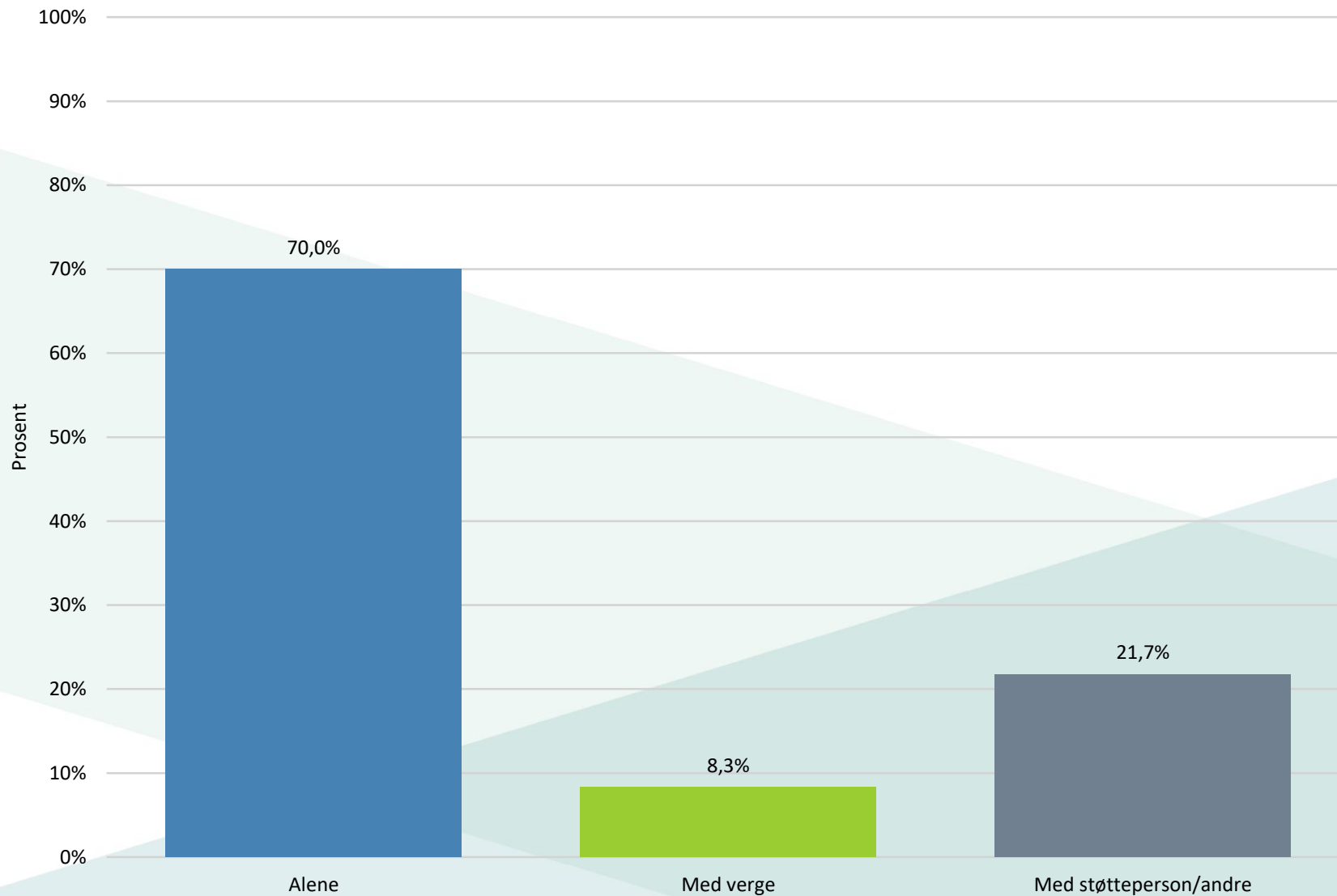


Hvor mange fra konfliktrådet deltok i møtet?

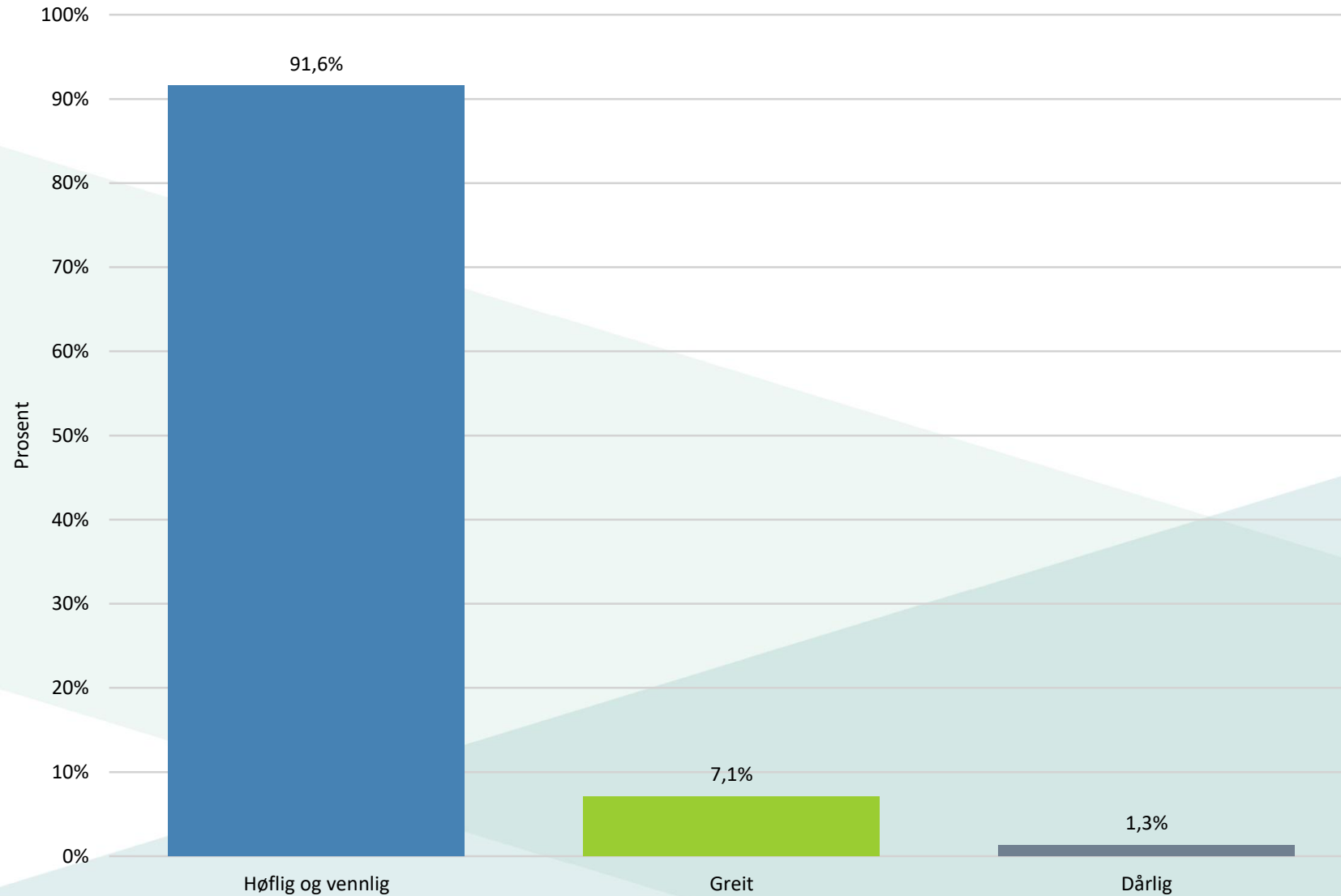
Her kan du gjøre flere valg



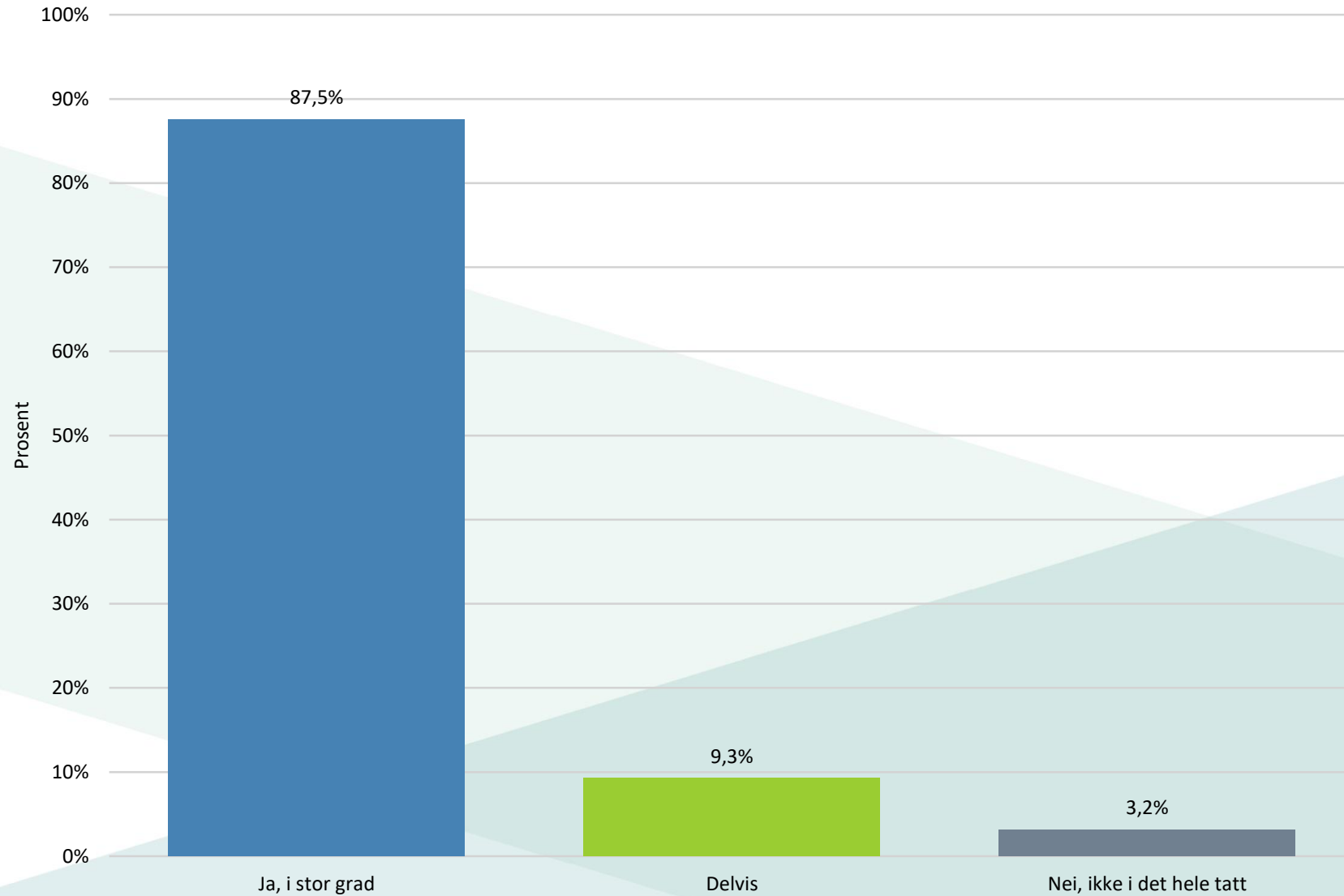
Jeg møtte -



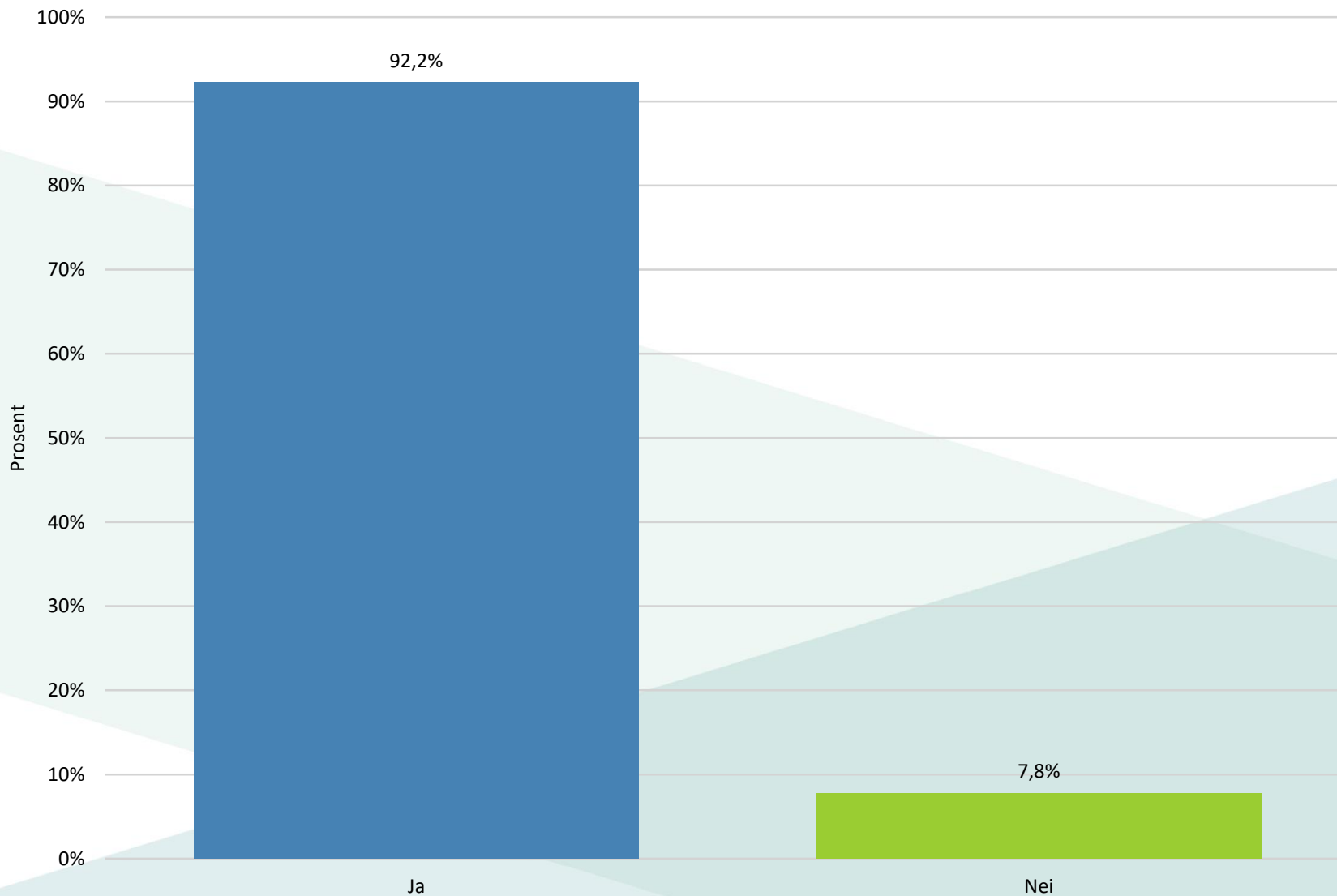
Hvordan ble du møtt av meglerne/tilretteleggerne?



Fikk du sagt det som var viktig for deg?

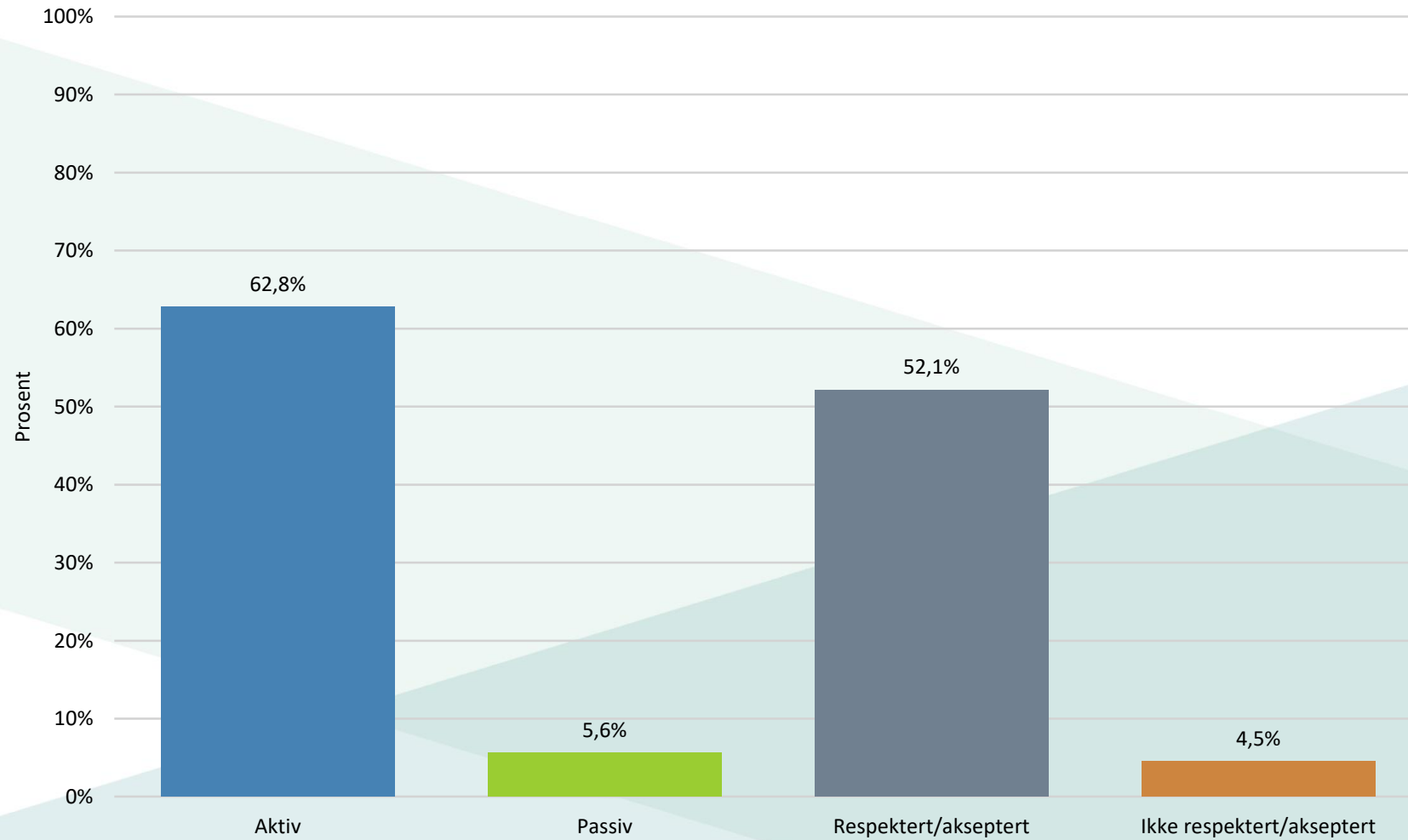


Var det en grei fordeling av taletid i møte?



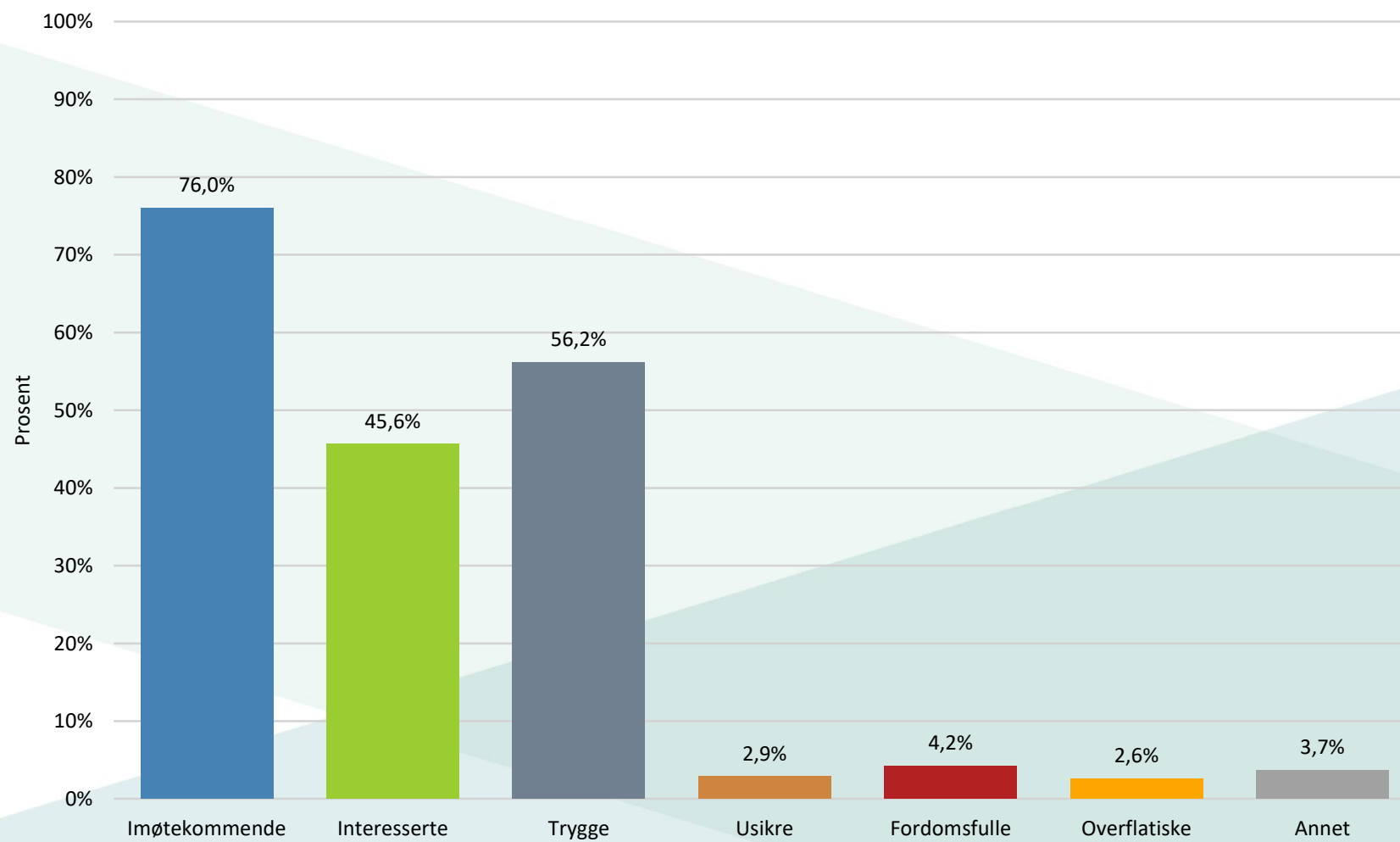
Hvordan vil du beskrive din egen rolle i møtet?

Her kan du gjøre flere valg

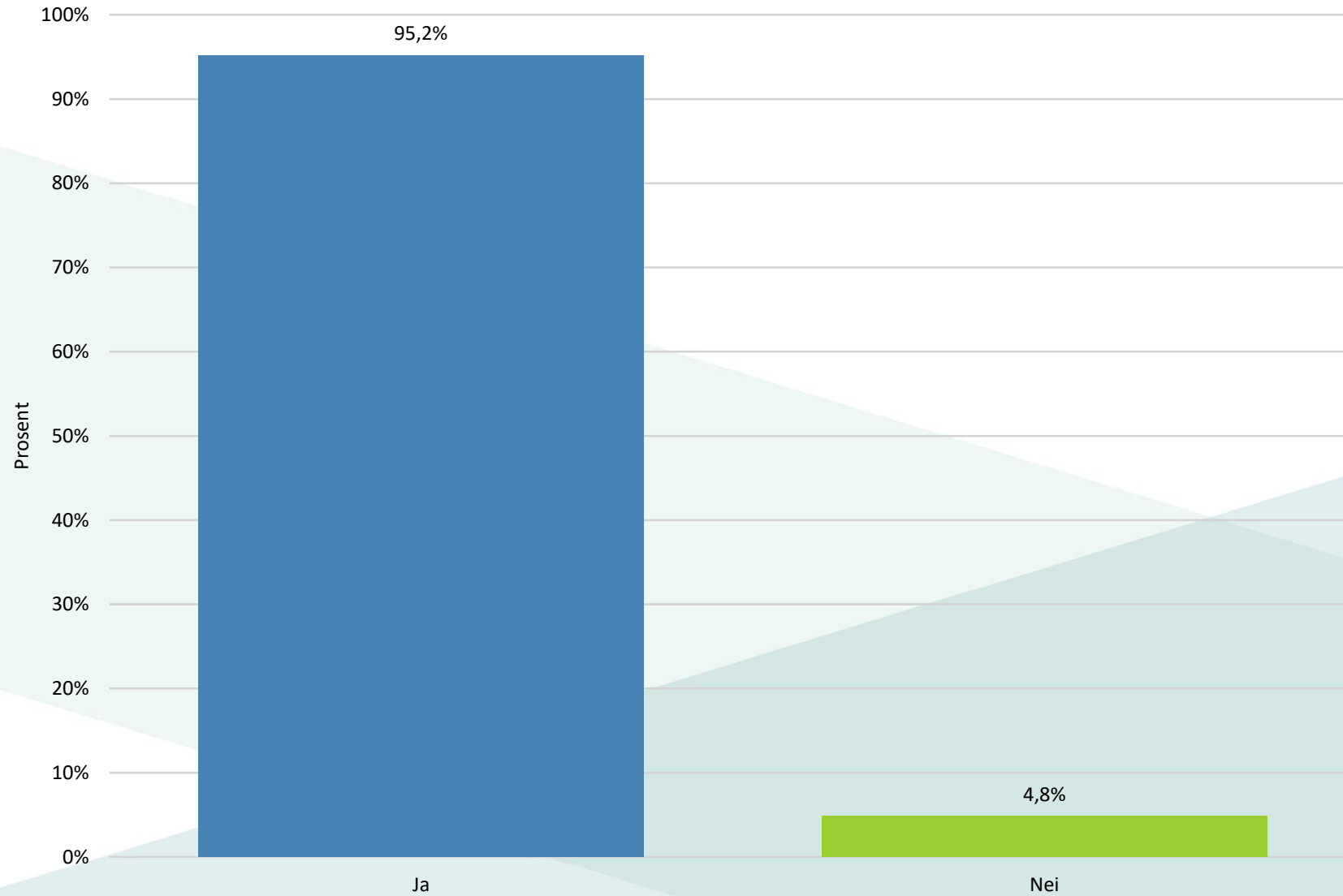


Hvordan opplevde du meglerne/tilretteleggerne i møtet?

Her kan du gjøre flere valg

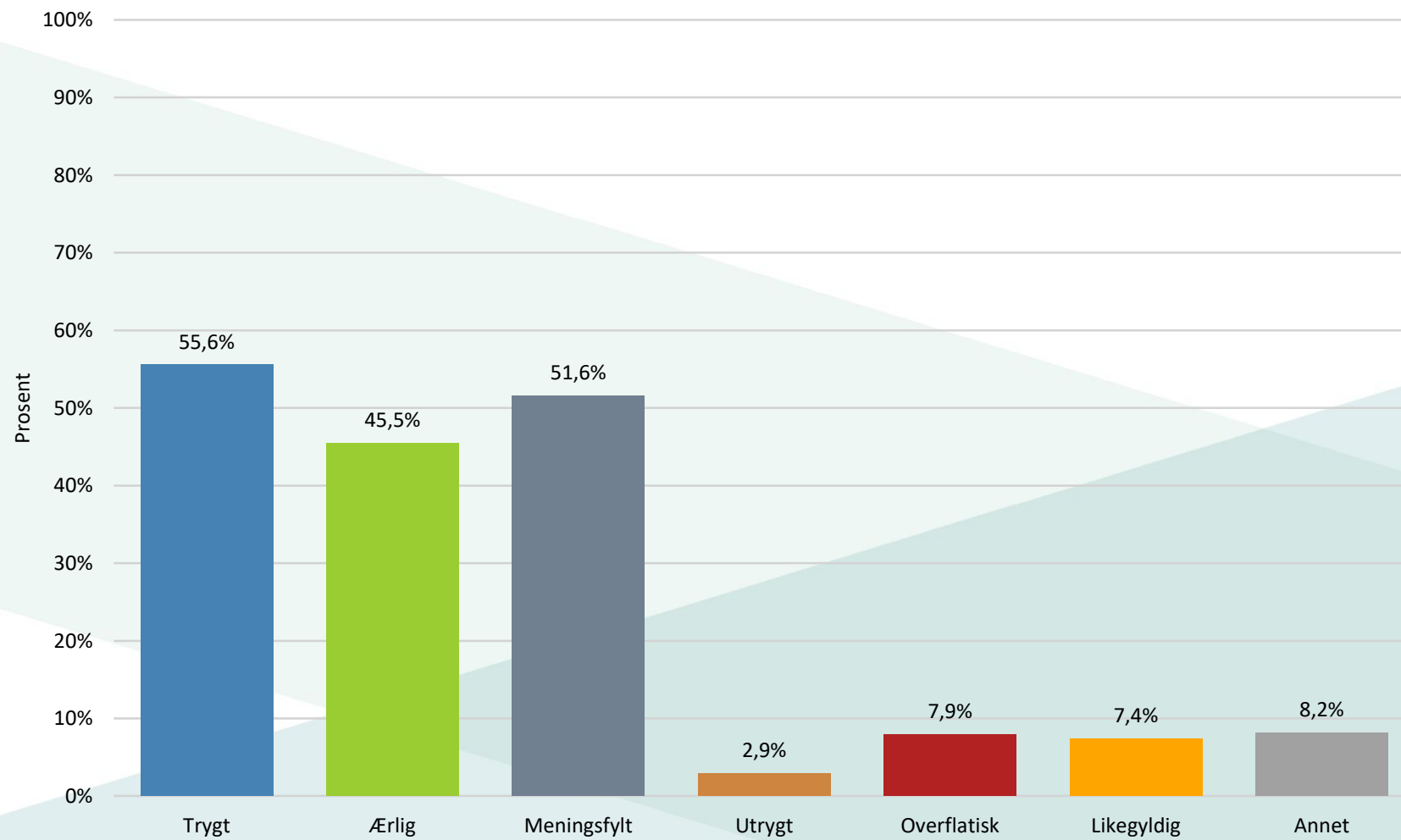


Opplevde du at dere hadde nok tid i møtet?



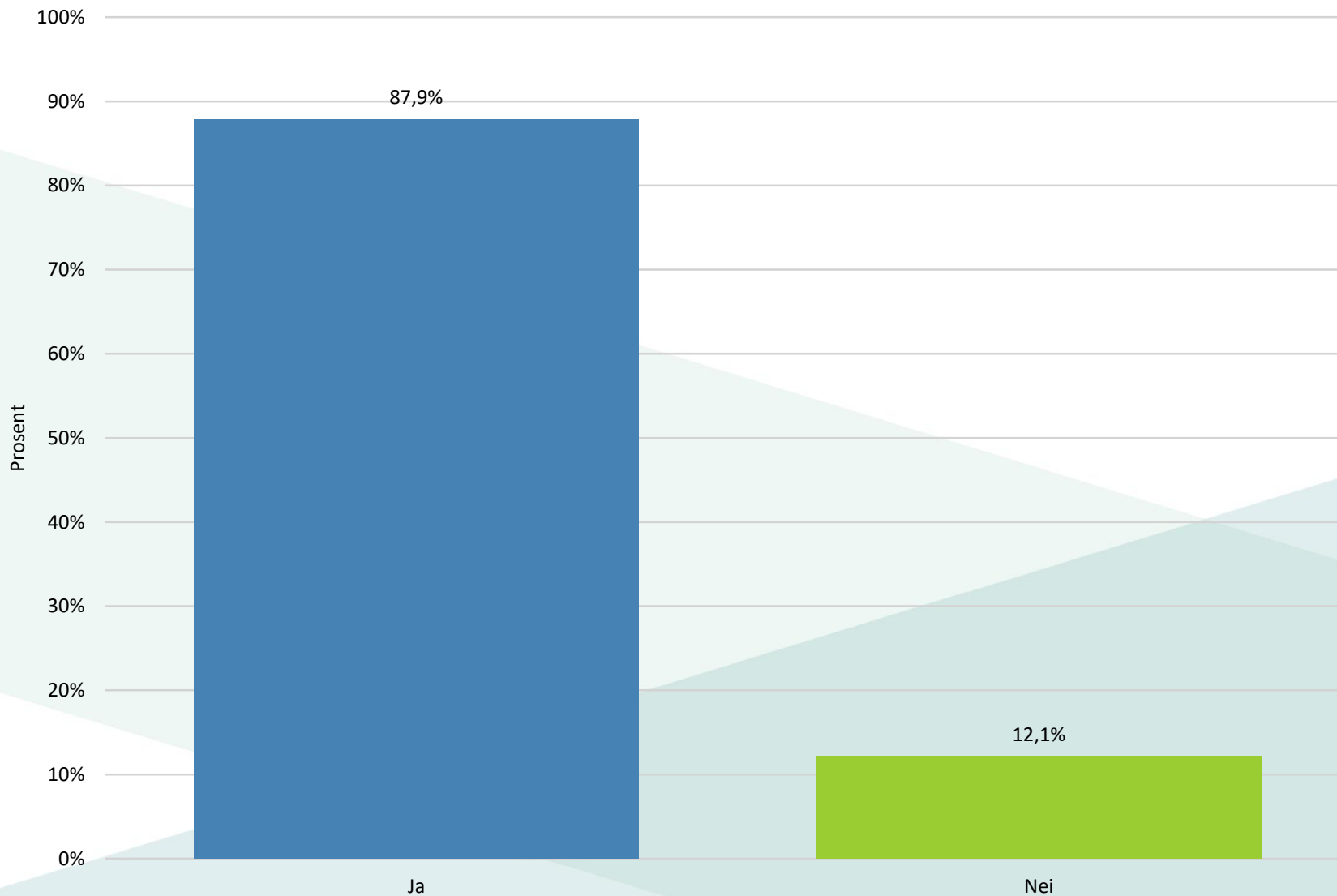
Hvordan opplevde du møtet i sin helhet?

Her kan du gjøre flere valg



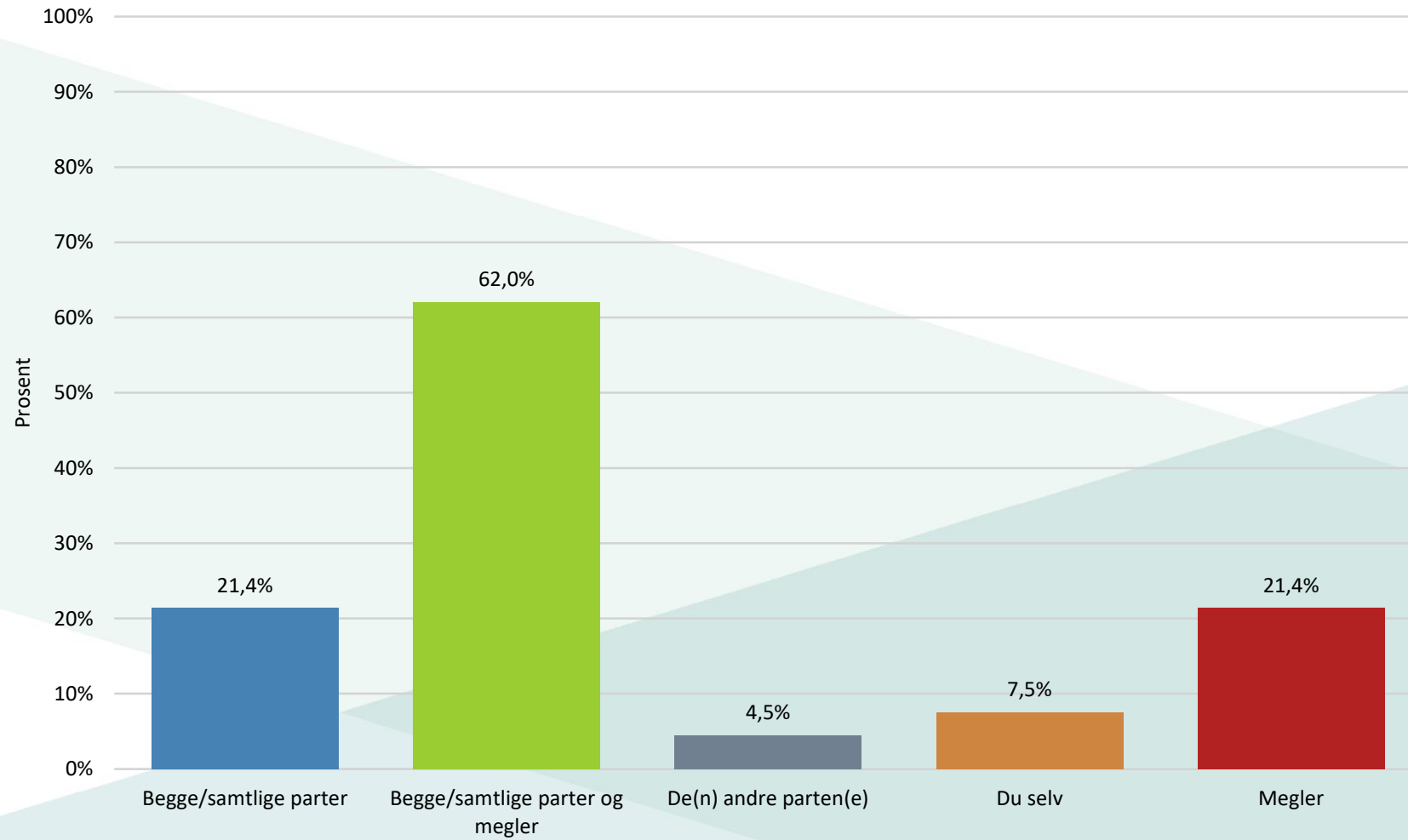
Resultater av møtet

Ble det inngått skriftlig avtale?

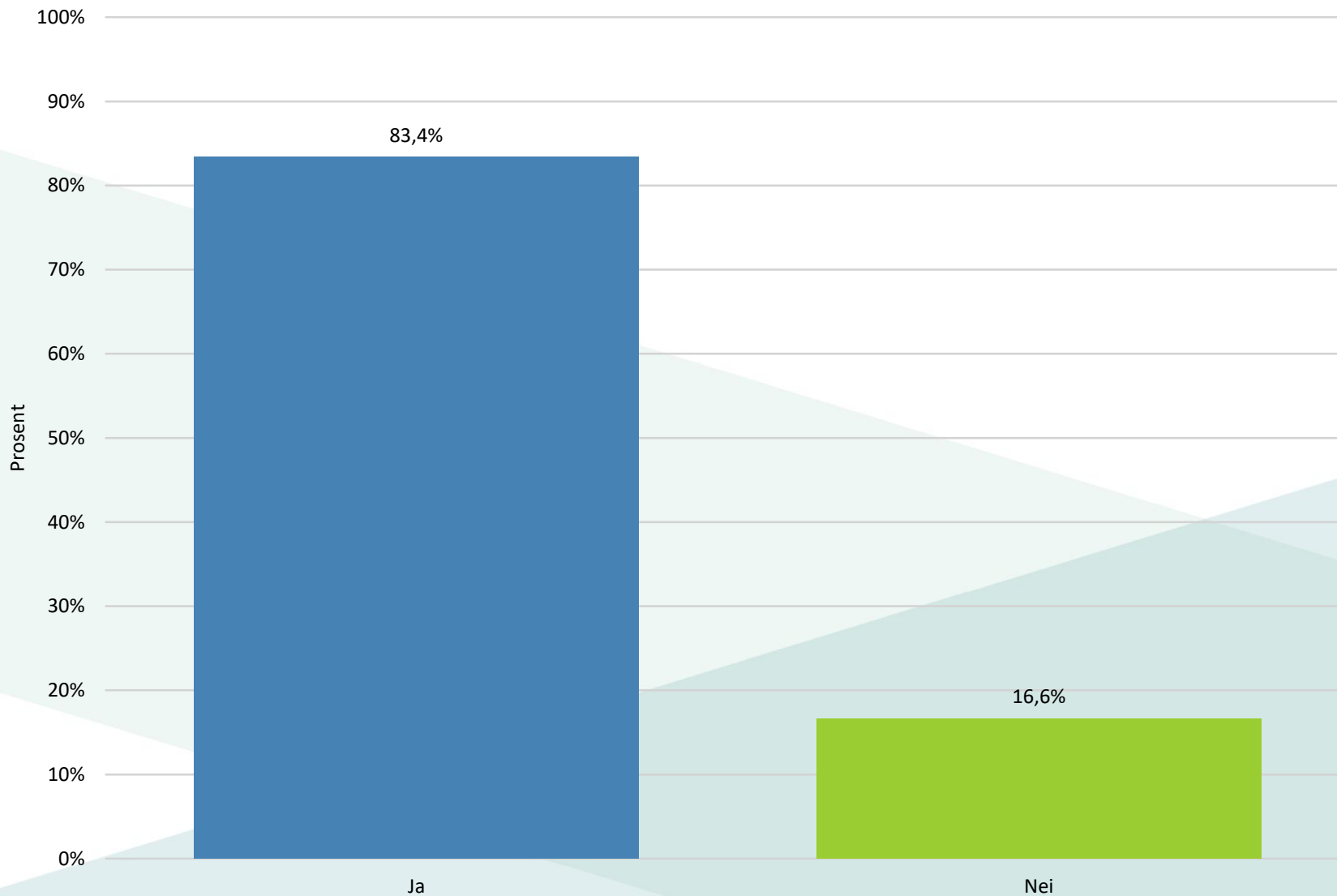


Hvem bidro til å forme avtalen

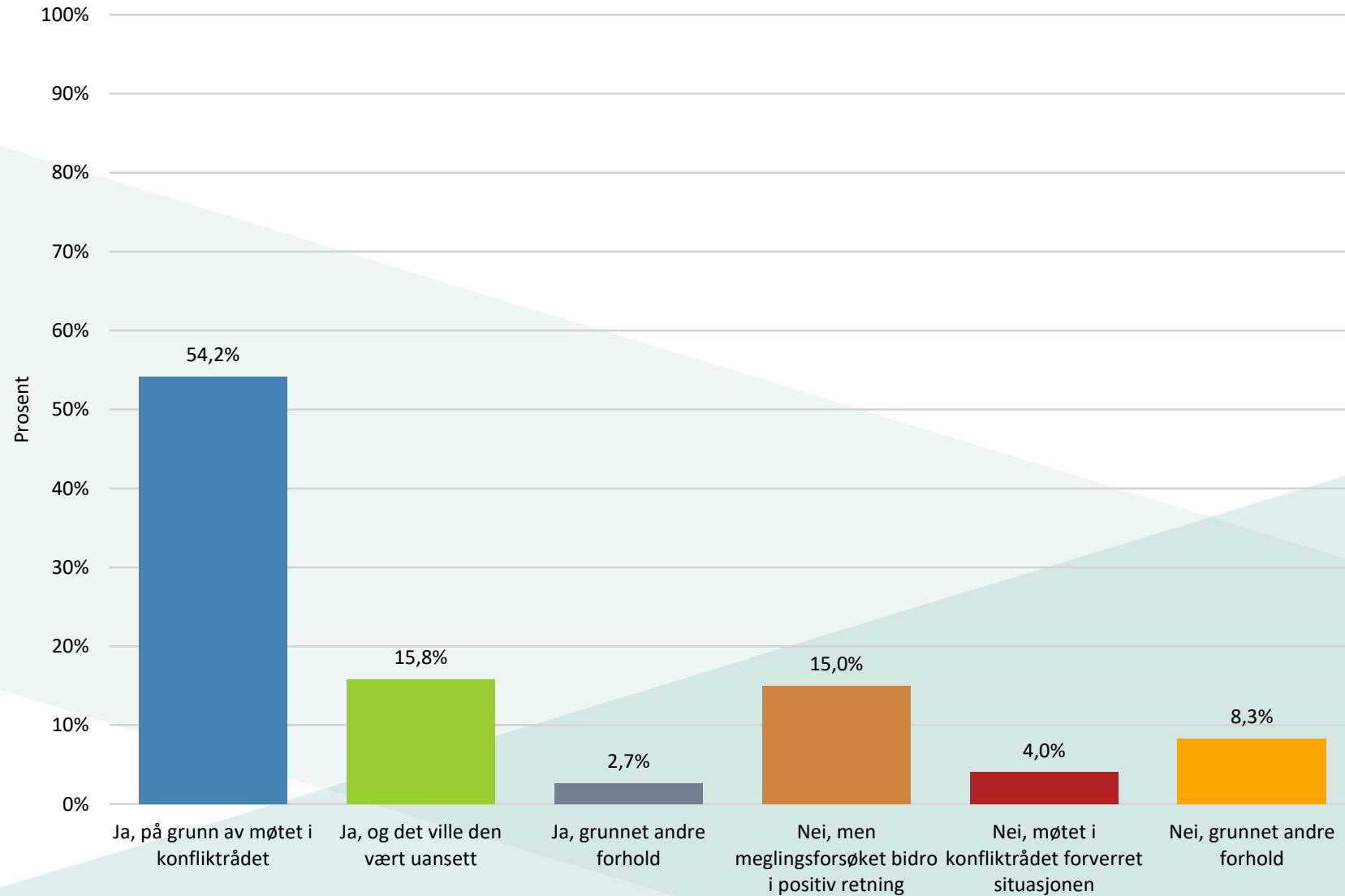
Her kan du gjøre flere valg



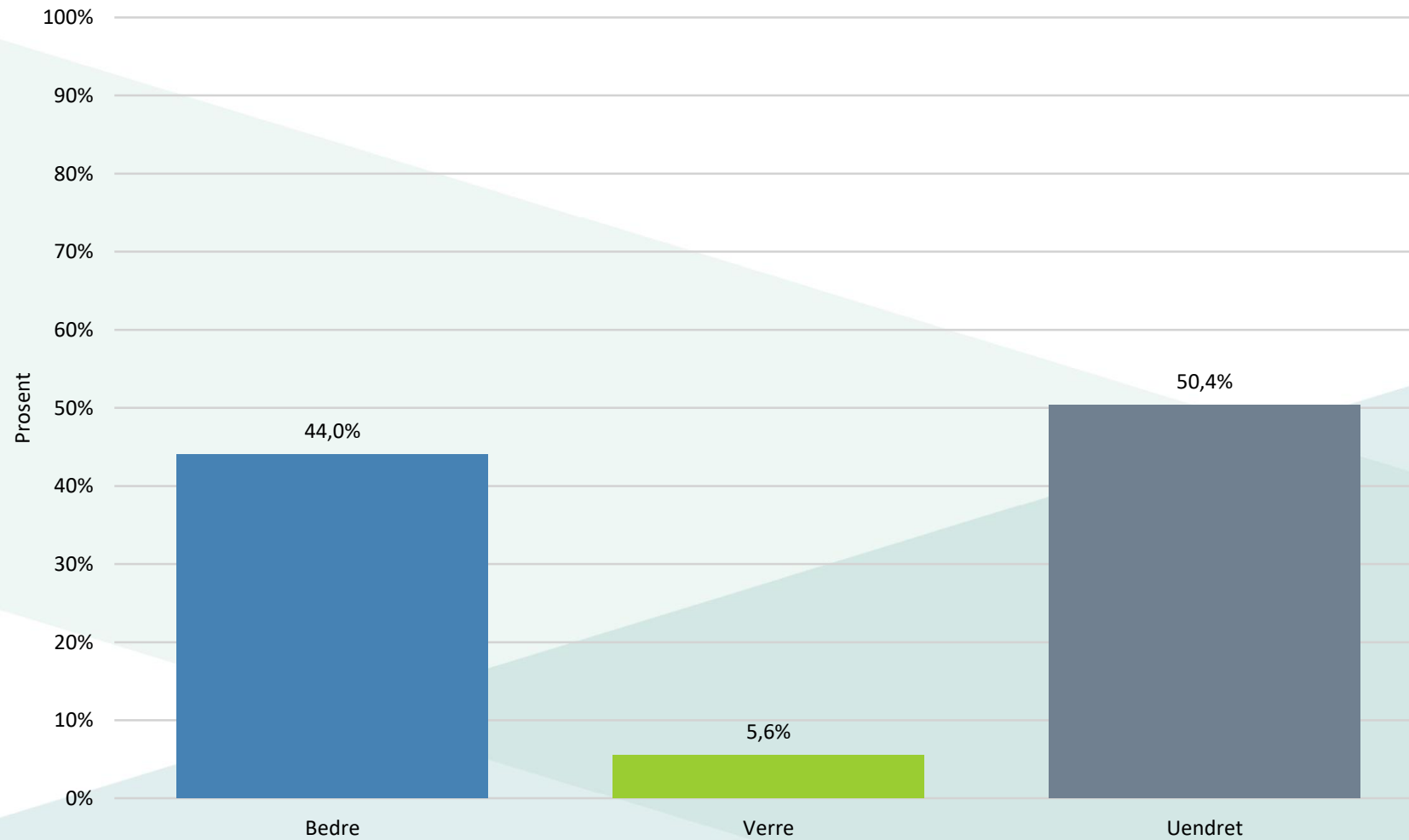
Er du tilfreds med avtalen nå i ettertid?



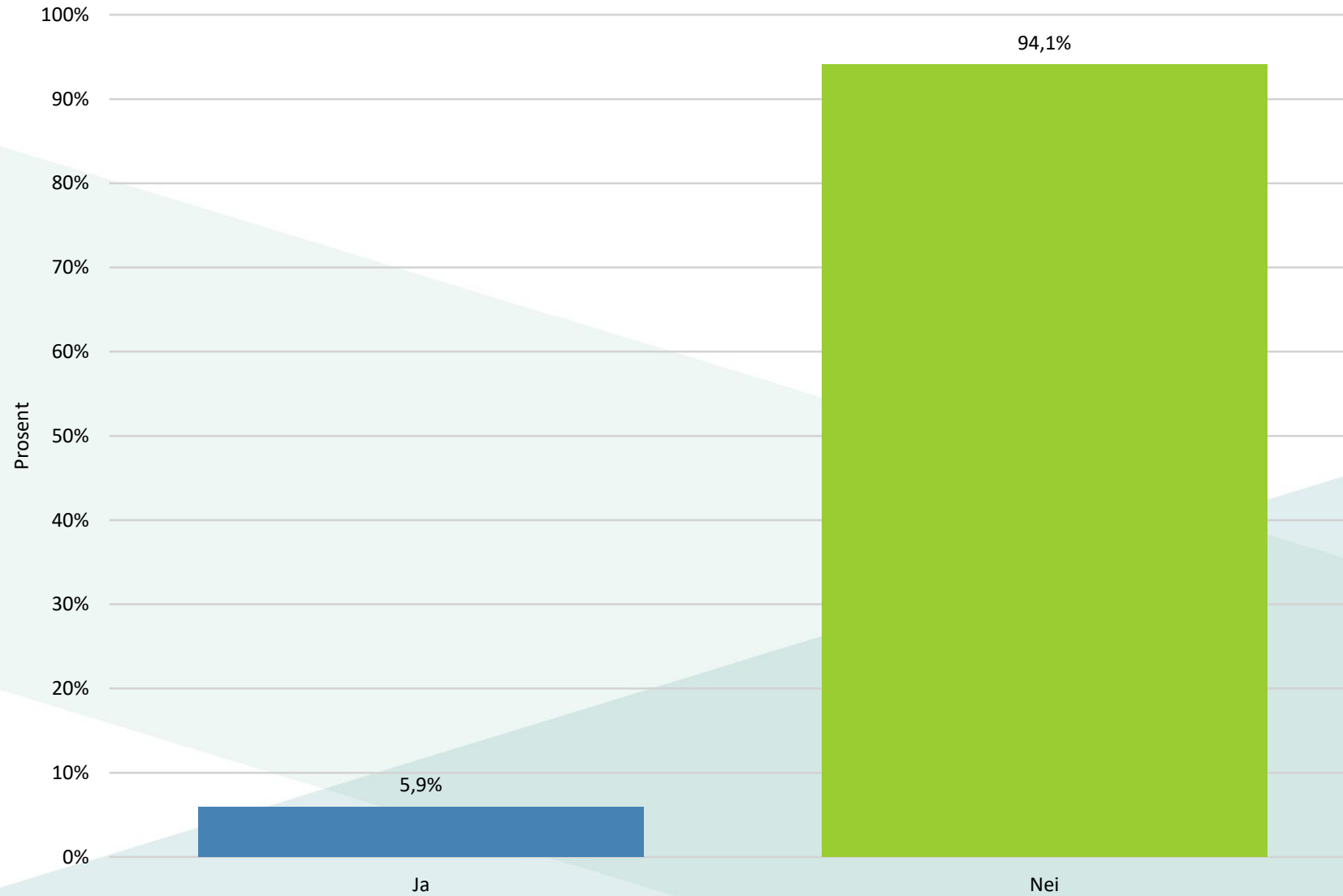
Er saken ute av verden for din del nå?



Hvordan er forholdet ditt til de(n) andre parten(e) nå?

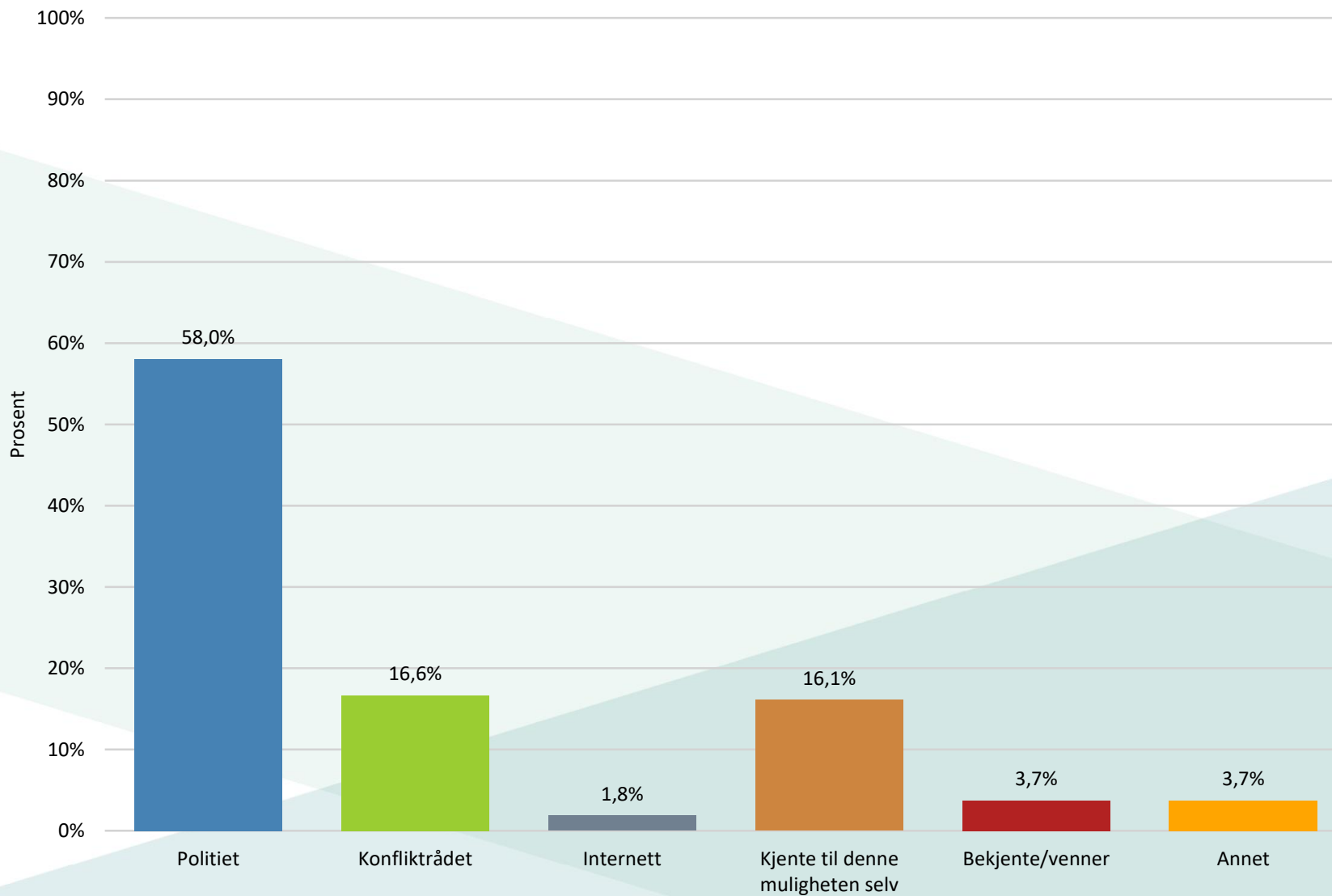


Har du hatt behov for kontakt med konfliktrådet etter møtet?

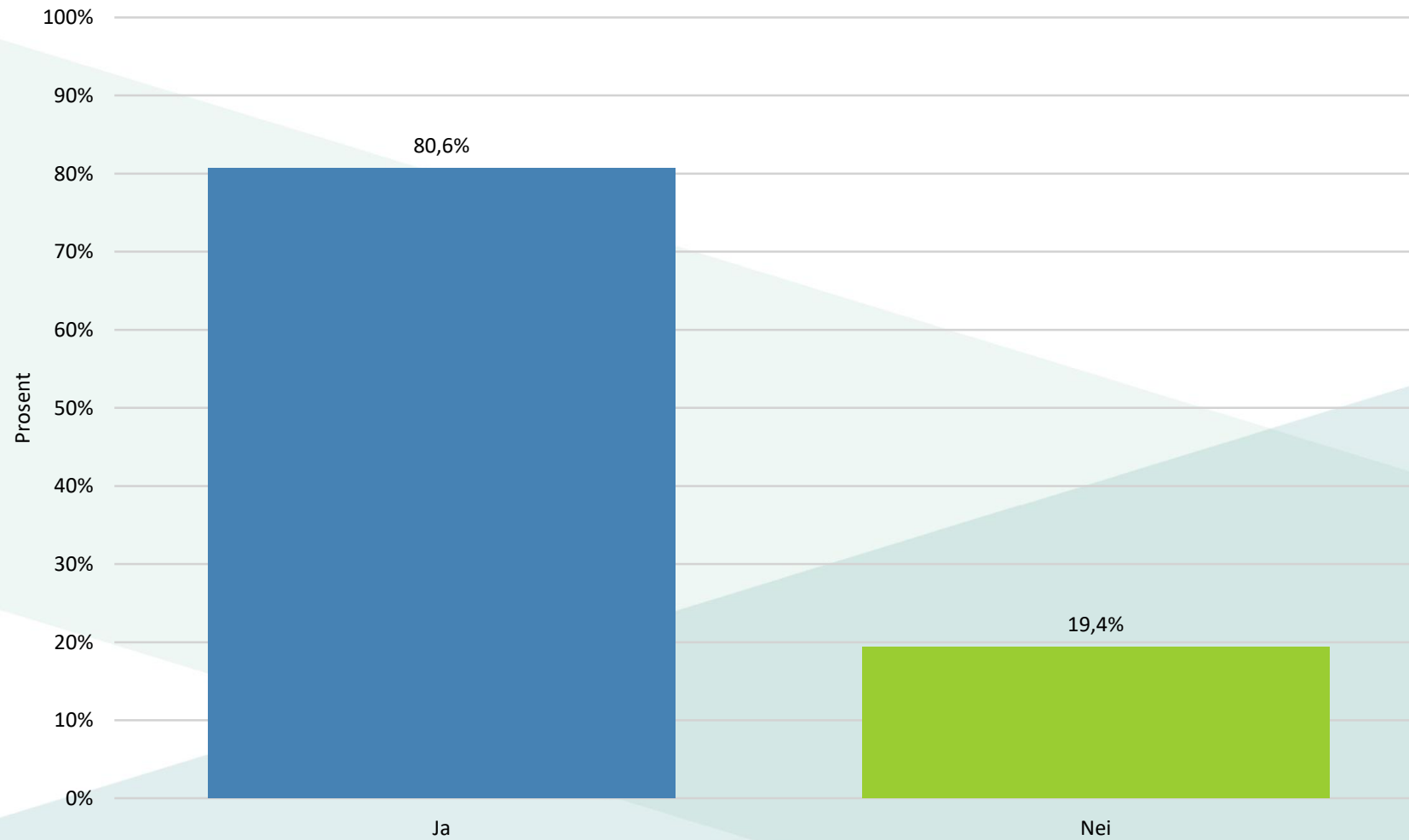


Informasjon på forhånd - før møtet

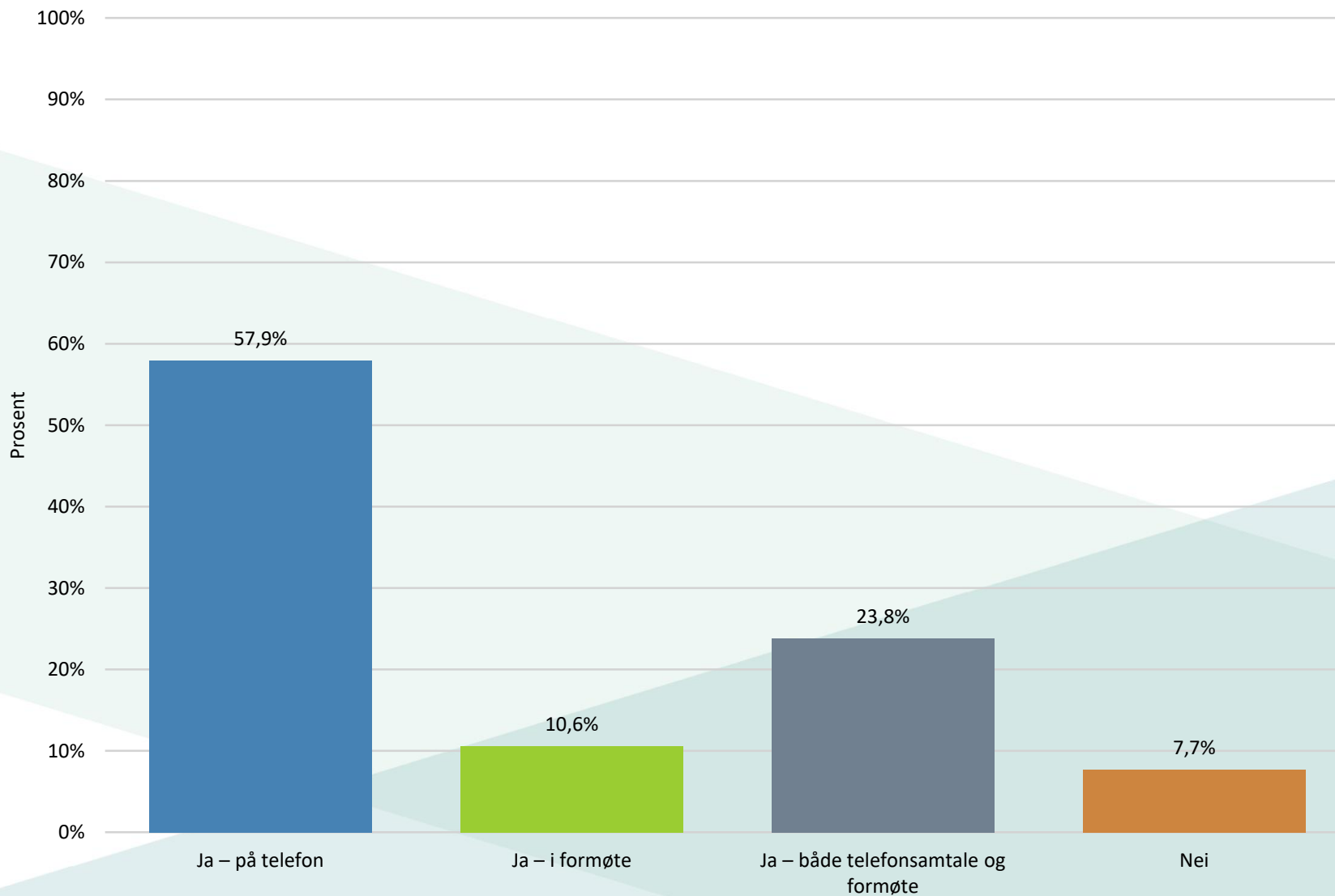
Hvor fikk du først informasjon om konfliktrådet?



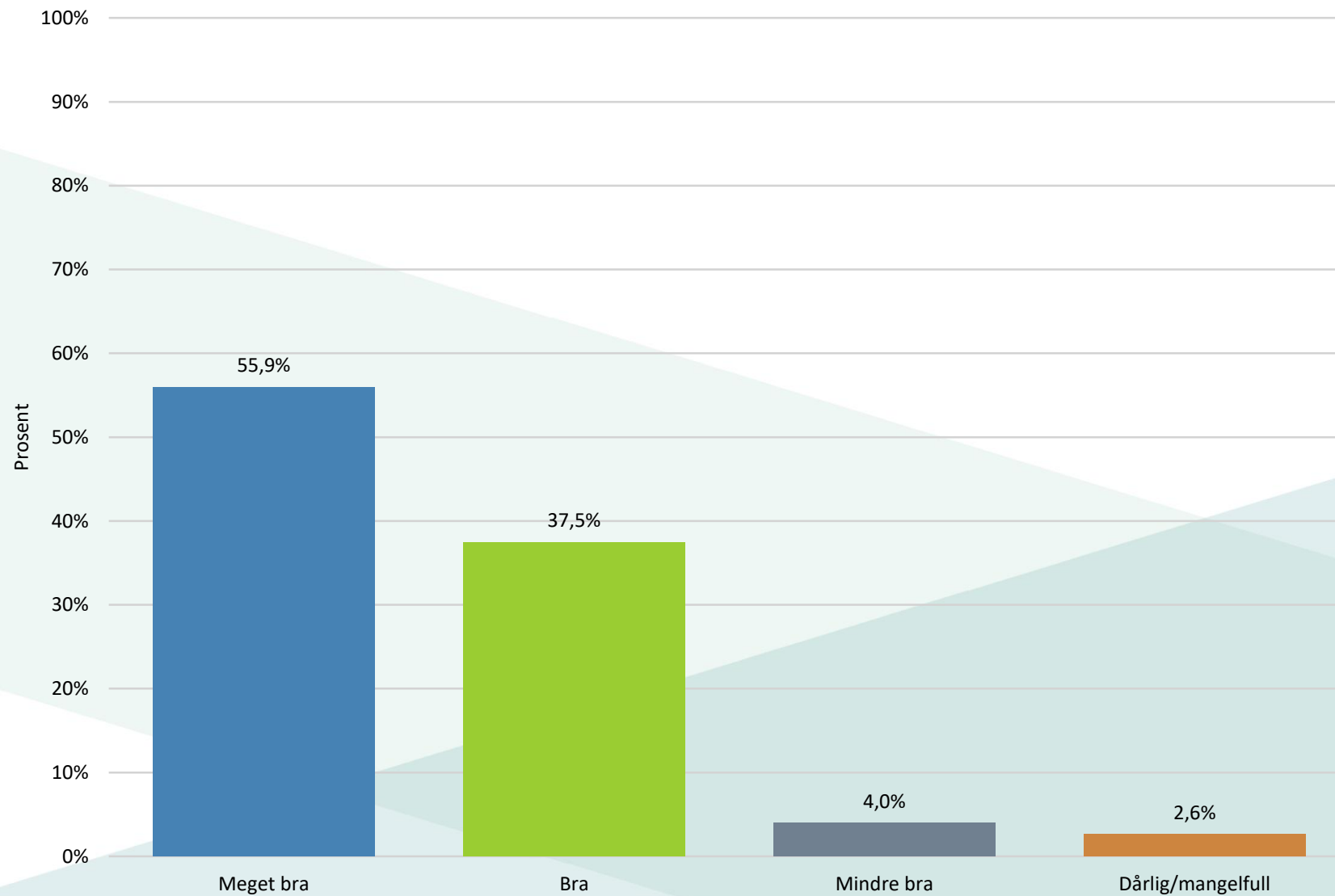
Fikk du tilsendt skriftlig informasjon før møtet fant sted?



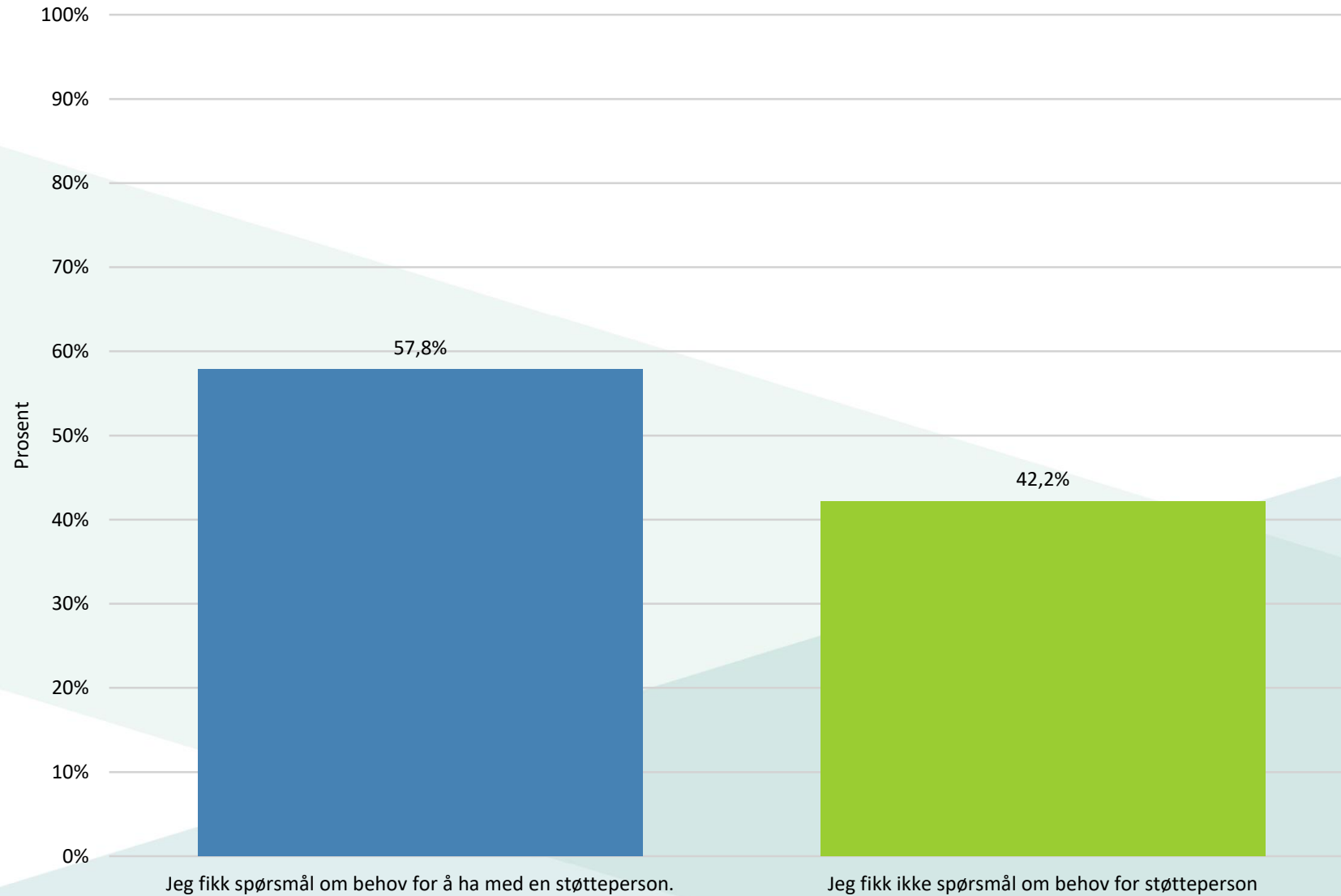
Var du i muntlig kontakt med konfliktrådet før møtet ble avholdt?



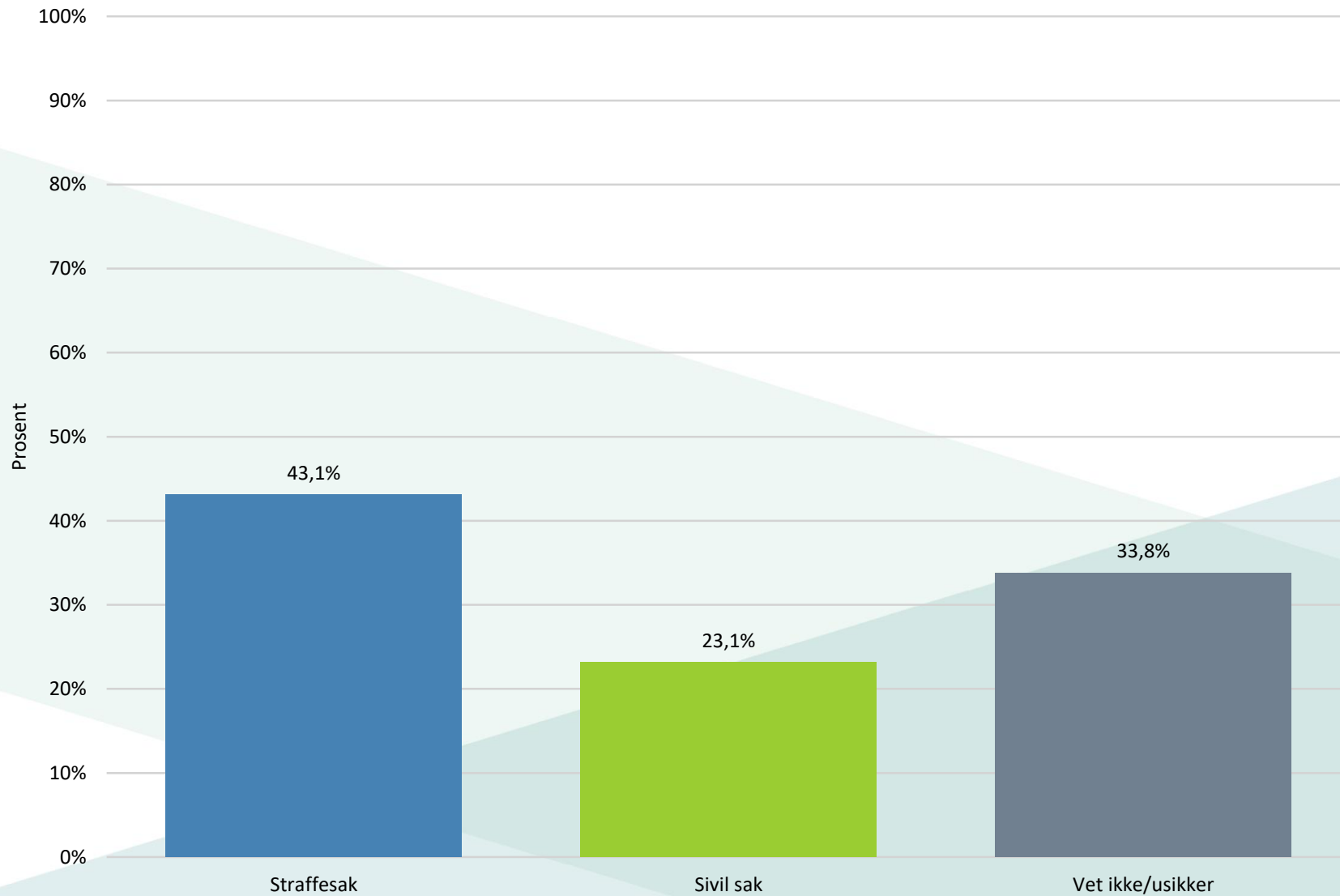
Hvordan opplevde du informasjon og kontakten med konfliktrådet før møtet?



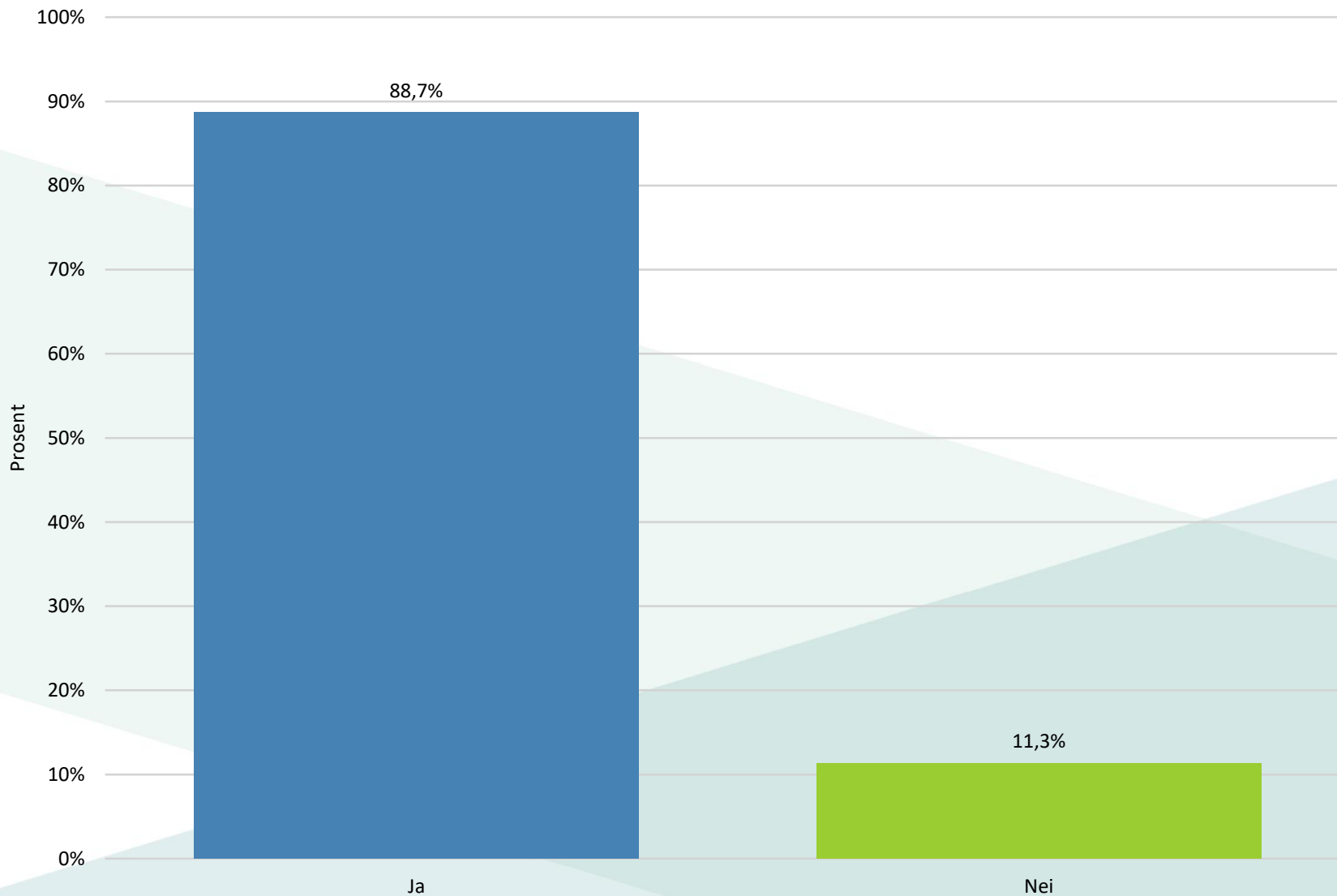
Om støttepersonen



Hvilken juridiske status hadde saken før megling?



Opplevde du konfliktrådet som frivillig for deg i denne saken? Tok du et valg?



Oppsummert fra partenes svar

De fleste i undersøkelsen opplevde at -

- de fikk *god informasjon* på forhånd – **93% svarte meget bra /bra.**
- konfliktråd var *frivillig* – **89 % svarte JA.**
- de fikk *sagt det som var viktig for dem* – **88 % svarte JA.**
- konfliktråd var *et godt valg* i deres situasjon – **87 % svarte JA.**
- de ble møtt *vennlig og høflig* av meklerne - **92 % svarte JA.**
- meklerne var *imøtekommende, interesserte og trygge* - **disse svaralternativene gis høy respons.**
- de er *fornøyd med den avtalen* de inngikk – **83 % svarte JA.**
- møtet i sin helhet var *trygt, ærlig og meningsfullt* - **disse svaralternativene gis høy respons.**

Læringspunkter fra undersøkelsen er blant annet –

- *ikke god nok informasjon* på forhånd - **7 % svarte dette.**
- konfliktråd er frivillig - **11 % opplevde ikke dette.**
- fikk *ikke sagt* det som var viktig for dem – **3 % svarte dette.**
- *usikkerhet på* om saken var en sivil eller en straffesak - **34 % var usikre på dette.**
- fikk *ikke spørsmål om* behov for å ha med en støtteperson – **gjaldt 42 % av partene.**

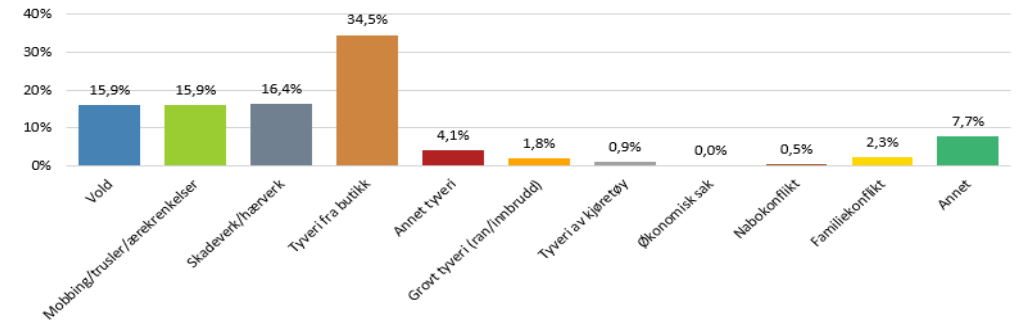
Frivillig deltakelse og mulighet til å si det man har på hjertet er grunnleggende kvaliteter ved møter i konfliktråd. Kvalitetssikring av forarbeidet med god informasjon til partene er svært viktig for den videre gjenopprettende prosessen. Tilbakemeldingene som gis i brukerundersøkelsen følges opp blant annet på interne seminarer og i veiledning av meklerne.

*TILBAKEMELDINGER FRA
VERGER OG STØTTEPERSONER
- ET UTDRAK*

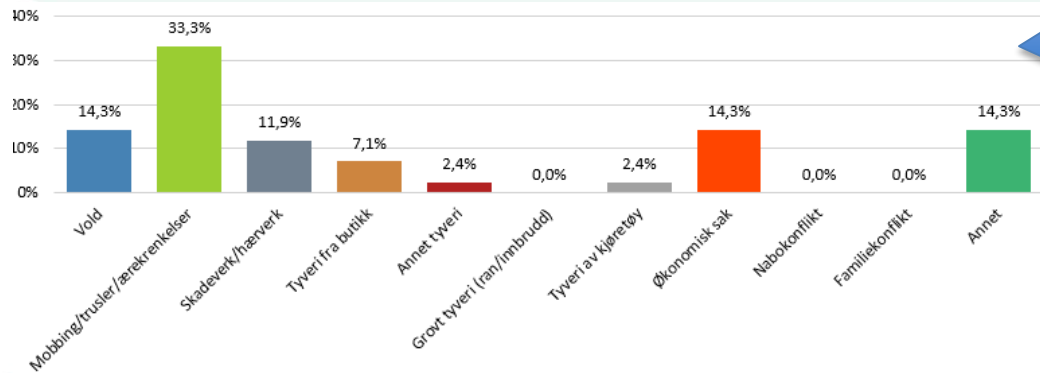
Om verger og støttepersoner

- Flest kvinner: 59 % av vergene og 63 % av støttepersonene
- 77 % av vergene er der for en *påklaget* part.
- 48% av støttepersonene er der for en *klager*.

Om saksforhold oppgir vergene: 

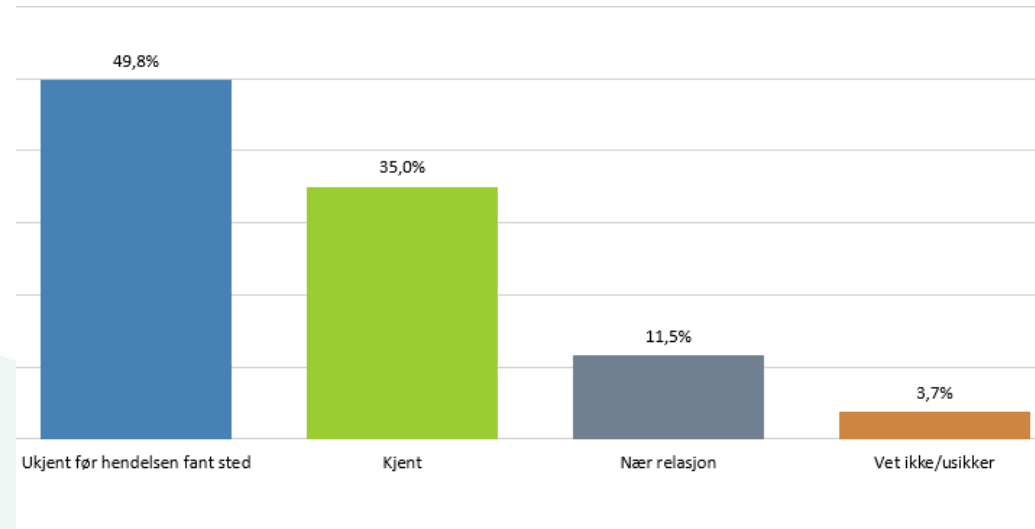


Støttepersonene oppgir dette: 

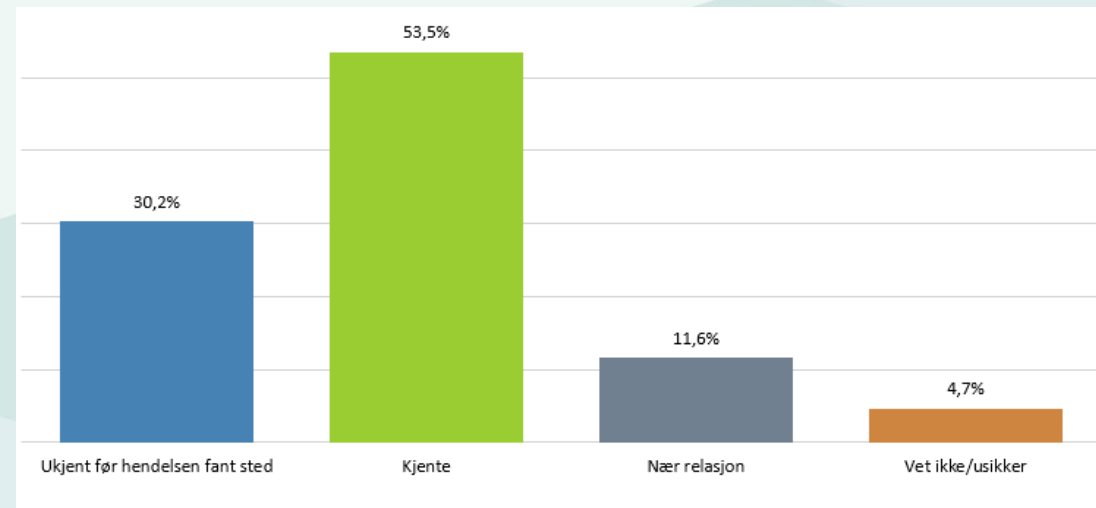


Om relasjon mellom partene beskriver

Vergene at partene er:

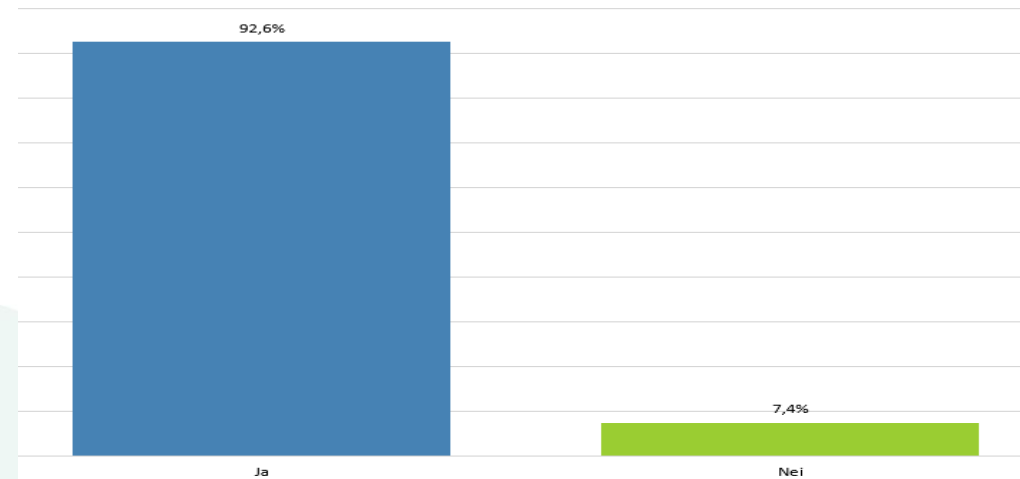


Støttepersone at partene er:

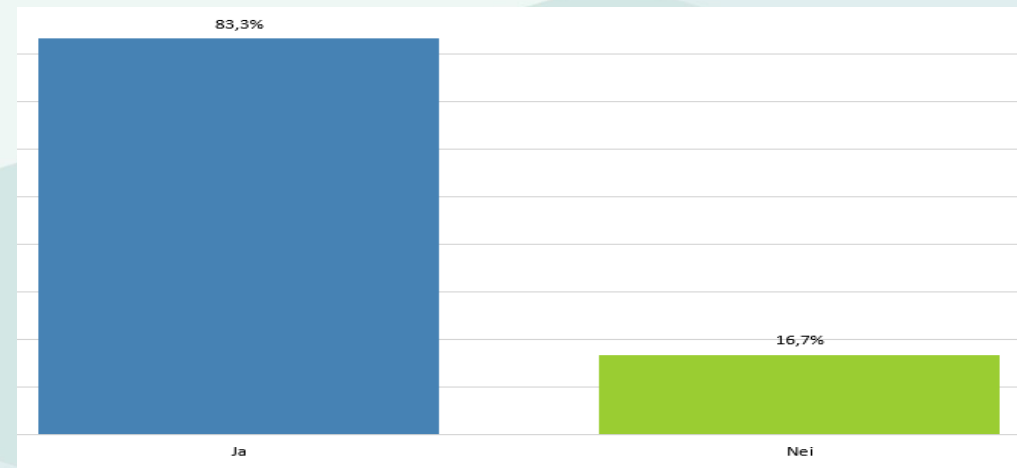


Var konfliktråd et godt valg i denne situasjonen – sett fra ditt ståsted?

Verger (N - 217)



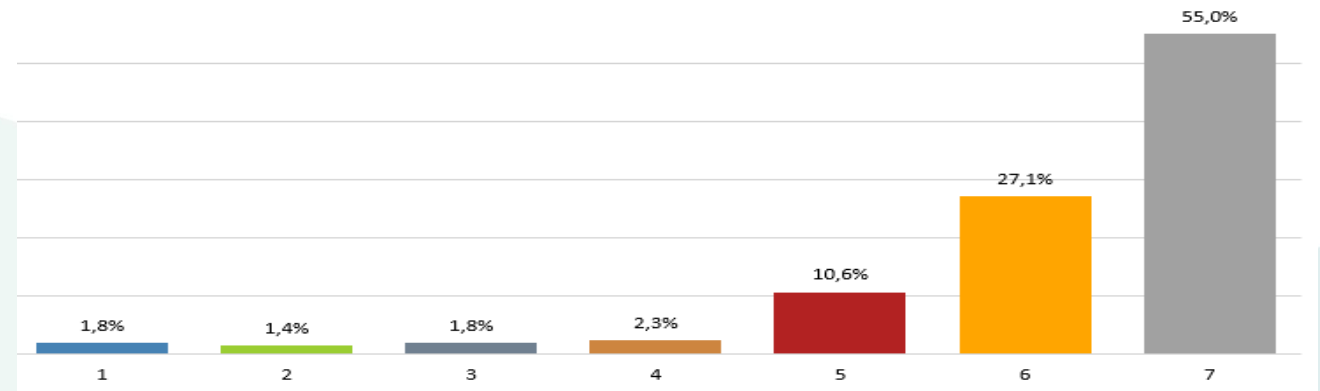
Støttepersoner (N - 42)



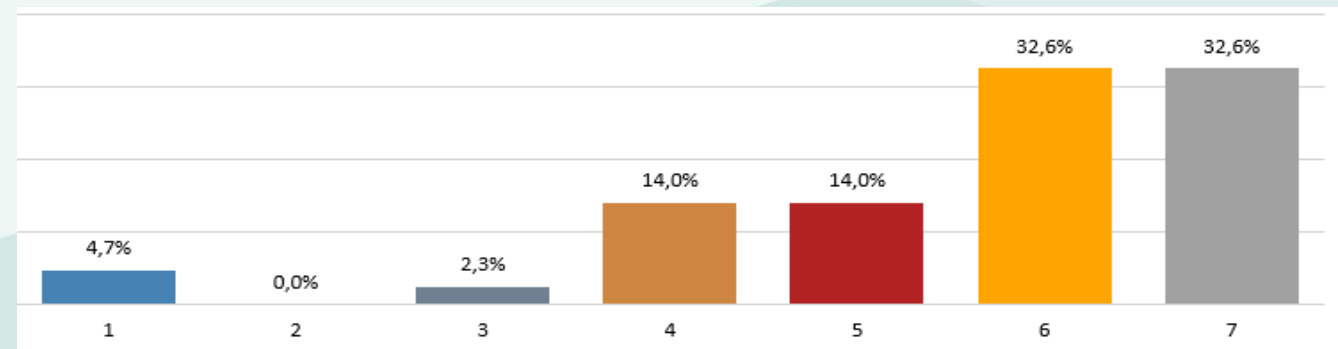
Grad av tilfredshet med konfliktrådets tjeneste

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

Verger (N – 218)



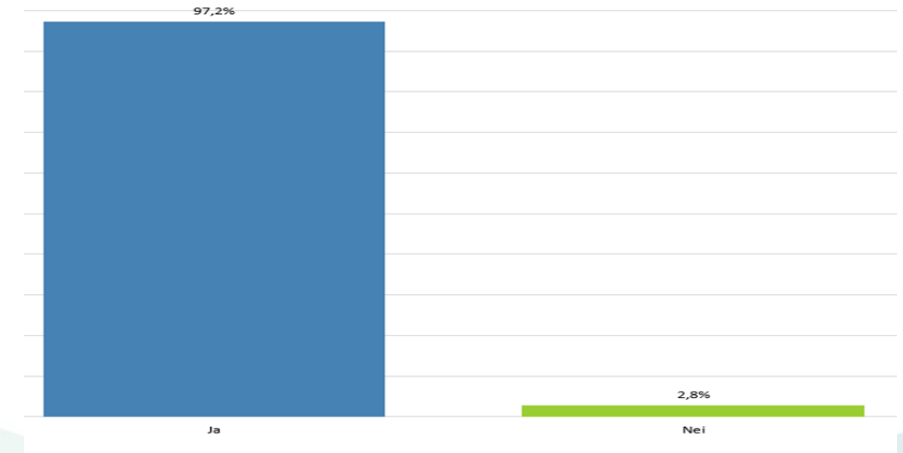
Støttepersoner (N – 43)



Vil du anbefale konfliktråd til andre?

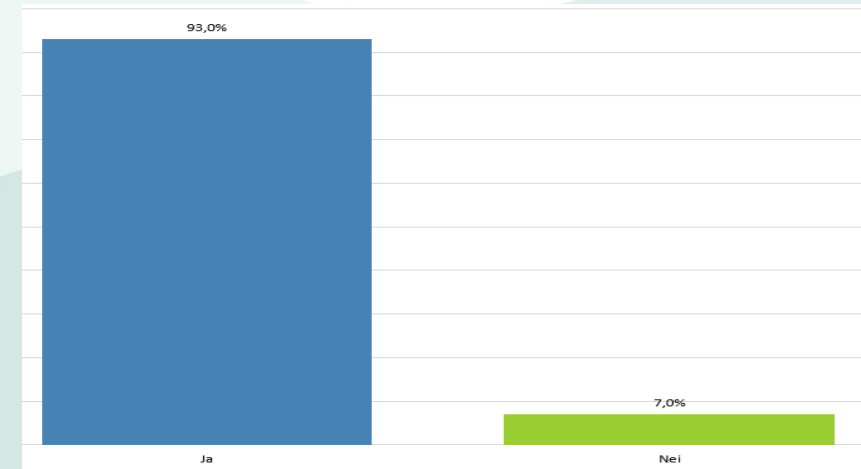
Verger (N - 217)

Ja: 97 %



Støttepersoner (N – 43)

Ja: 93 %



Verger og støttepersoner om konfliktråd

«En unik sjanse for unge som begår lovbrudd til å forstå alvorret i det. Samtidig at de har mulighet til å rette opp i det de har gjort.» (verge)

«Konfliktrådet gjør en fantastisk jobb, er kjempeglad for at vi fikk denne muligheten når vi trengte den.» (verge)

«Mekler har valgt rett yrke, passer utmerket til godt til å ivareta alle parter i konflikten, saken ble løst på en utmerket måte.» (verge)

«En enestående mulighet til konfliktløsning (også) for unge mennesker.» (støtteperson)

Oppsummert fra verger og støttepersoners svar

De fleste opplevde at -

- de fikk god informasjon og kontakt med konfliktrådet før møtet – 94 % av vergene og 88 % av støttepersonene svarte *meget bra /bra*.
- konfliktråd var frivillig og at «deres part» tok et valg – *ja svarte 87% av vergene og 77% av støttepersonene*.
- de og parten ble møtt vennlig og høflig av meklerne - *ja svarte 95 % av vergene og 78 % av støttepersonen svarte dette*.
- «deres part» var aktiv og respektert/akseptert i møtet – *disse svaralternativene gis høy respons*.
- at de selv ble respektert/akseptert – *ja svarte 97% av vergene og 95 % av støttepersonene*
- meklerne var *imøtekommende, interesserte og trygge* - *disse svaralternativene gis høy respons*.
- møtet i sin helhet var *trygt, ærlig og meningsfullt* - *disse svaralternativene gis høy respons*.
- forholdet mellom partene ble bedre – *det svarer 77 % av vergene og 49 % av støttepersonene*.
- konfliktråd var et godt valg i denne situasjonen/saken – *ja svarte 93% av vergene og 83 % av støttepersonene*.

Læringspunkter fra svarene er blant annet knyttet til -

- *manglende informasjon før møtet – til begge eller til en av vergene – dette framkommer blant annet i kommentarfelt*.
- *saker som burde vært løst på et langt tidligere tidspunkt eller på annet vis enn konfliktråd - framkommer i kommentarfelt*.
- *meklere som ble oppfattet som forutinntatte eller dårlig forberedt - framkommer i kommentarfelt*.
- *usikkerhet på om saken var en sivil eller en straffesak – 31 % av vergene svarer at de er usikre på dette*.

Internt går vi nærmere igjennom brukerundersøkelsen med fokus på kritikk og læringspunkter.

TAKK!

*Sekretariatet for konfliktrådene
retter en STOR TAKK til hver og en av dere
som tok dere tid til å svare oss!*