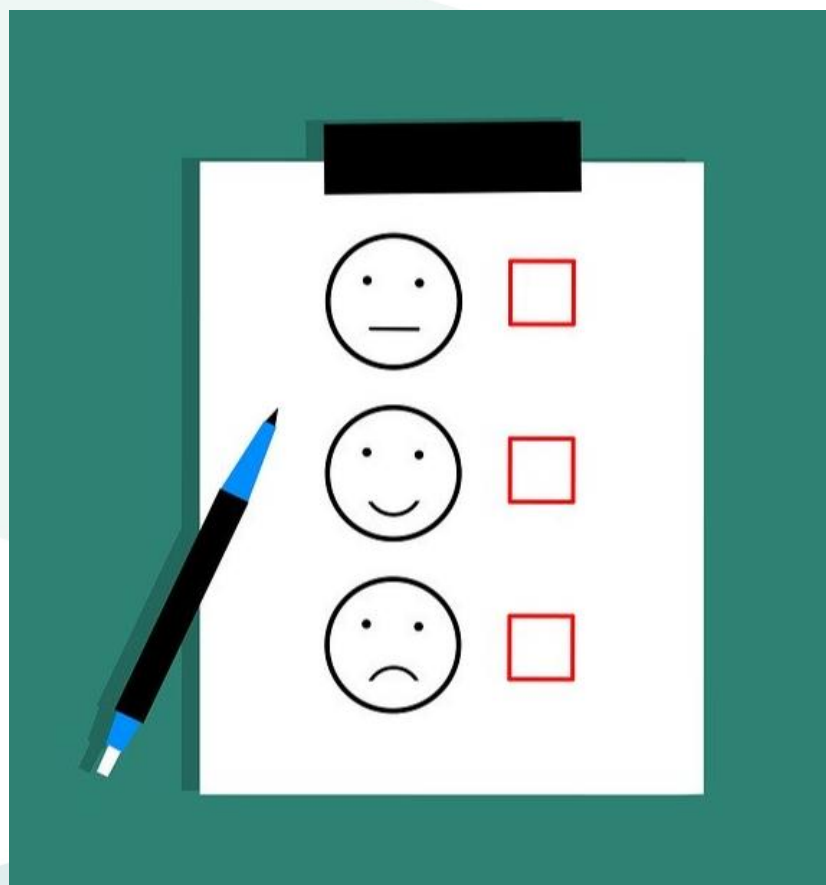


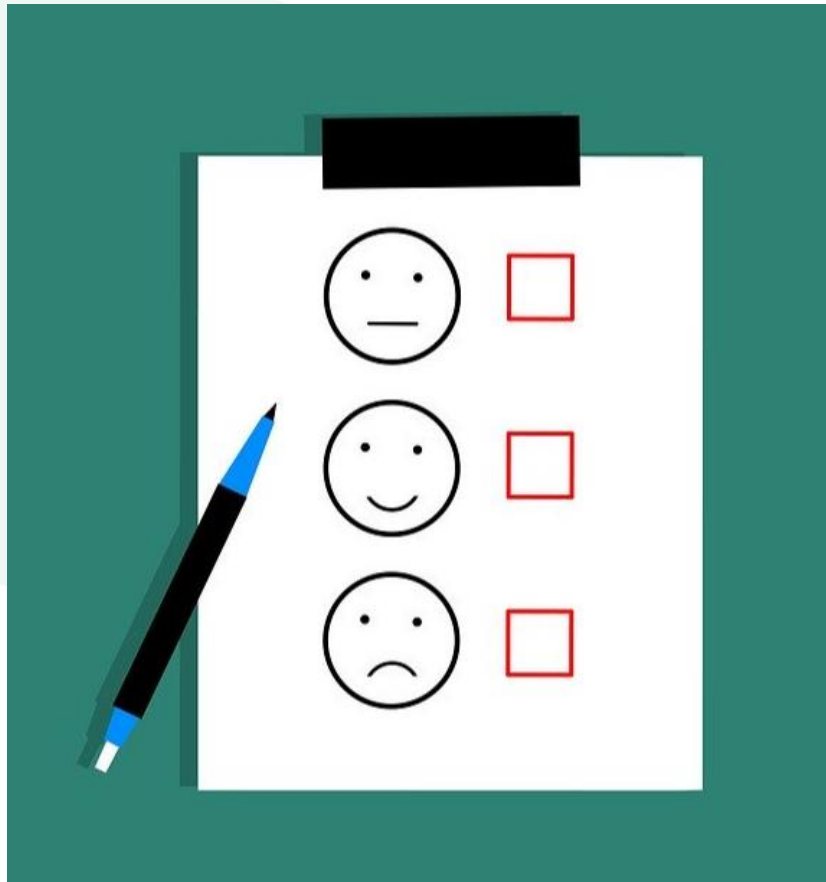
Konfliktrådene

brugerundersøkelse 2019



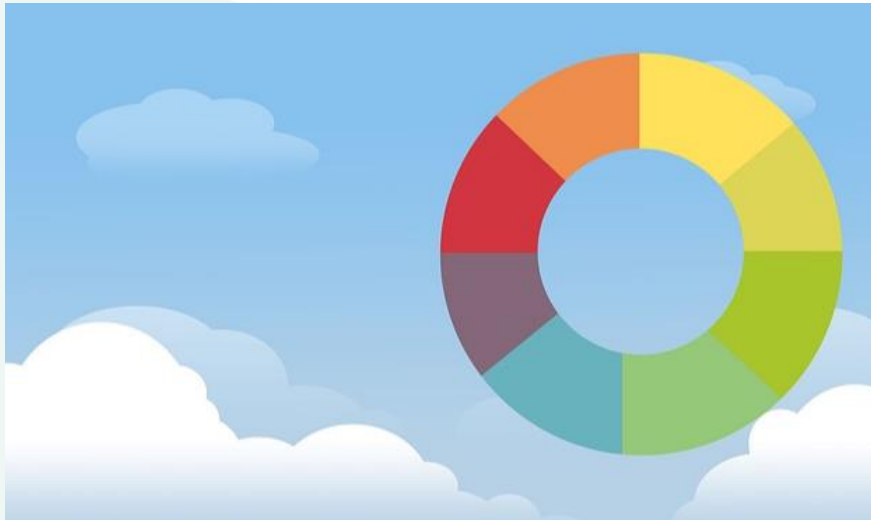
*Tilbakemeldinger fra
noen av de som valgte
å møtes i konfliktråd*

Om brukerundersøkelsen



- ✓ Brukerundersøkelsen inngår i konfliktrådets arbeid for å kvalitetssikre tjenesten.
- ✓ Hovedresultatene publiseres her på konfliktrådets hjemmeside.
- ✓ Alle svar er anonymisert.
- ✓ Tilbakemeldingene fra brukerne gir verdifulle innblikk i praksis og resultatene brukes aktivt internt blant annet på meklersamlinger.
- ✓ Undersøkelsen administreres av Sekretariatet for konfliktrådene og gjennomføres ved hjelp av tjenesten «Questback».

Om datagrunnlag i 2019 (2018 tall i parentes)



- Antall inviterte pr. epost- eller sms invitasjoner: **2542** (2629)
- Antall respondenter: **720** (655) dvs. en prosentvis økning på **10 %** fra 2018
- Svarandel: **28 %** (25%) målt jf. antall epost- og sms invitasjoner

Representativitet og forbehold: Brukere kan motta sms/epost invitasjon, eller selv oppsøke undersøkelsen på konfliktrådets sider. Det informeres om undersøkelsen både skriftlig og muntlig. Kontaktopplysninger for sms/epost innhentes manuelt. Det tas forbehold om skjeve utvalg, bevisst eller ubevisst. Bredden i tilbakemeldinger, fordeling på alder, kjønn, type sak indikerer imidlertid *ikke* systematiske skjeve utvalg.

Hva påvirker svarandelen? Kvaliteten på informasjon som gis er vesentlig. Brukerundersøkelsen har mange spørsmål og lengden kan ha påvirket antall svar. Sms og e-postinvitasjoner gir flest respondenter. Det er få som selv oppsøker undersøkelsen på hjemmesiden.

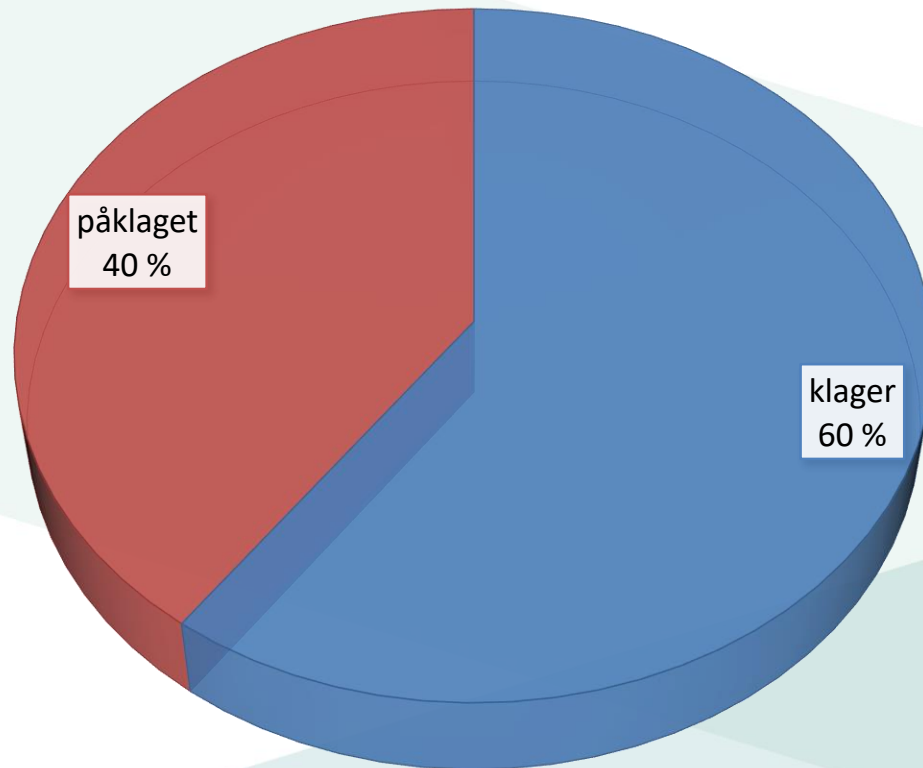
Resultatene i undersøkelsen vurderes å gi en god indikasjon på kvalitet i tjenesten og på læringspunktene.

Se videre for hovedresultater i 2018



Oversikt 720 respondenter i 2019

456 PARTER



228 verger

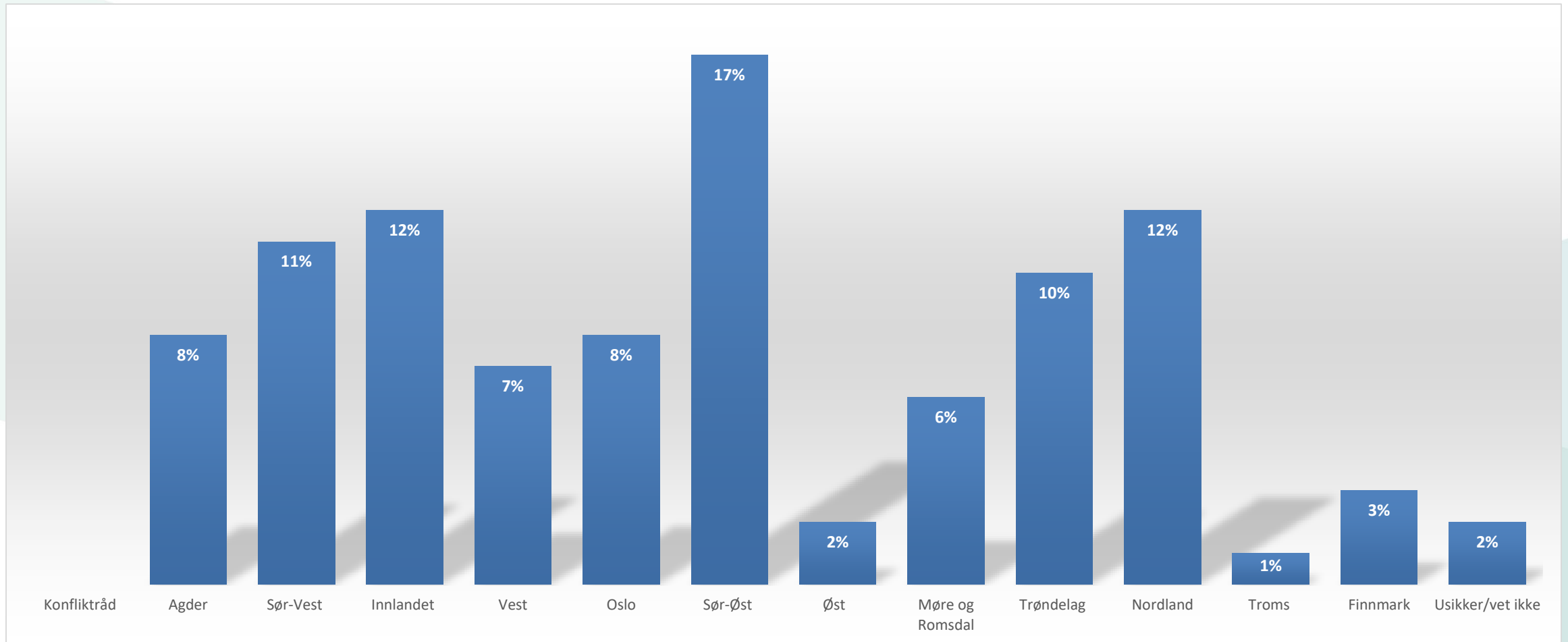
71% verge for påklagede(gjerningsperson),
24% verge for klager(fornærmede),
5 % verge for flere av partene/andre deltakere

36 støttepersoner

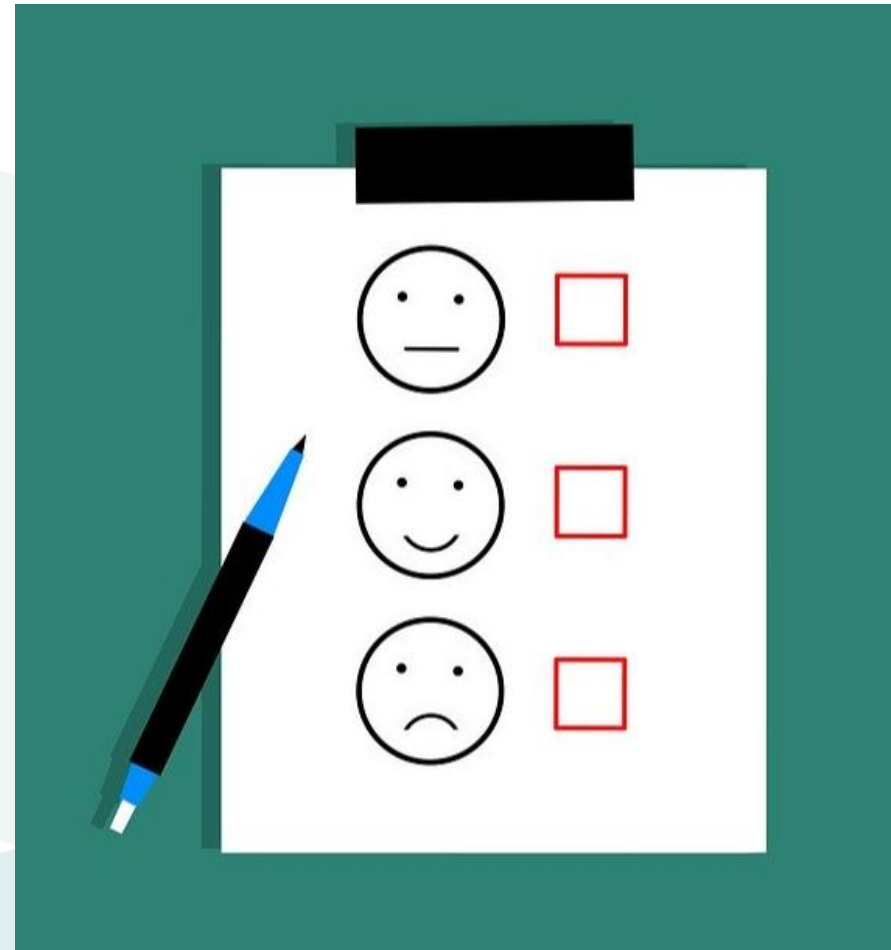
39 % støtteperson for påklagede,
33 % støtteperson for klager,
25 % støtteperson for flere parter.

Hvilket konfliktråd benyttet du?

Respondentene fordelt pr. konfliktråd



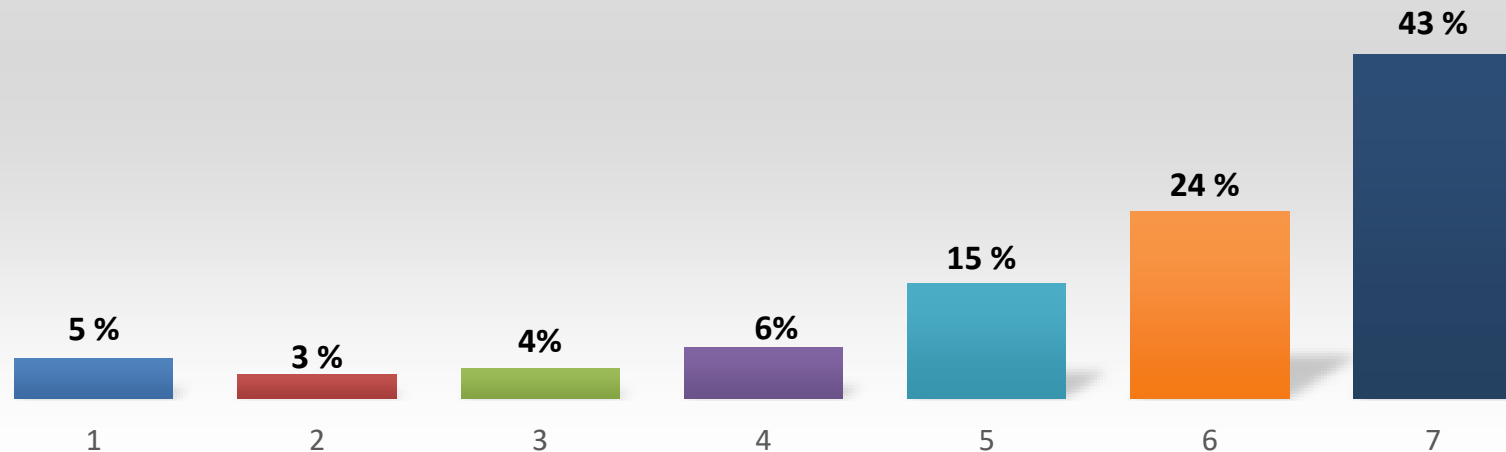
HOVEDRESULTATER 2019 (2018)



Brukerne er tilfreds med konfliktrådets tjeneste!

På en skala der 1 er lite tilfreds - og 7 er meget tilfreds med konfliktrådets tjeneste, gir de fleste av respondentene en høy score fra 5 til 7 poeng:

82 % (79%) av partene - hvorav 43% (43%) gir topp score 7
89 % (85%) av vergene - hvorav 59% (59%) gir topp 7
86% (86%) av støttepersonene - hvorav 58% (48%) topp 7



Brukerne anbefaler konfliktråd! 2019 (2018)

«Vil du anbefale konfliktrådet til andre?»

JA svarer et flertall av respondentene:

88 % (87 %) av partene

95 % (92%) av vergene

94% (91%) av støttepersonene



Om konfliktråd – sagt av respondenter - parter

Vi ble oppringt angående møtet og prosessen. Syntes det var en god opplevelse. Mekler hadde god tid til å svare på spørsmål, og ga oss mulighet til å komme raskt til møte, etter ønske. (part)

Mekleren jeg snakket med var støttende og sympatisk, og hørte virkelig etter på hvordan jeg opplevde saken. (part)

Fikk all den informasjonen jeg trengte, og ble møtt av en mekler som var veldig flink til å informere og lett å prate med som gjorde at jeg ikke var redd for å spørre om noe! (part)

Vi har ikke kommet til noe møtebord i forkant - derfor så vi dette som en mulighet som vi ikke ville miste, selv om vi var skeptisk til hele settingen. (part)

Om konfliktråd – sagt av respondenter - parter

De (meklerne) var veldig systematiske og ryddige. Lot ikke ting skli ut og stilte gode kritiske spørsmål som var til hjelp. (part)

Meget dyktig og balansert megler, gjorde at vi klarte å få til en avtale. (part)

Megler møtte begge med stor respekt, verdighet og ikke minst forståelse. (part)

Om konfliktråd – verger og støttepersoner

Takk for hjelpen. Det var godt å få en avslutning. (verge)

Ja det er virkelig å anbefale at de kan få snakke om saken og bli ferdig med den (verge)

Veldig fin måte å bevisstgjøre en ungdom på og få denne til å reflektere over sine handlinger. (verge)

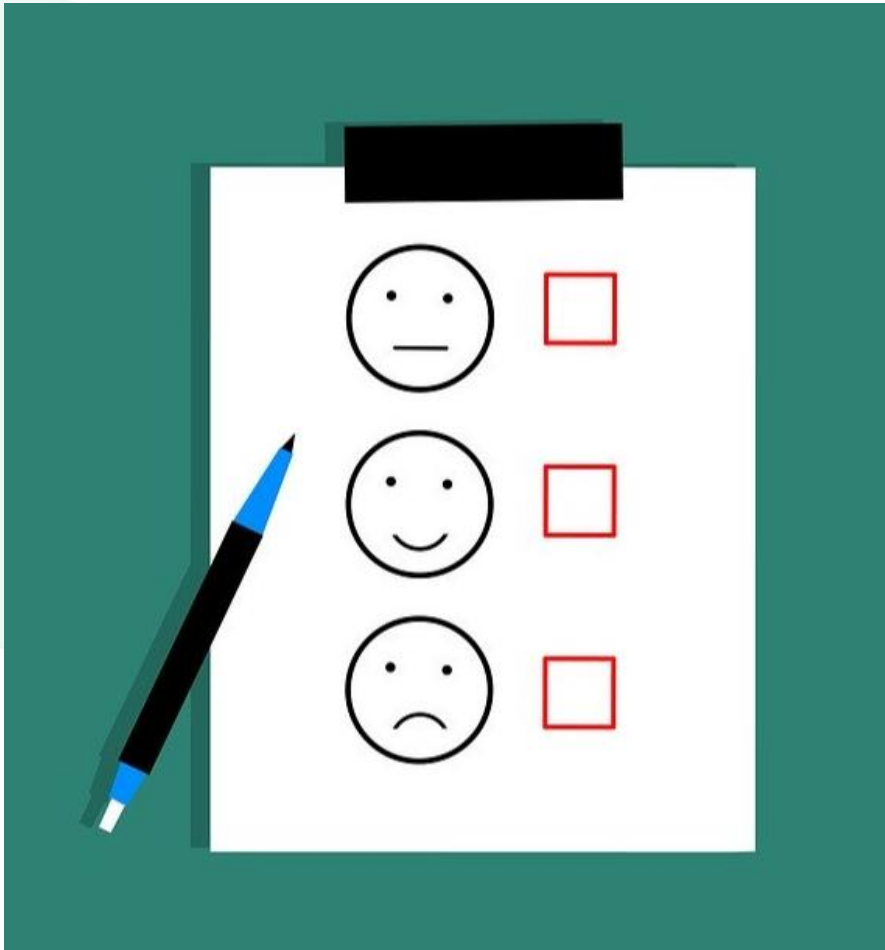
Takk for respektfull behandling og ekte engasjement. (verge)

Veldig godt møte, god informasjon om taletid og respekt for den som har ordet, og det var en veldig ryddig prosess der alle fikk sagt det de ønsket å få frem. (verge)

Fokus på forandring, fokus på framtid, fokus på en god løsning for alle. (støtteperson)

Konfliktrådet var til uvurderlig hjelp, både for parten og for meg som støtteperson.

Flere resultater 2019



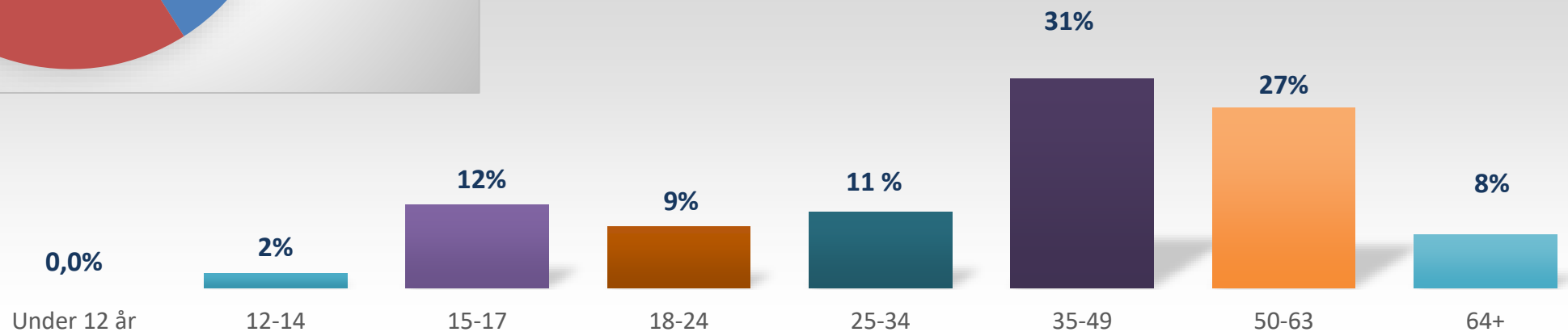
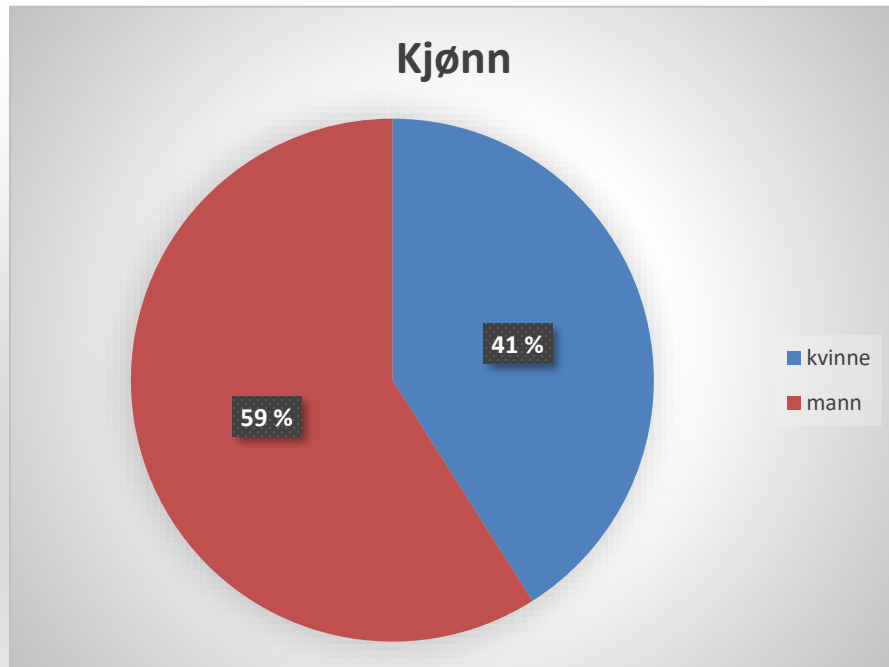
PARTENE OM -

- helhetsinntrykk og resultater av møtet*
- kommunikasjon i møte, meklers og egen rolle*
- informasjon før møtet*

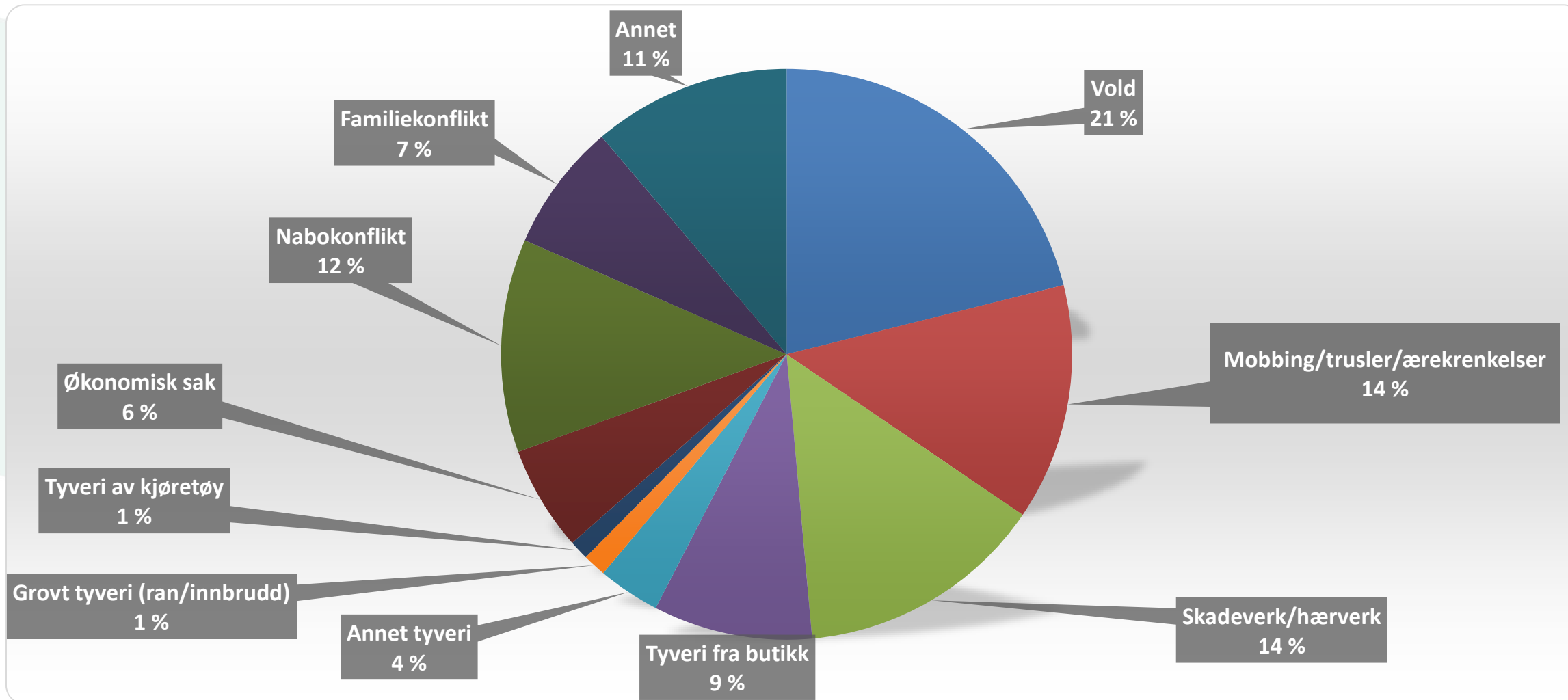
Se videre for flere resultater i undersøkelsen



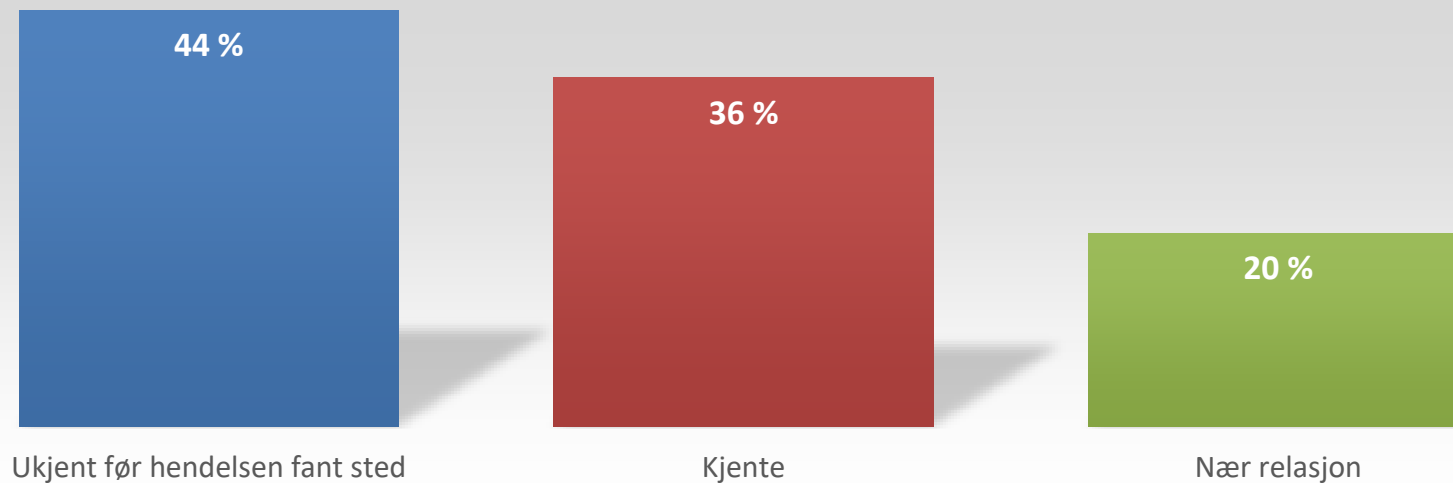
Partenes (456) - kjønn og alder



Hva handlet saken om?

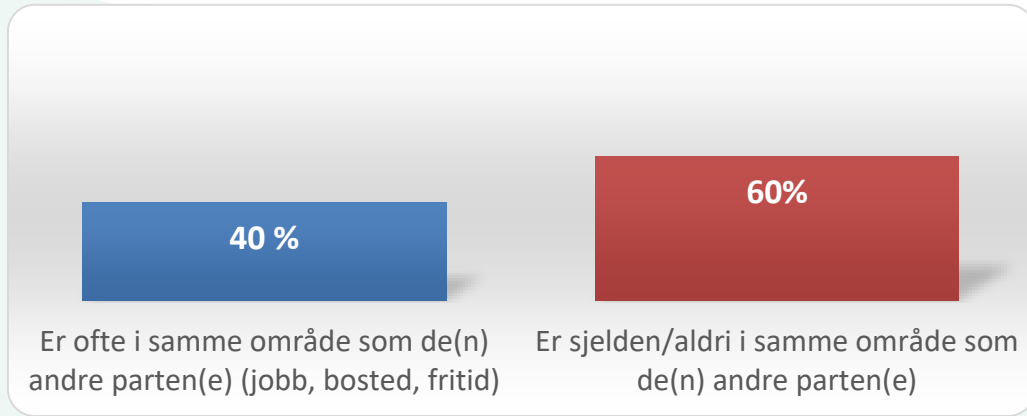


Relasjon til de(n) andre parten(e)

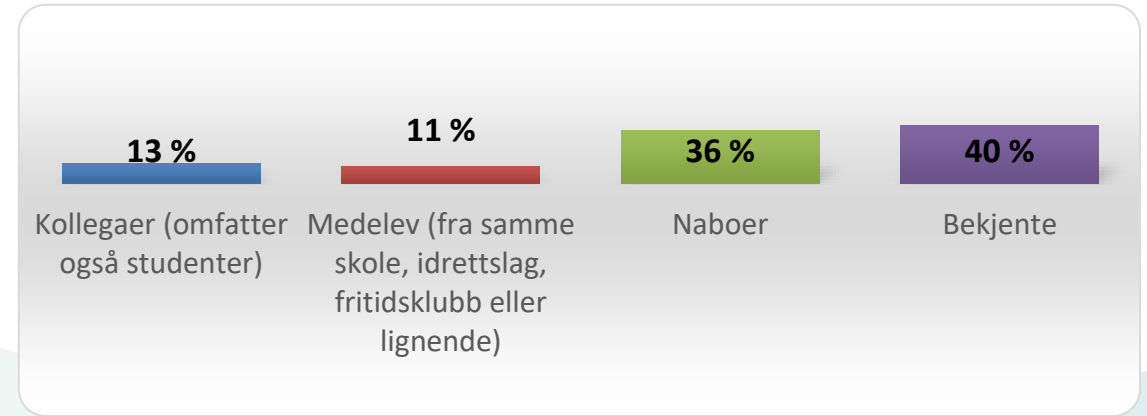


Nærmere om relasjon mellom partene

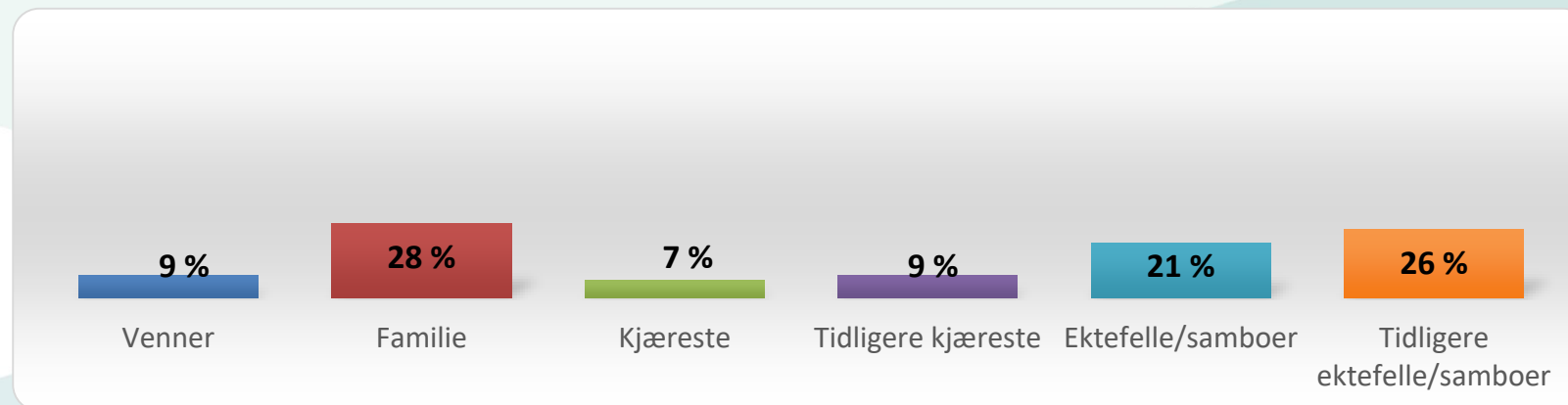
Dersom ukjente (44 %)

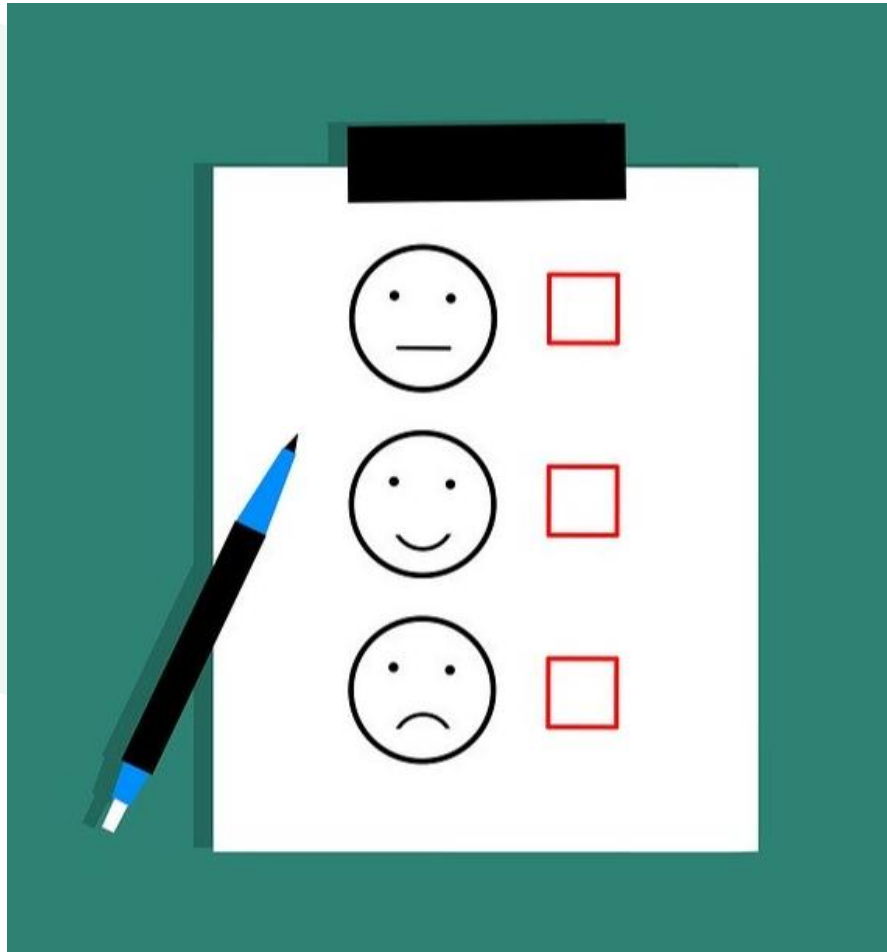


Dersom kjente (36 %)



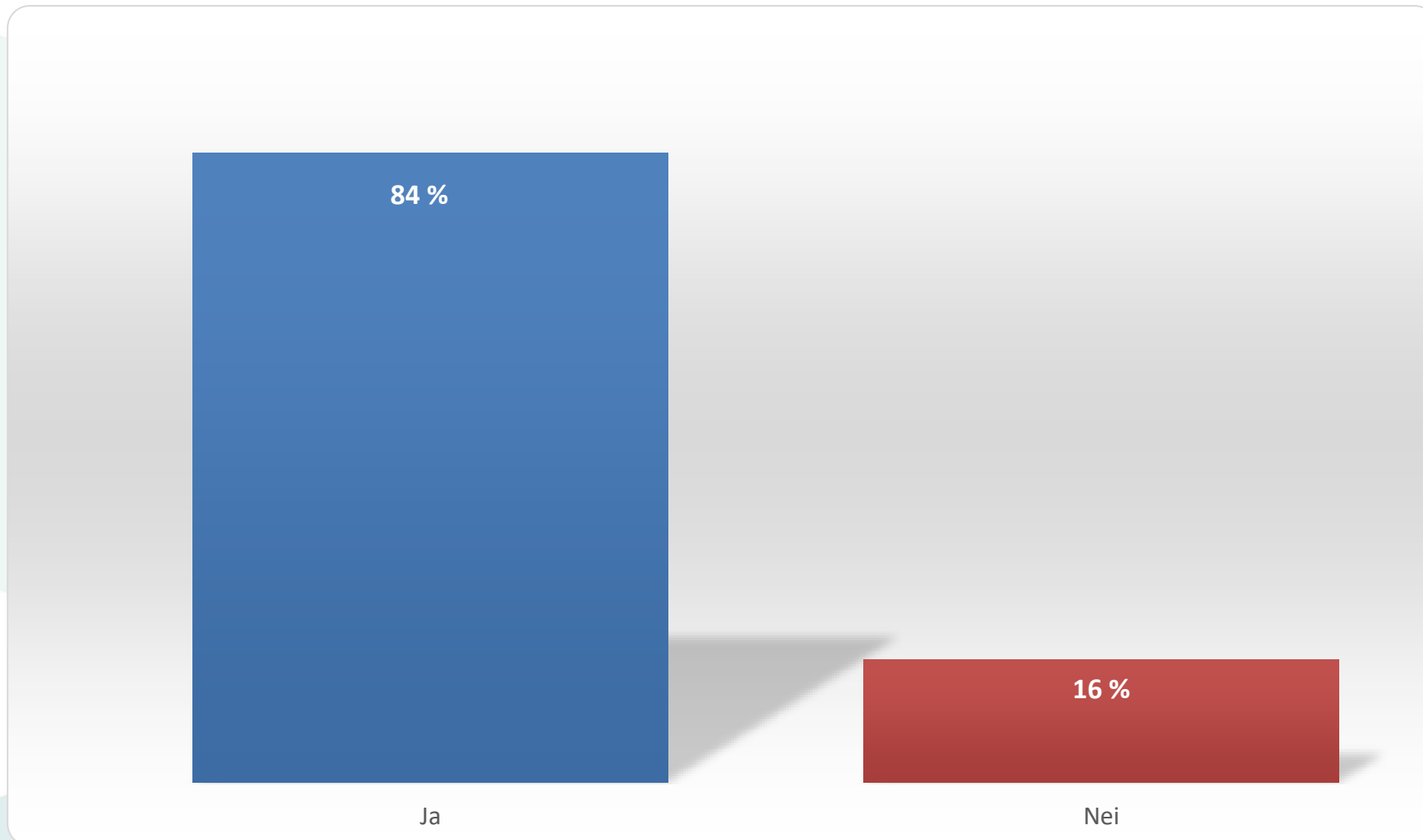
Dersom nær relasjon (20 %)



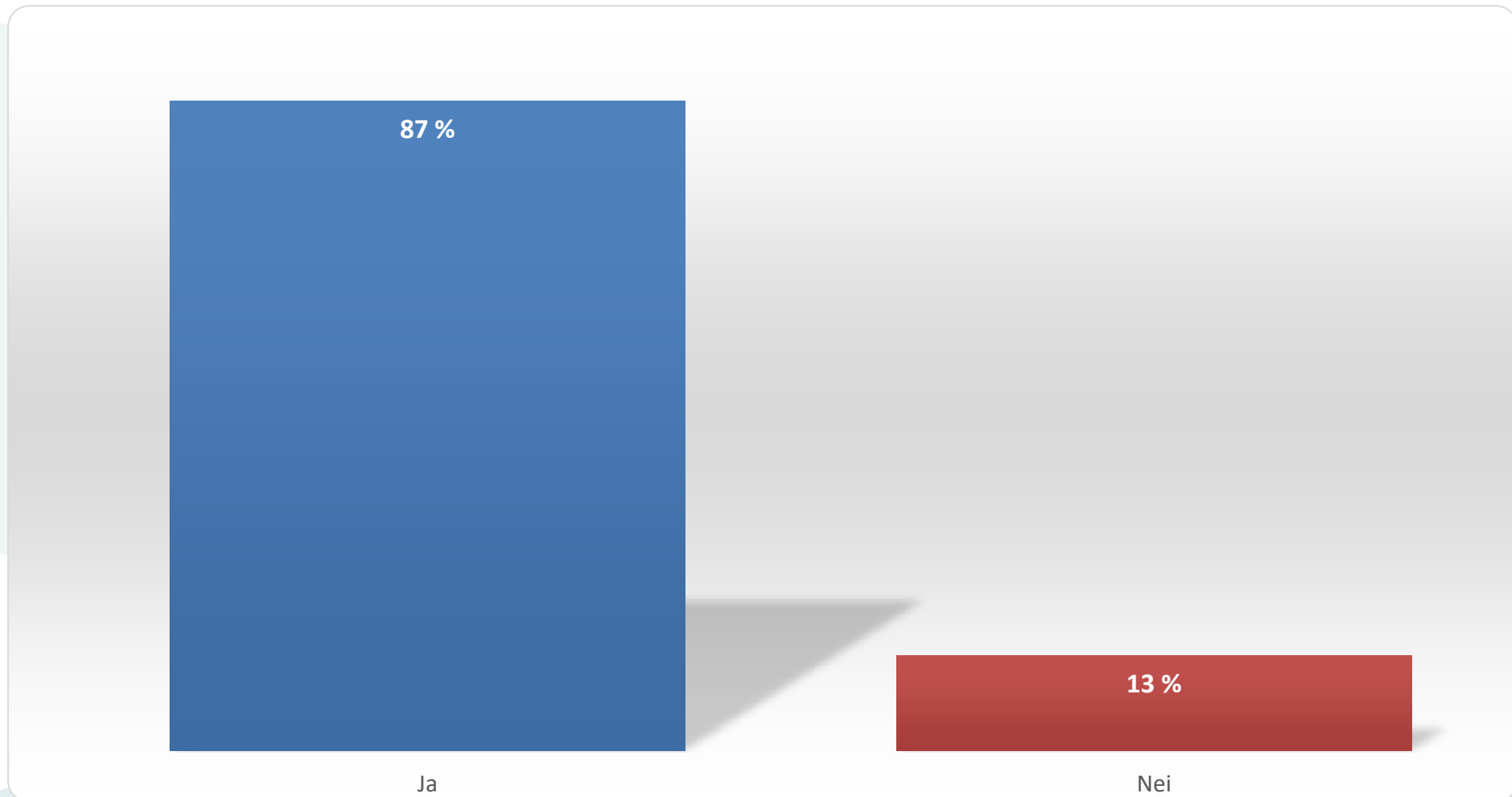


*PARTENES
HELHETSINNTRYKK
- resultater av møtet*

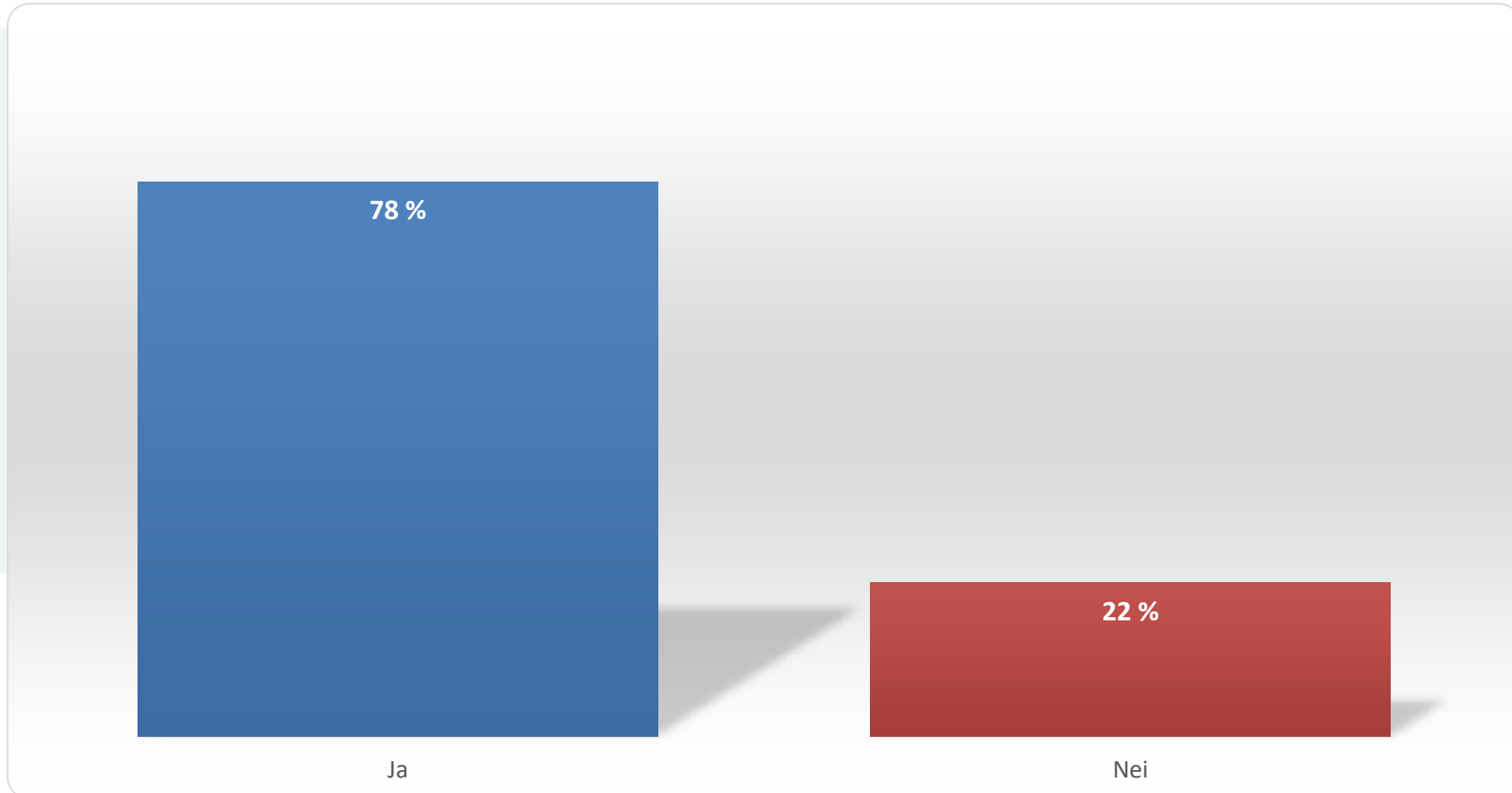
Var konfliktråd et godt valg i din situasjon/sak?



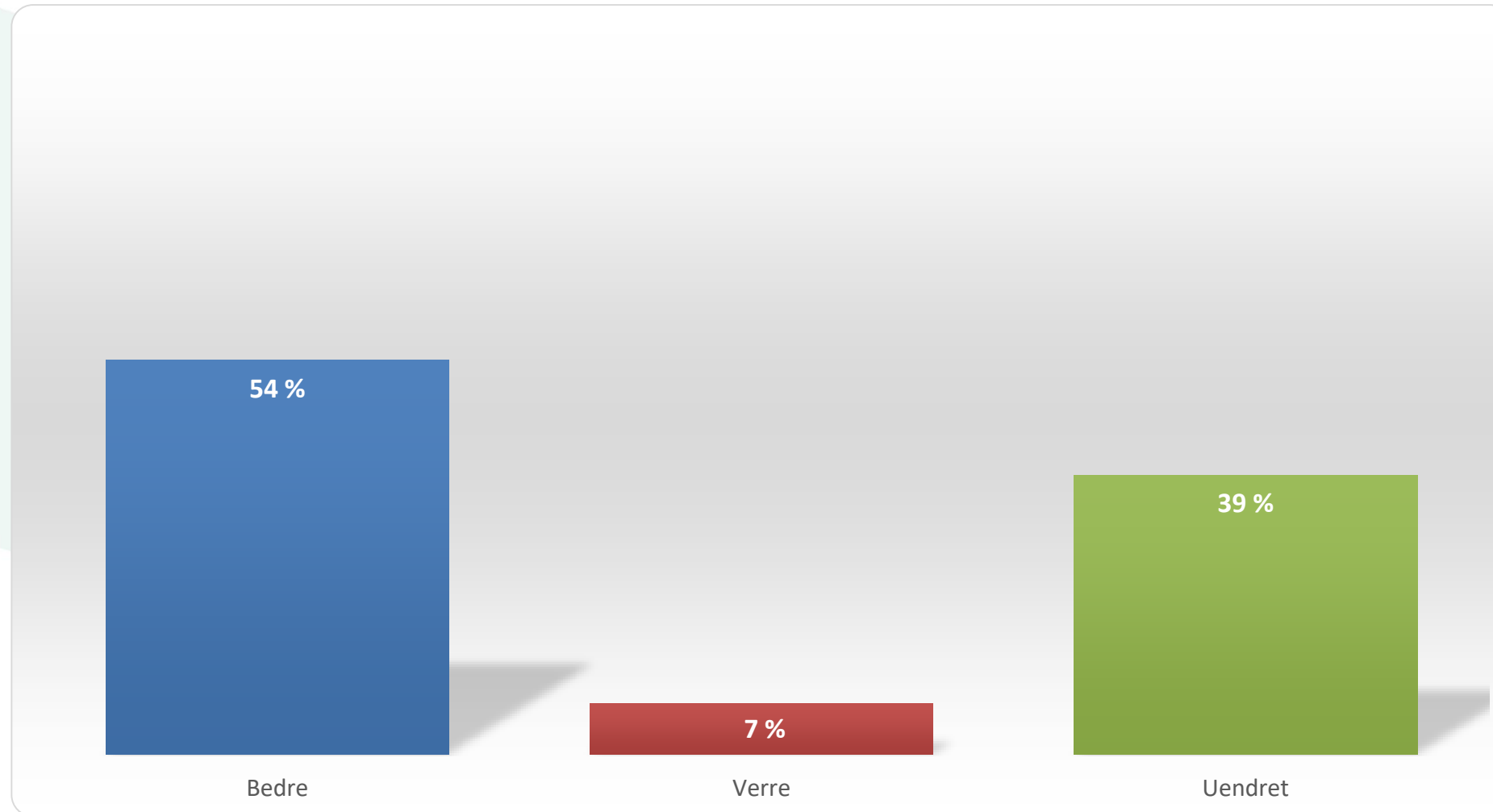
Ble det inngått skriftlig avtale?



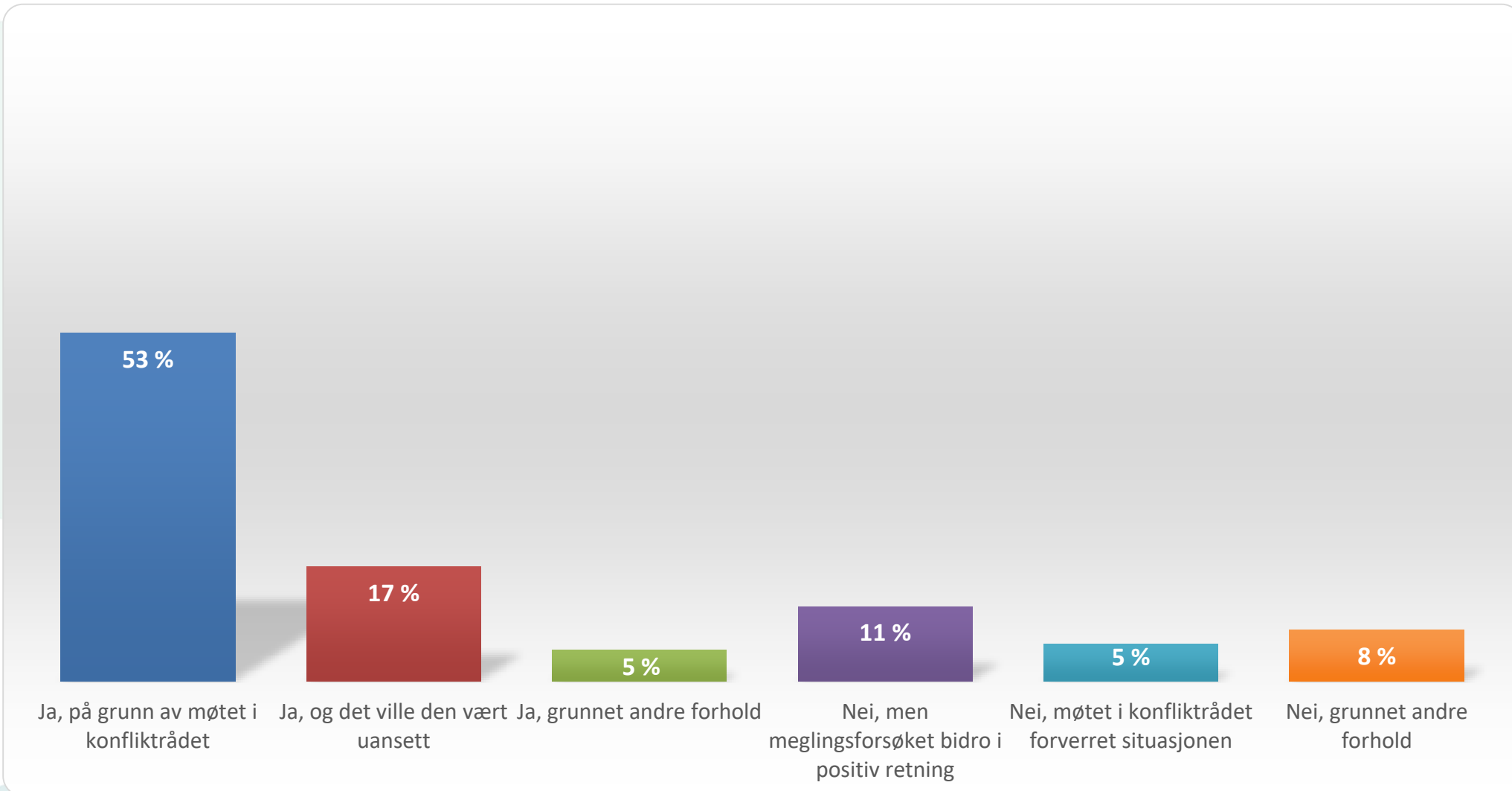
Er du tilfreds med avtalen nå i ettertid?

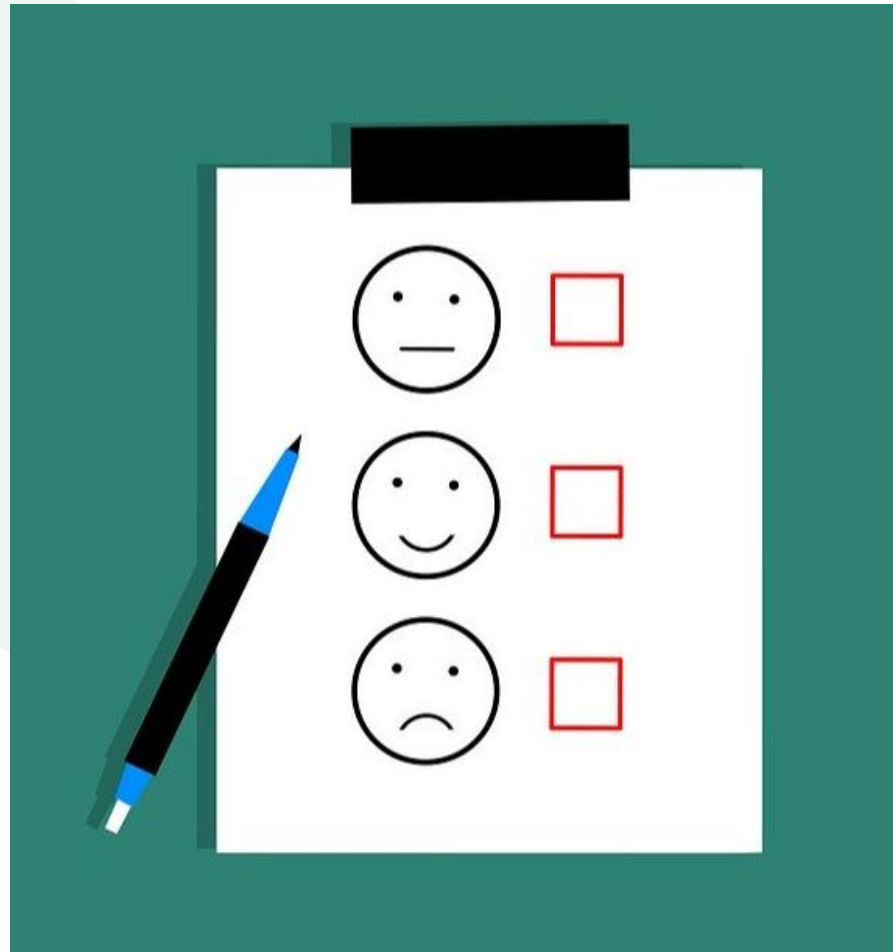


Hvordan er forholdet ditt til de(n) andre parten(e) nå?



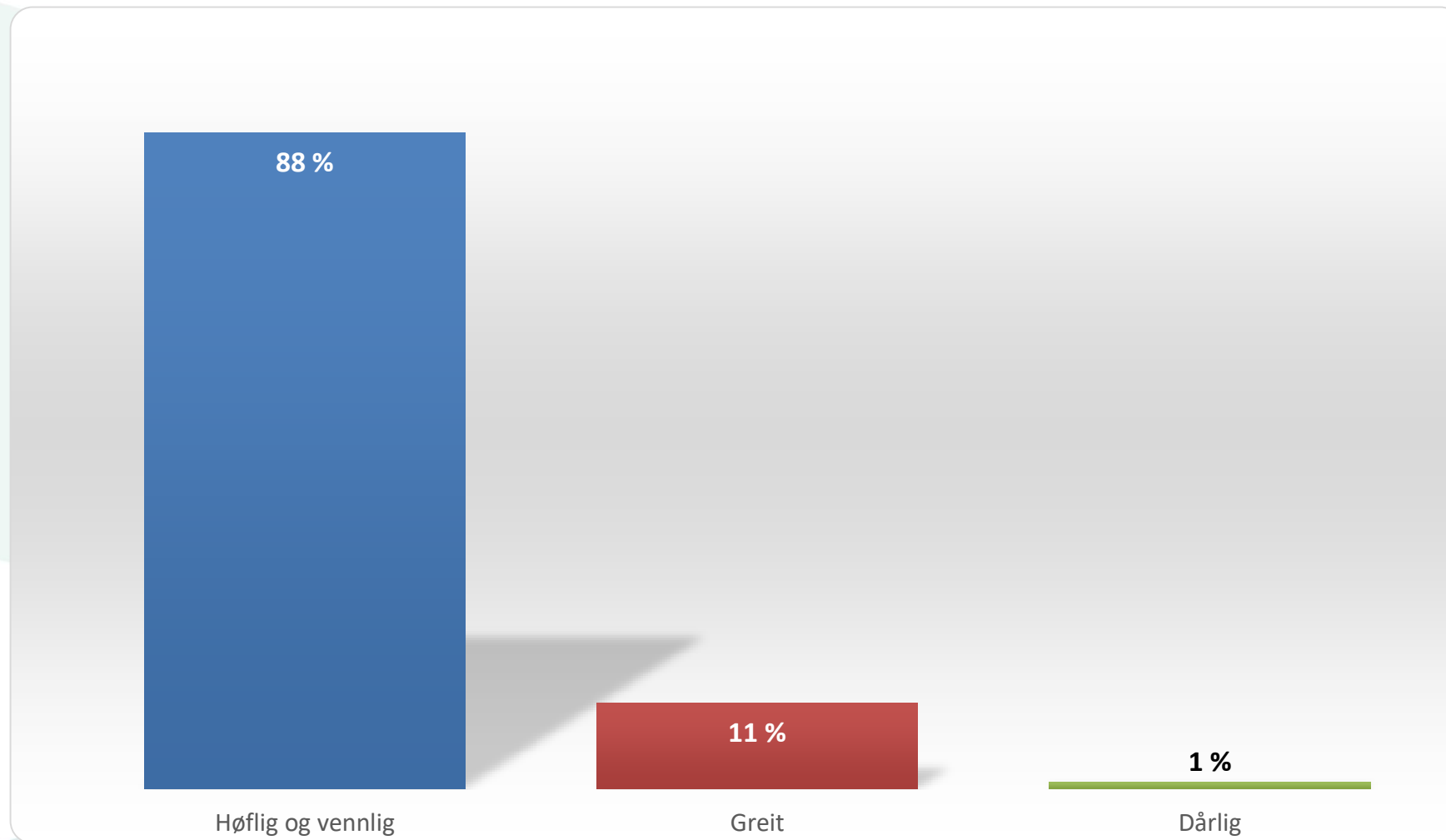
Er saken ute av verden for din del nå?



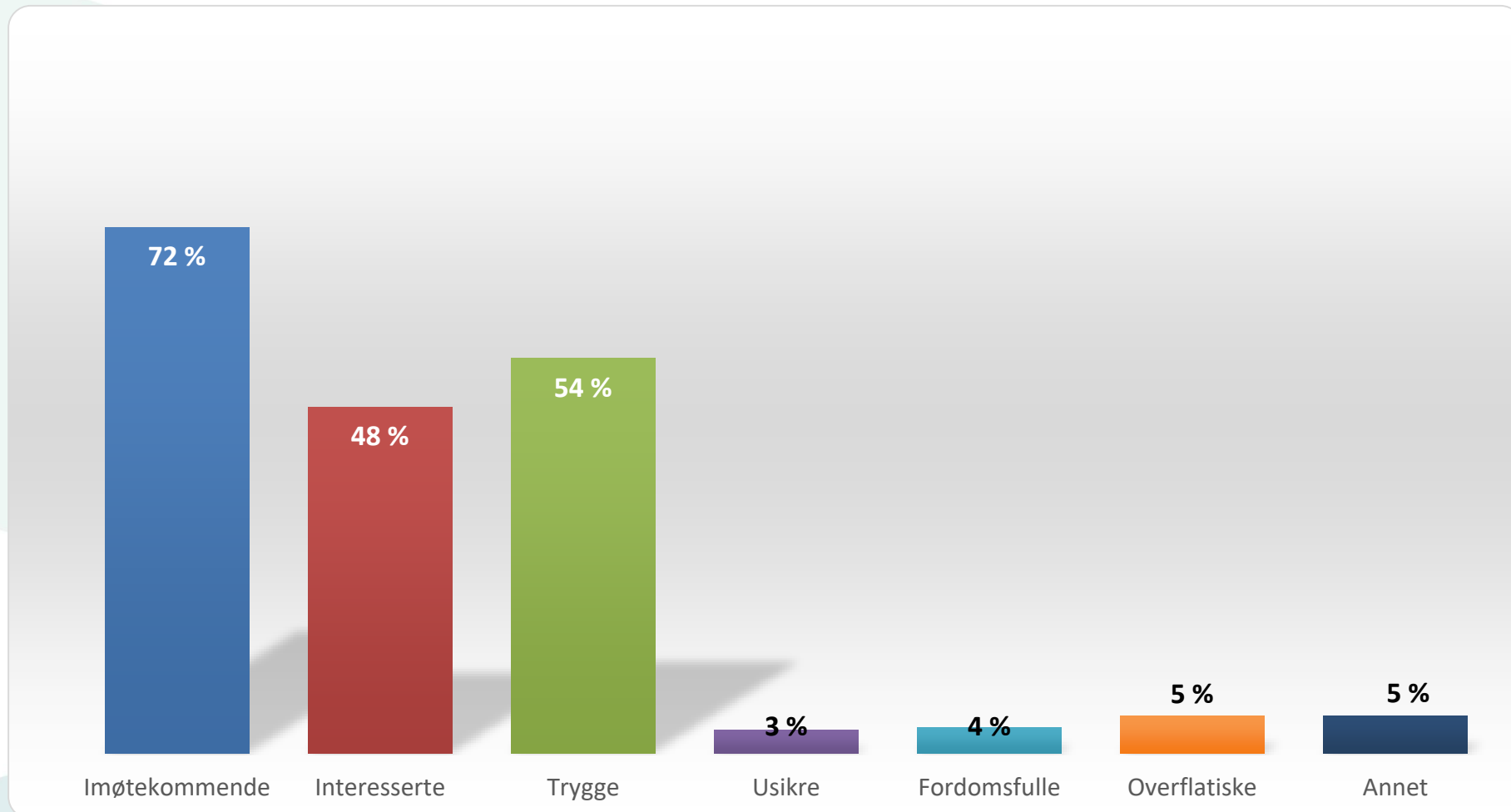


*PARTER OM -
kommunikasjon i møtet,
meklers og egen rolle i møtet*

Hvordan ble du møtt av meglerne/tilretteleggerne?

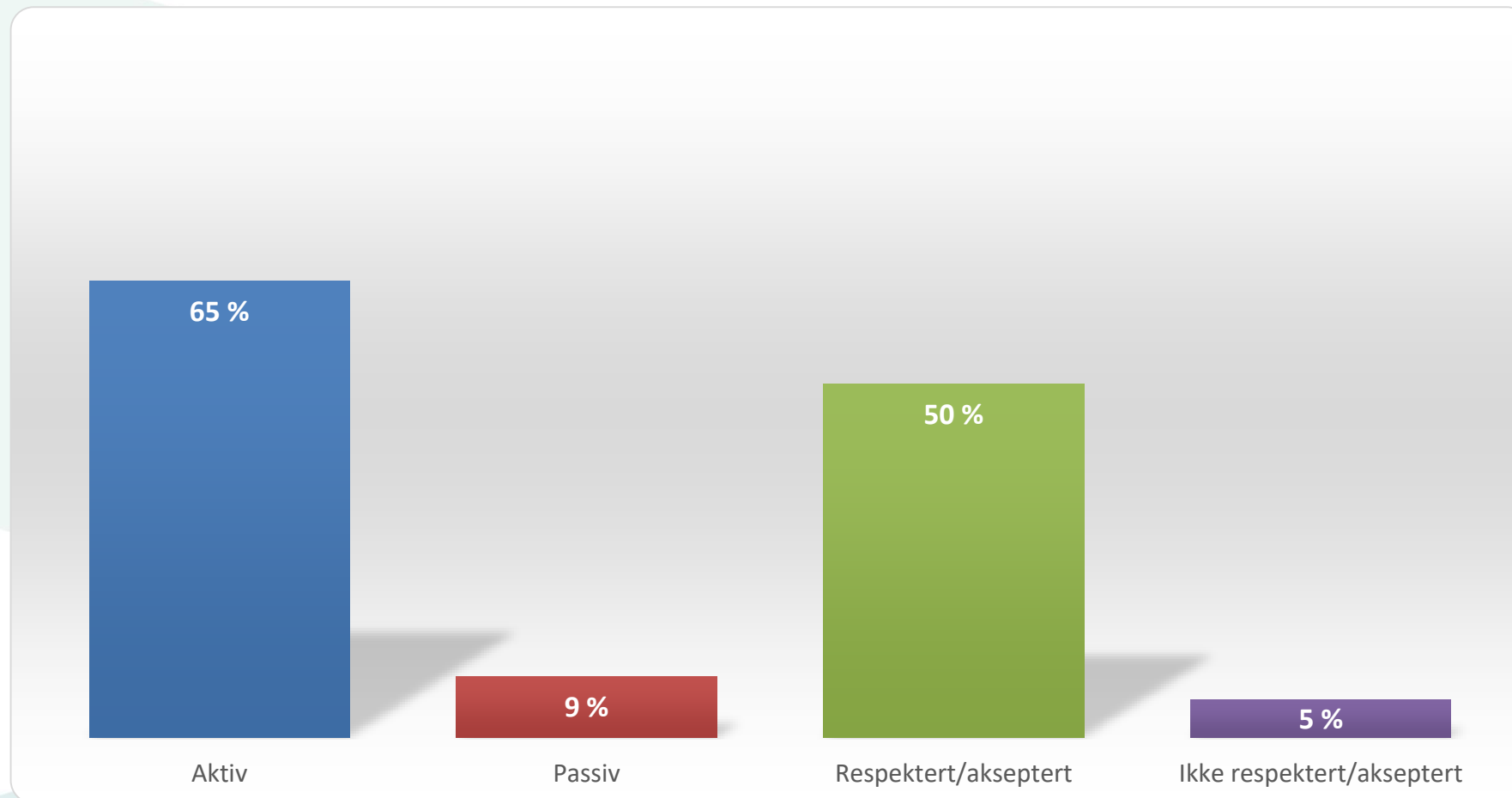


Hvordan opplevde du meglerne/tilretteleggerne i møtet? (respondenten kunne her gjøre flere valg)

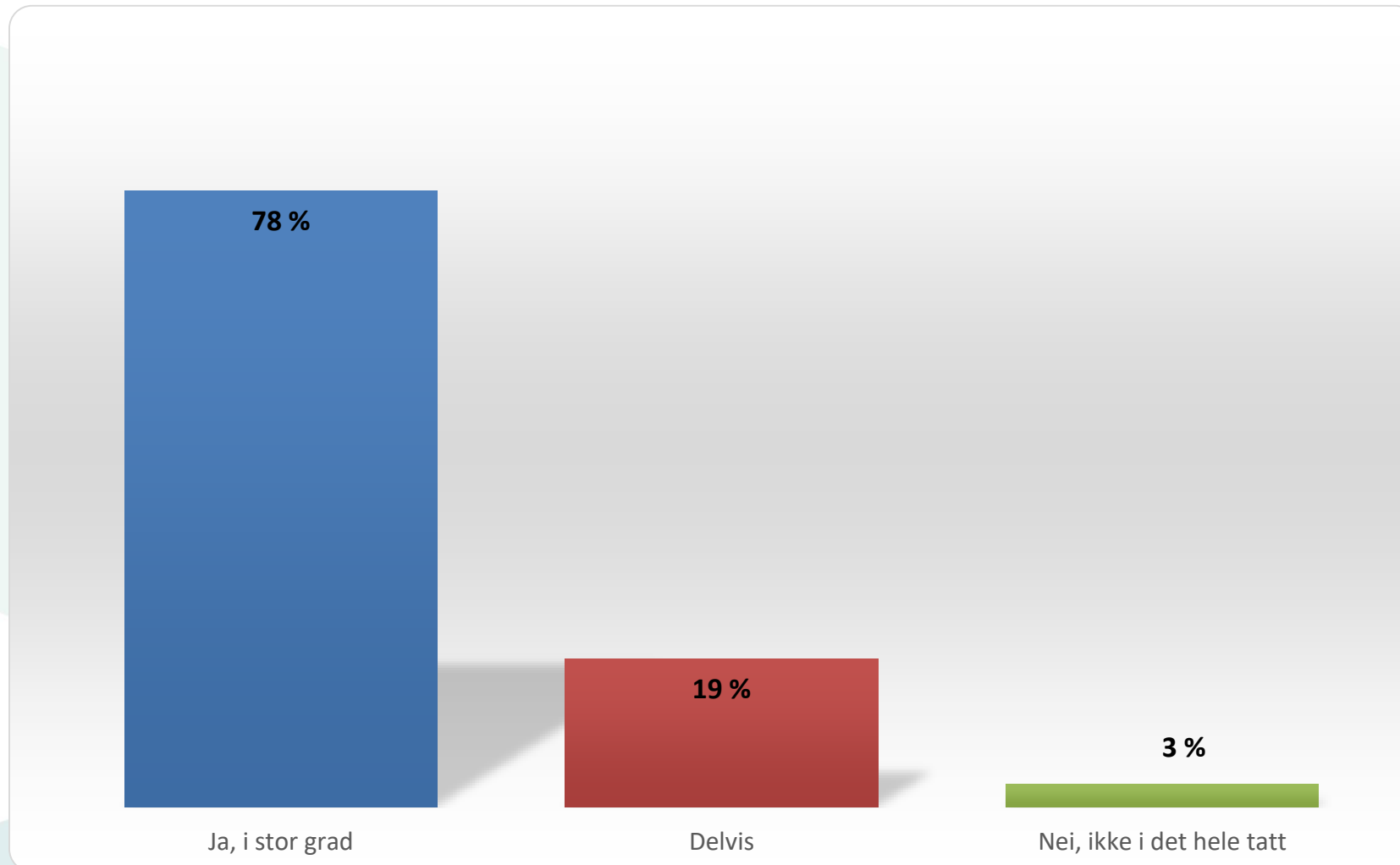


Hvordan vil du beskrive din egen rolle i møtet?

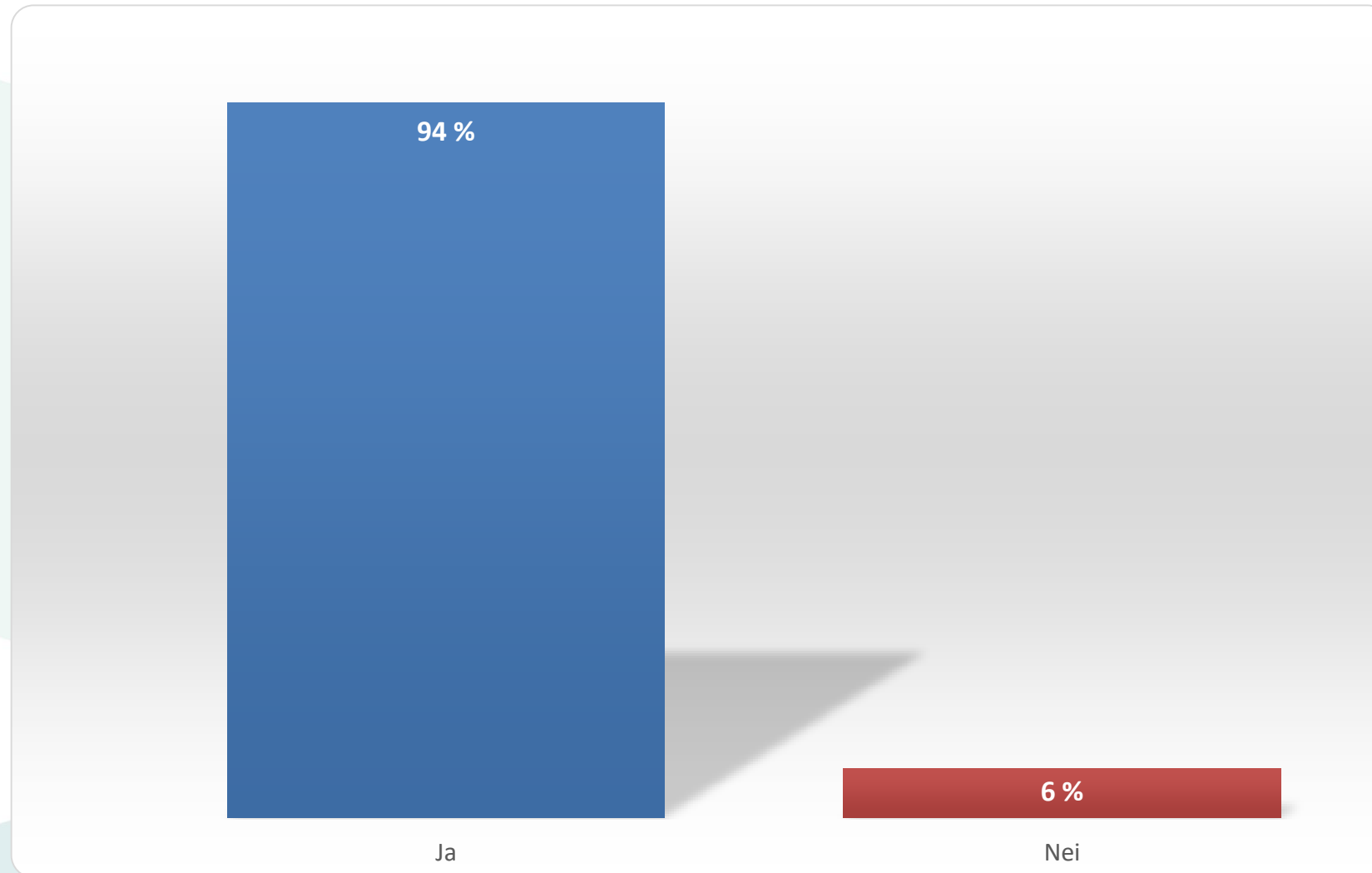
(respondenten kunne gjøre flere valg)



Fikk du sagt det som var viktig for deg?

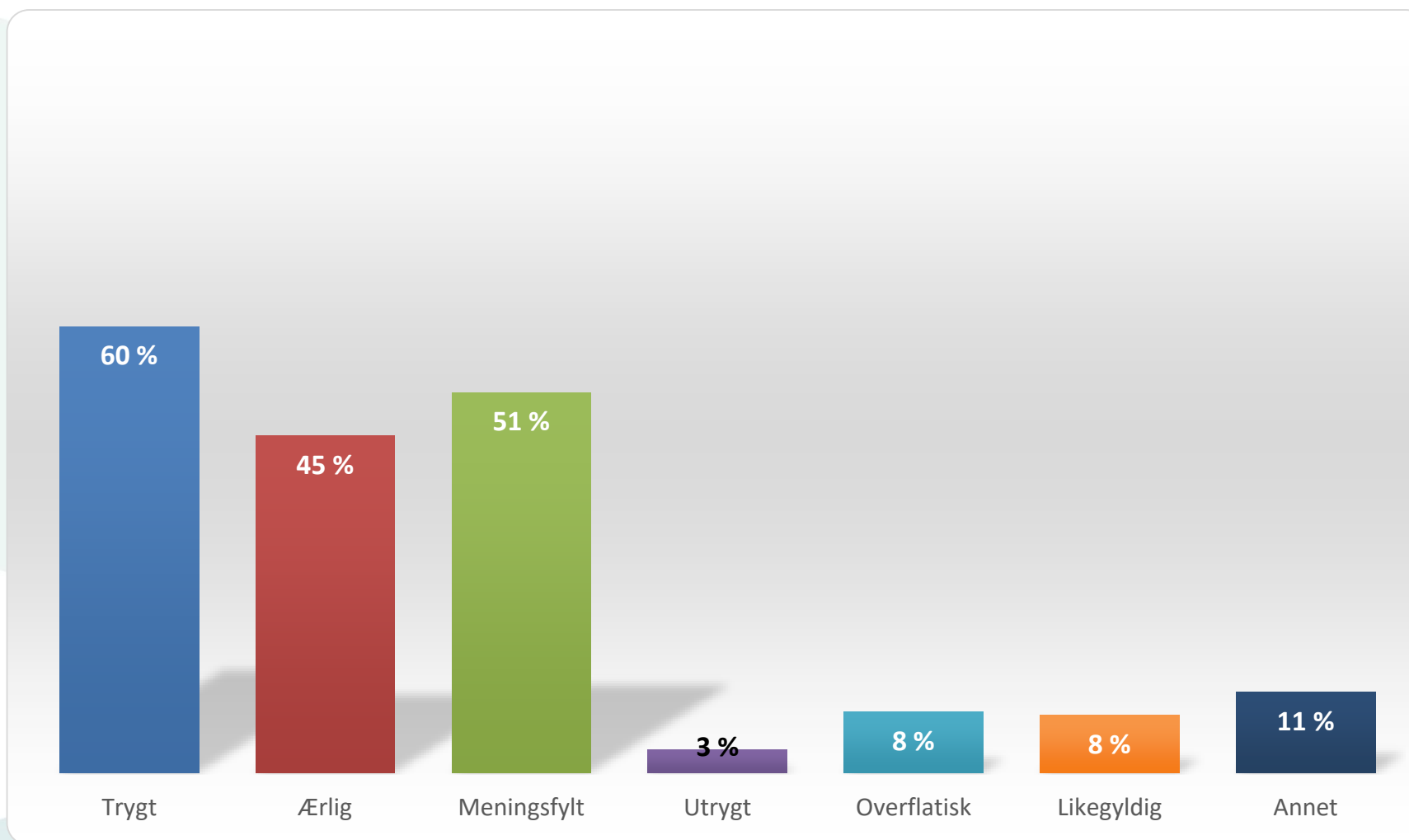


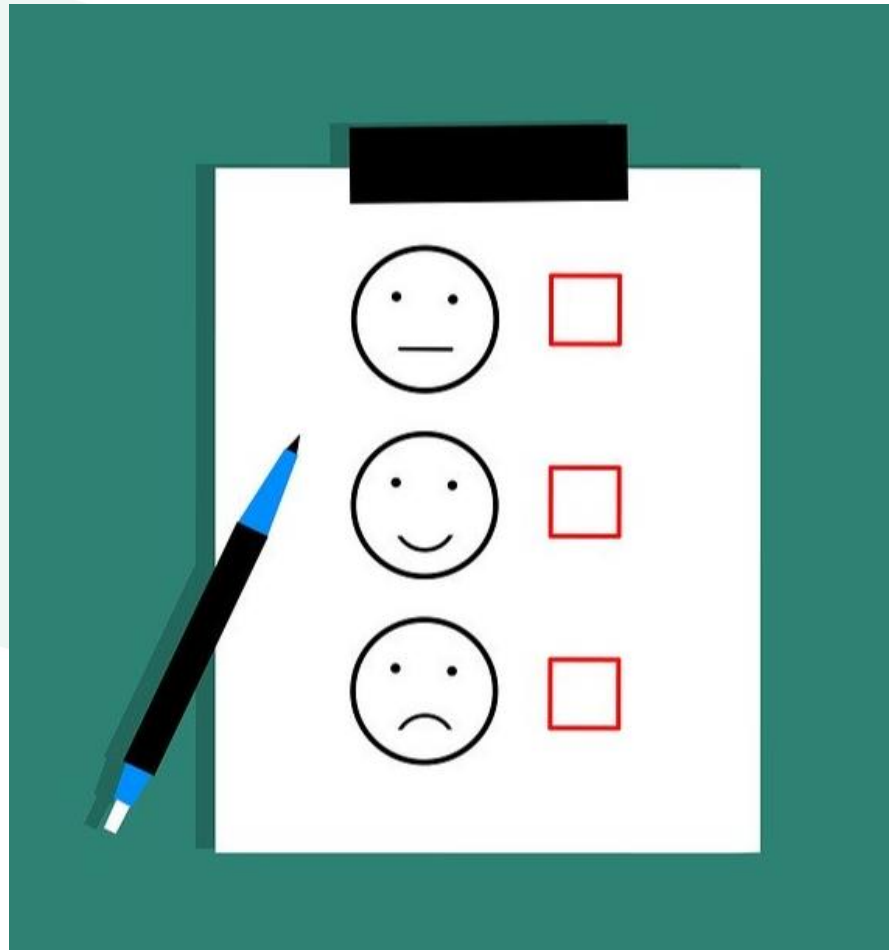
Opplevde du at dere hadde nok tid i møtet?





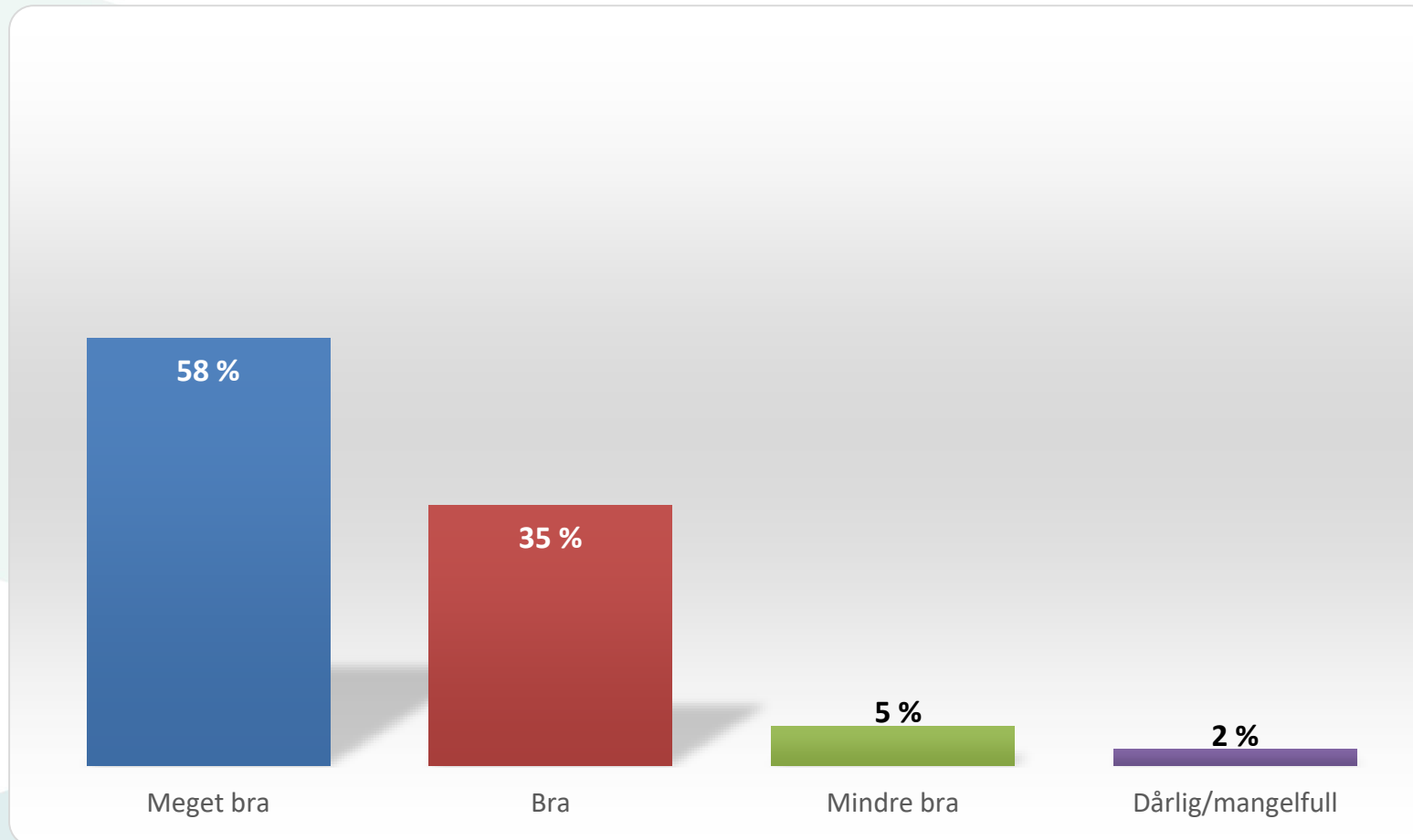
Hvordan opplevde du møtet i sin helhet? (respondenten kunne her gjøre flere valg)



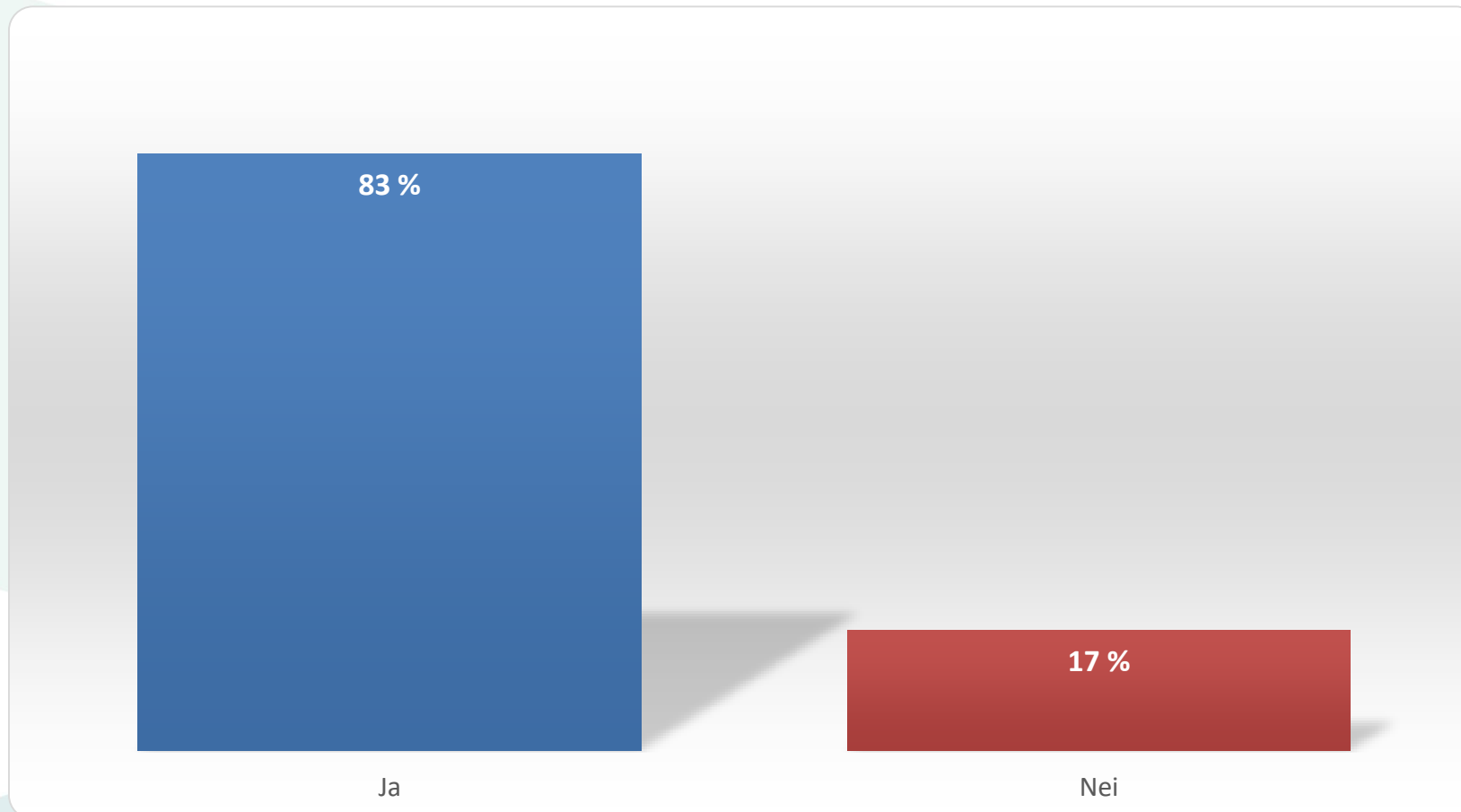


*PARTER OM -
informasjon for møtet*

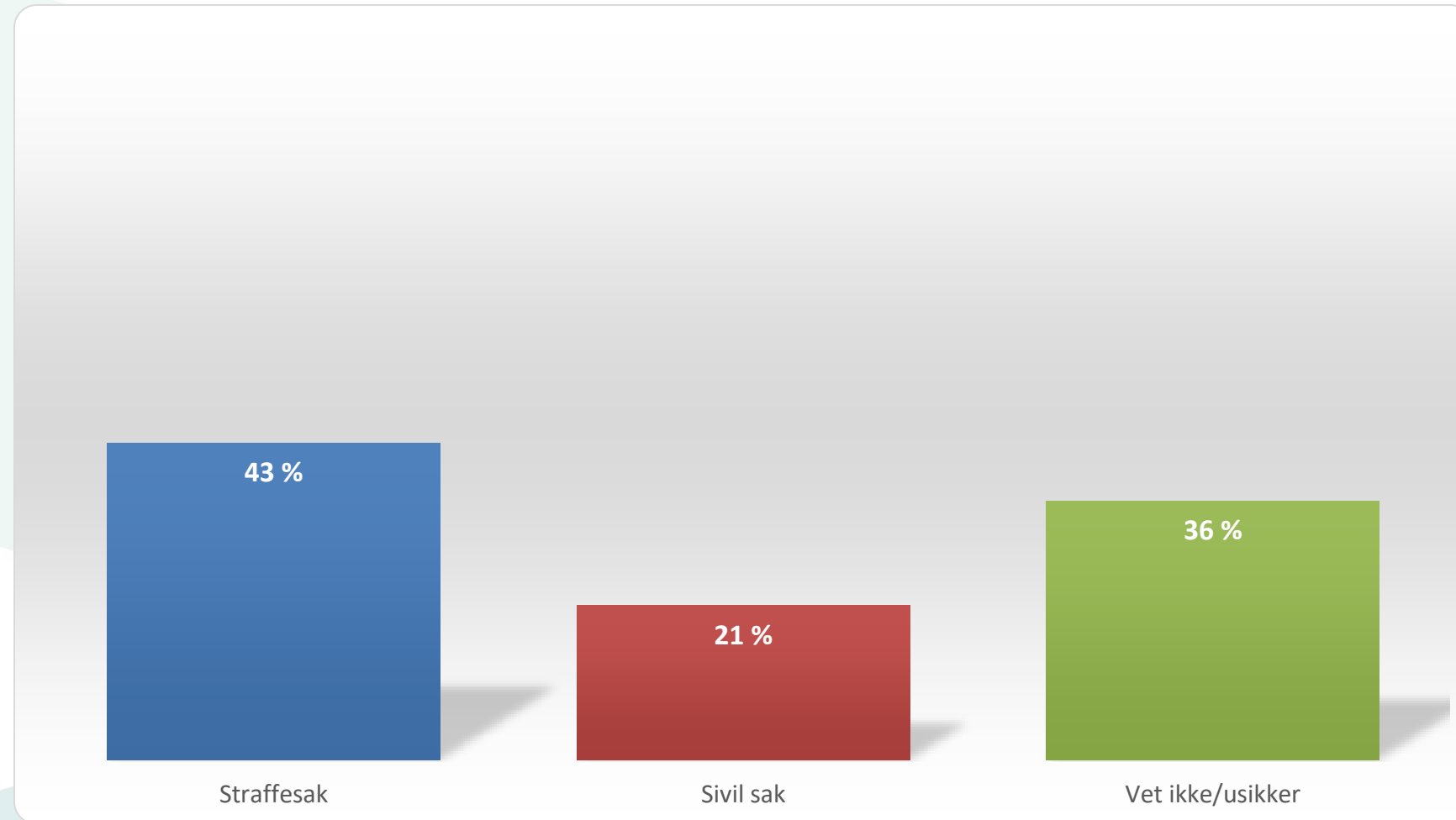
Hvordan opplevde du informasjon og kontakten med konfliktrådet før møtet?



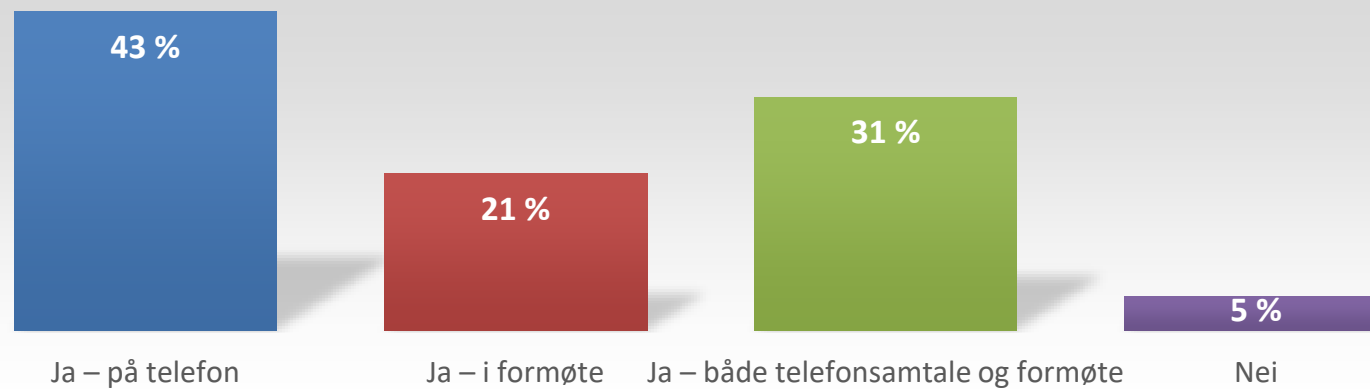
Fikk du tilsendt skriftlig informasjon fra konfliktrådet før møtet?



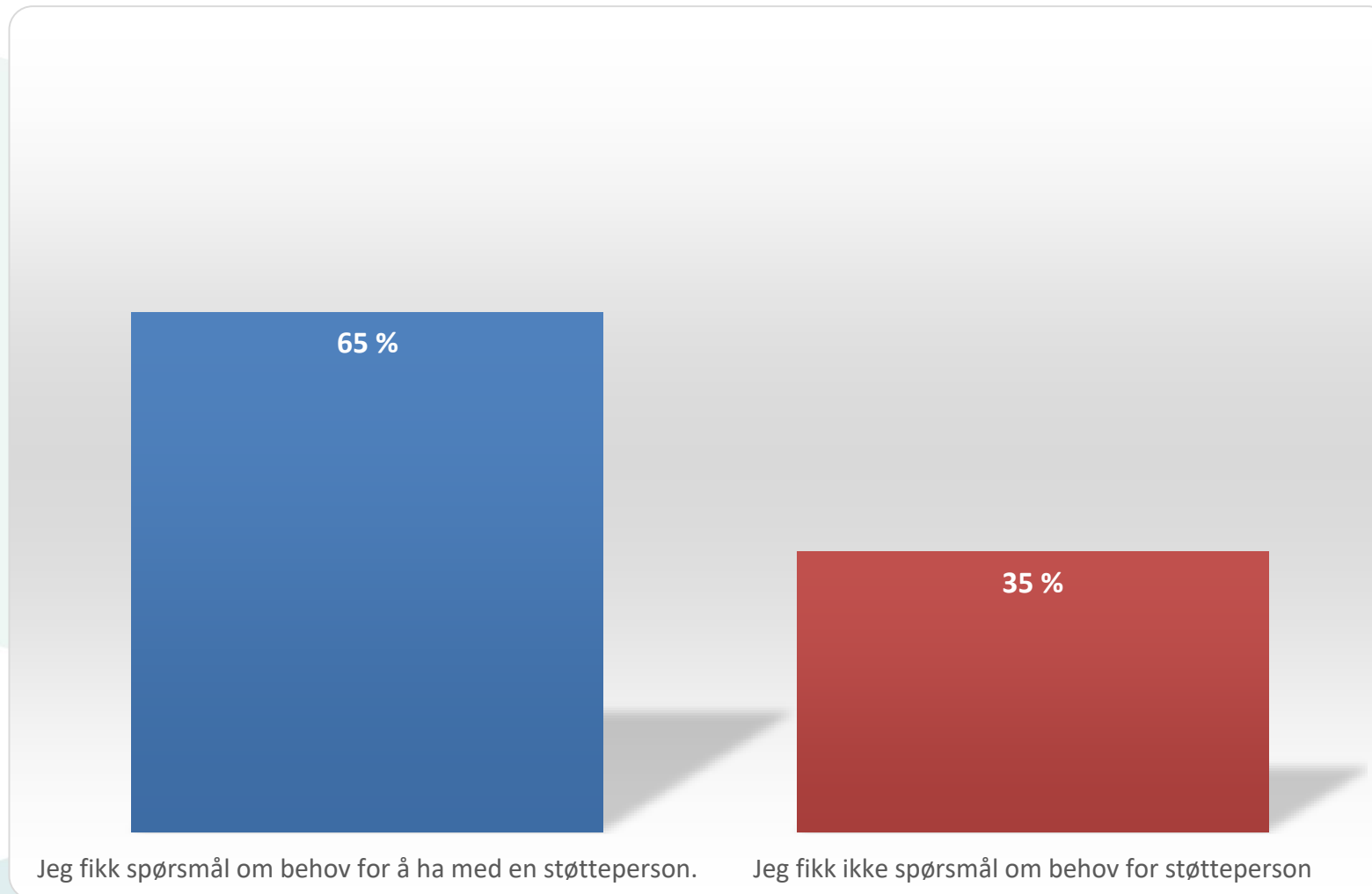
Hvilken juridiske status hadde saken?



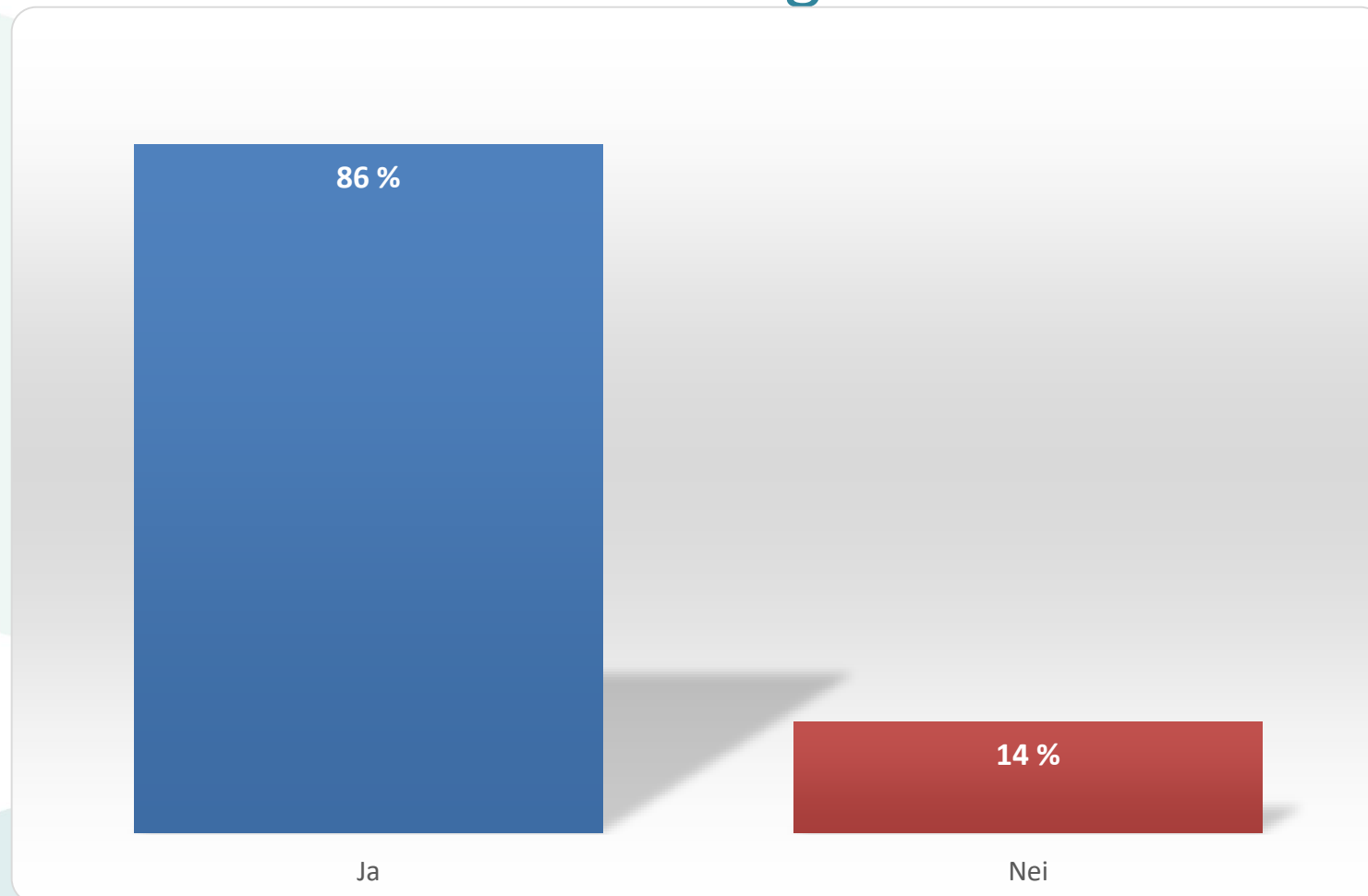
Var du i muntlig kontakt med konfliktrådet før møtet ble avholdt?



Fikk du spørsmål om behov for støtteperson?



Opplevde du konfliktrådet som frivillig for deg? Tok du et valg?



Oppsummert fra partenes svar 2019 (2018)

I hovedsak positive tilbakemeldinger fra partene i undersøkelsen, ved følgende svaralternativ:

- meget bra/ bra informasjon på forhånd – 93 % (90 %)
- opplevde konfliktråd som frivillig – 86 % (89%)
- konfliktråd var et godt valg i deres situasjon – 84 % (83 %)
- fikk sagt det som var viktig for dem – 78 % (81 %)
- ble møtt vennlig og høflig av meklerne – 88 % (88 %)
- *om meklere* (flervalgsvar) gis disse svaralternativene høy respons - *imøtekommende, interesserte og trygge*
- *om møtet i sin helhet* (flervalgsvar) gis disse svaralternativene høy respons - *trygt, ærlig og meningsfullt*
- er fornøyd med avtalen i ettertid – 78 % (83 %)

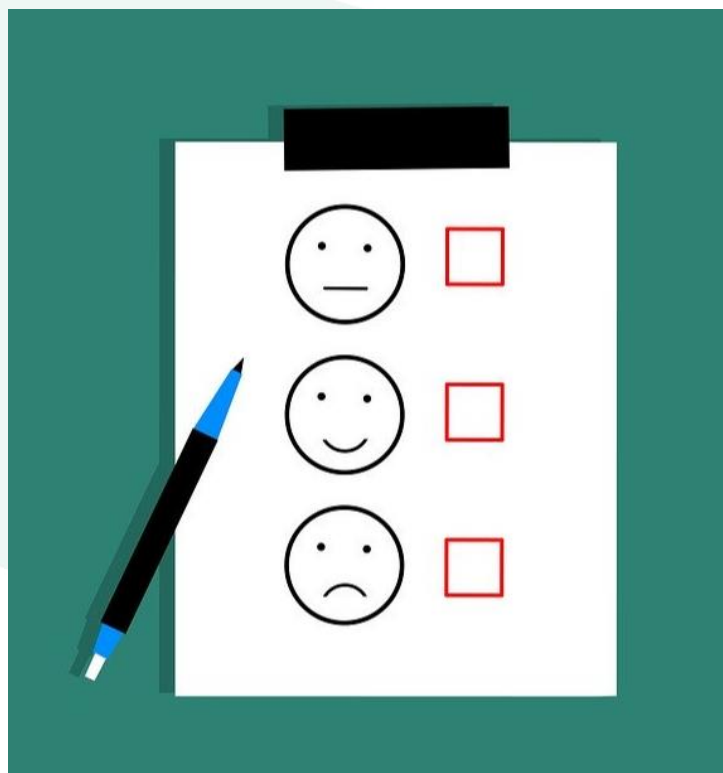
Læringspunkter fra parter som valgte følgende svaralternativ:

- mangelfull/dårlig informasjon på forhånd – 8 % (10 %)
- usikker på om det var sivil eller straffesak – 36 % (29 %)
- fikk ikke spørsmål om behov for *støtteperson* – 35 % (40 %)
- opplevde ikke konfliktråd som frivillig – 14 % (11 %)
- fikk ikke *sagt* det som var viktig for dem – 3 % (3 %)

Tilbakemeldingene følges aktivt opp internt i opplæring og i veiledning av meklerne. Konfliktrådene har fokus på:

- ✓ *God informasjon til partene og alle som skal delta*
- ✓ *Frivillig deltakelse*
- ✓ *God kommunikasjon og møteledelse*

VERGER OG STØTTEPERSONER



- om møter i konfliktråd (et utdrag)

228 verger

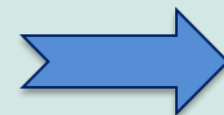
71% verge for påklagede(gjerningsperson),
24% verge for klager(fornærmede),
5 % verge for flere av partene/andre deltakere

36 støttepersoner

39 % støtteperson for påklagede,
33 % støtteperson for klager,
25 % støtteperson for flere parter.

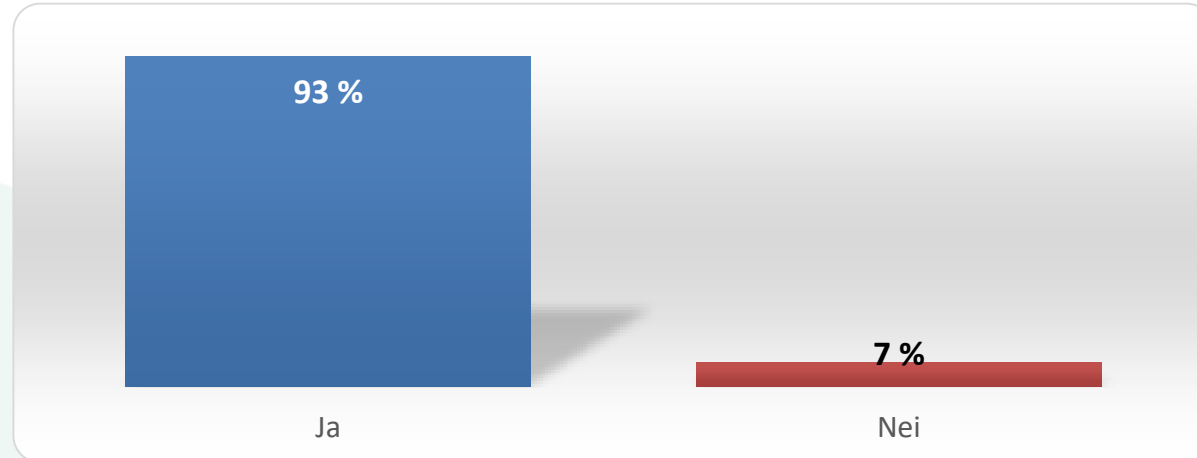
Flest kvinner - 59 % av vergene og 57 % av støttepersonene.

Se videre for flere resultater fra verger og støttepersoner

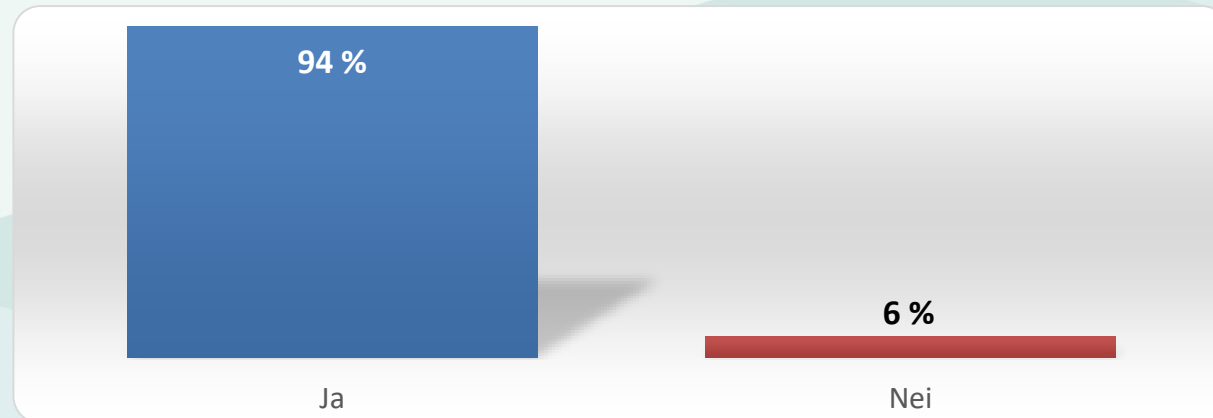


Var konfliktråd et godt valg i denne situasjonen – sett fra ditt ståsted?

Verger

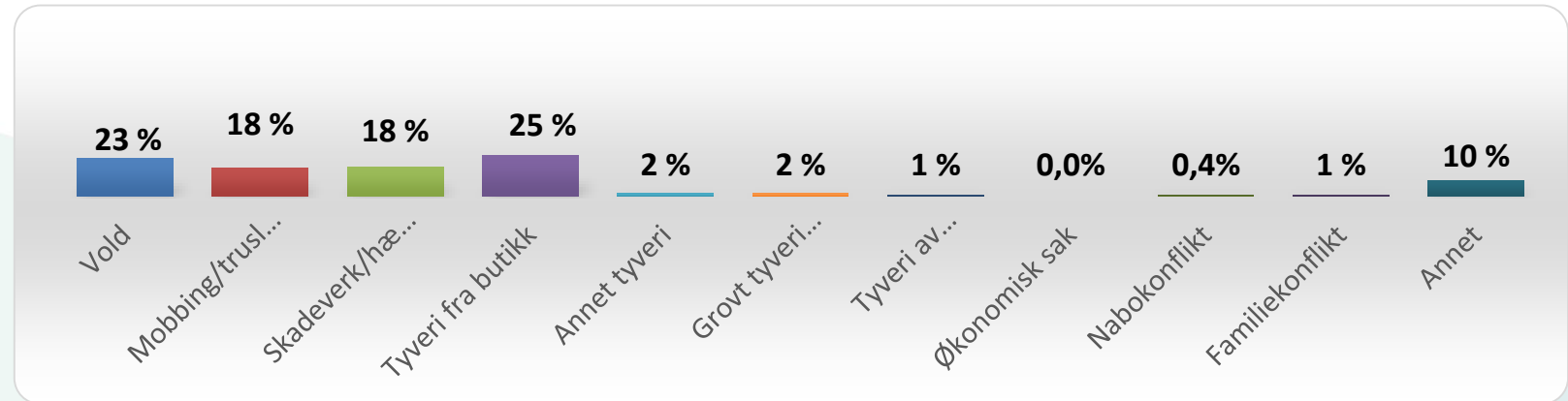
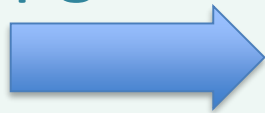


Støttepersoner

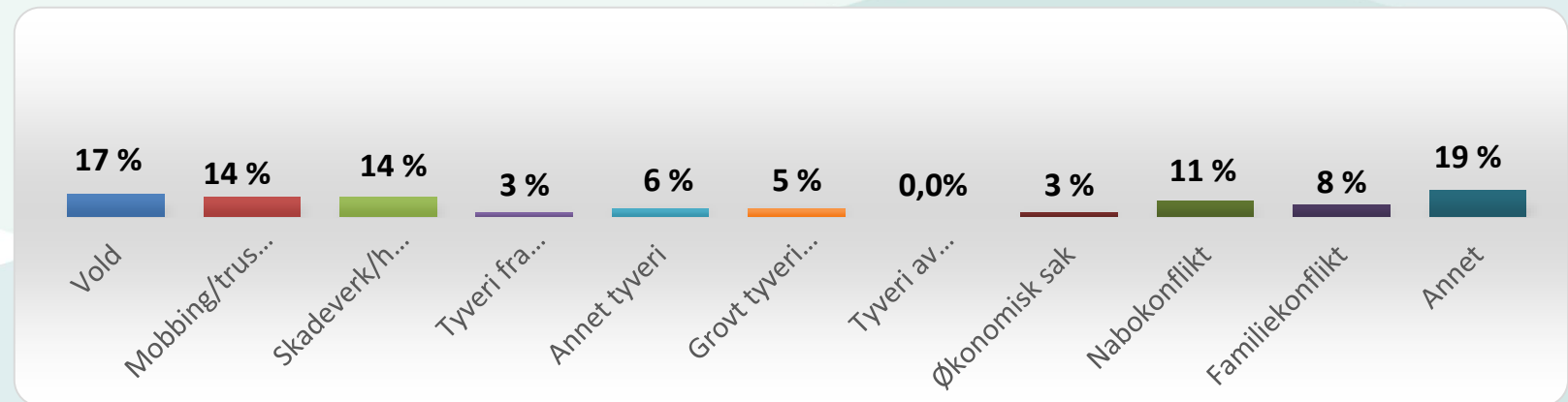
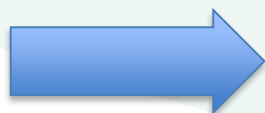


Hva handlet saken om?

Vergene oppgir:

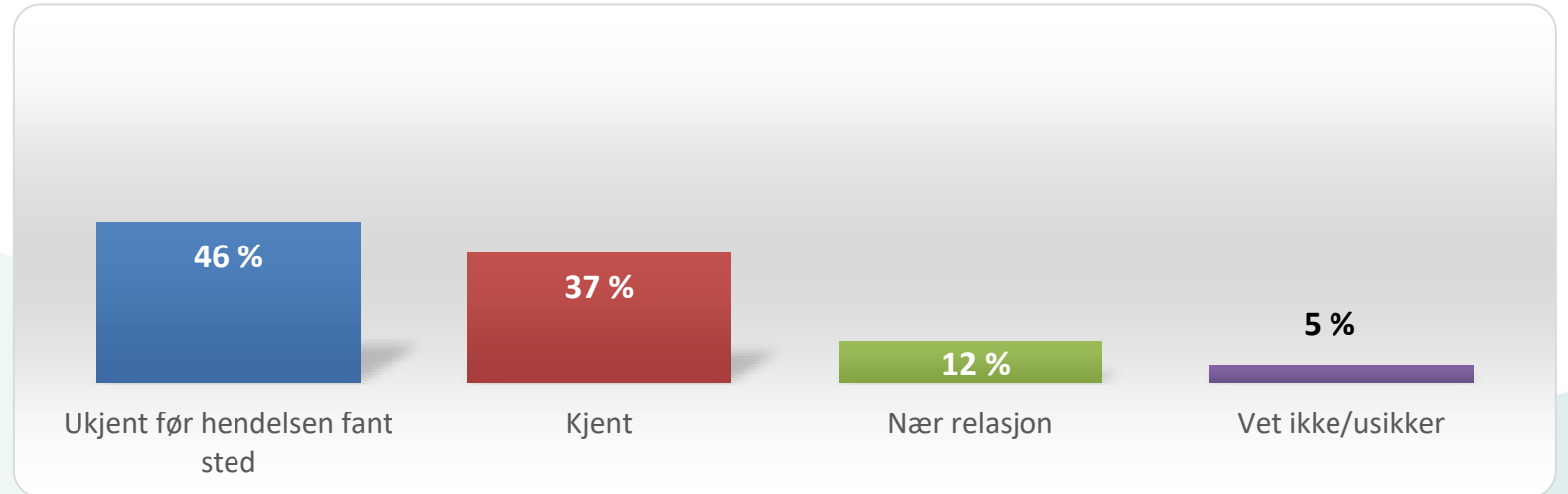


Støttepersonene:

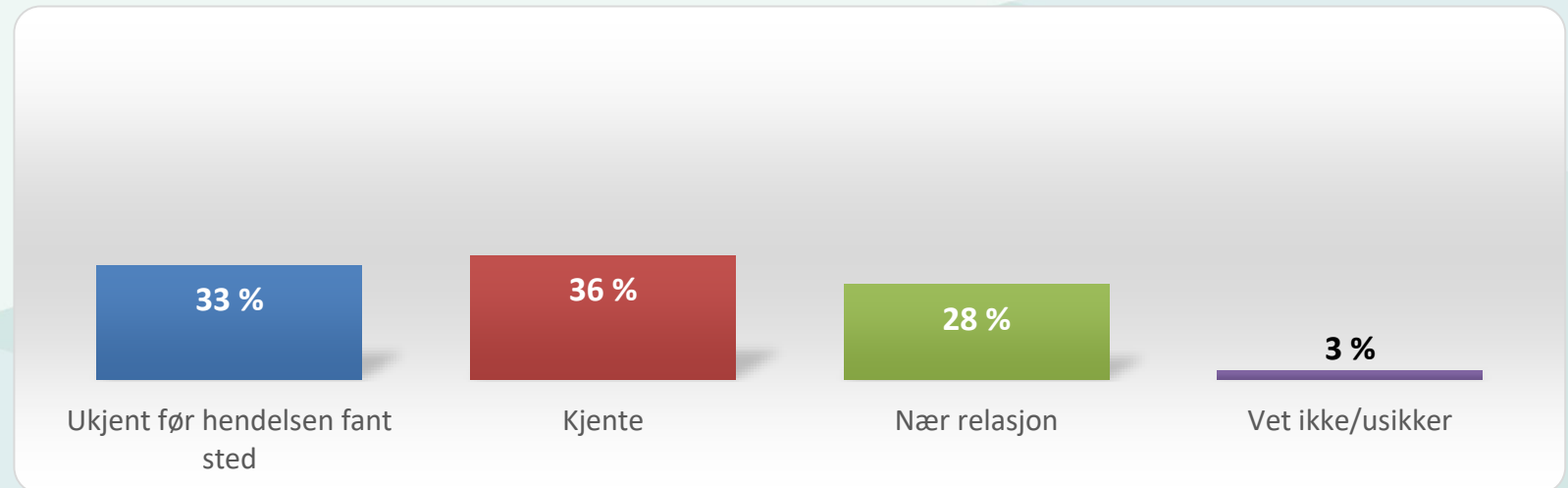


Om relasjon mellom partene –

vergene svarer at
partene var:

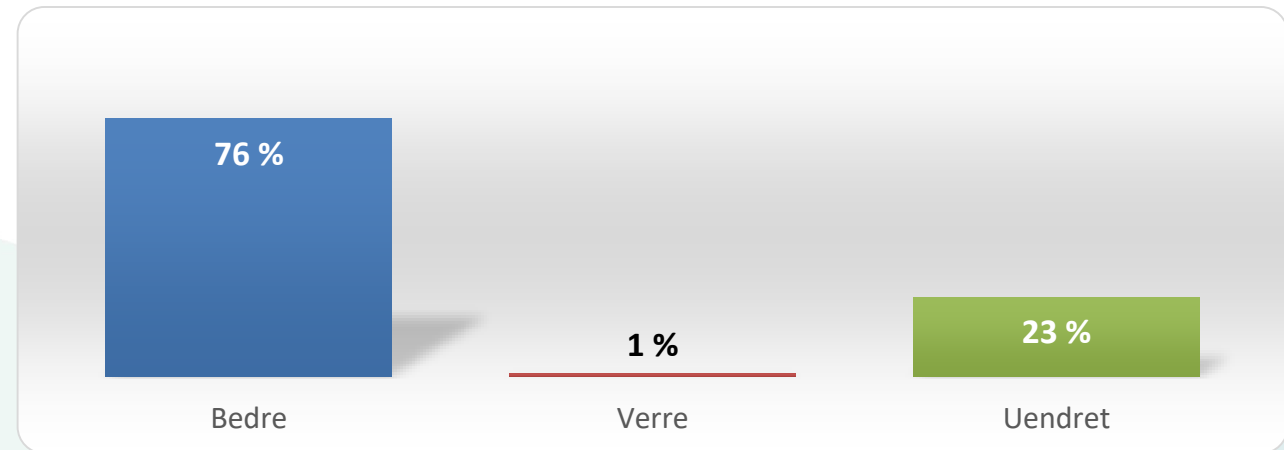


støttepersonene
svarer at partene var:

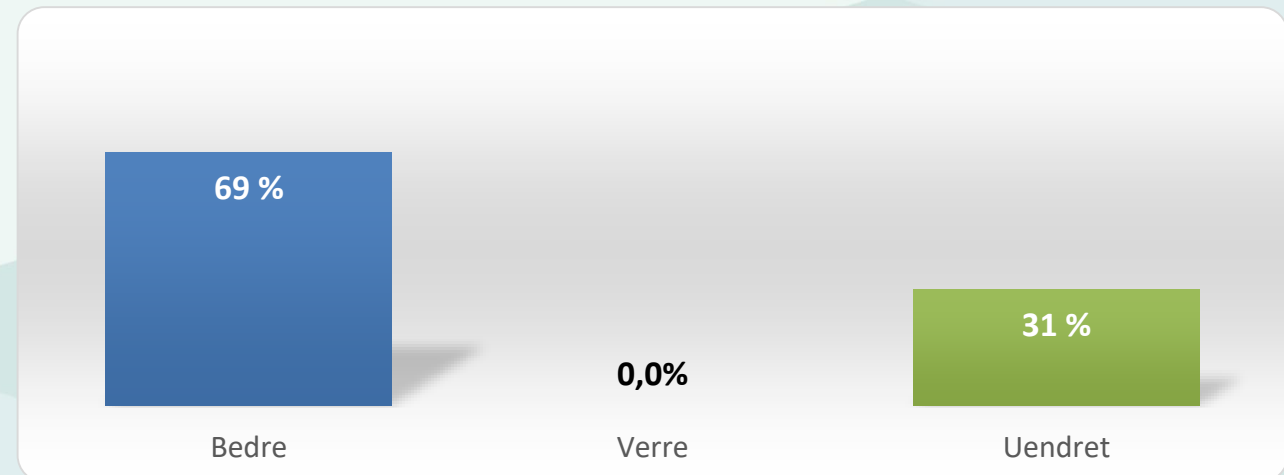


Hvordan oppfatter du forholdet mellom partene nå?

Verger



Støttepersoner



Oppsummert verger og støttepersoners svar i 2019 (2018)

De fleste verger og støttepersoner svarer positivt ved disse svaralternativene:

- meget bra / bra informasjon og kontakt med konfliktrådet før møtet -
- at konfliktråd var frivillig og at «deres part» tok et valg -
- ble møtt vennlig og høflig av meklerne -
- «deres part» var aktiv og respektert/akseptert i møtet (flervalgsvar)–
- at de selv ble respektert/akseptert -
- meklerne var *imøtekommende, interesserte og trygge* (flervalgsvar) -
- møtet i sin helhet var *trygt, ærlig og meningsfullt* (flervalgsvar) -
- forholdet mellom partene ble bedre –
- konfliktråd var et godt valg i denne situasjonen/saken –

93 % (91 %) vergene og 94 % (92 %) støttepersonene.
 92% (89%) vergene og 89 % (80%) støttepersonene.
 99 % (93 %) vergene og 94 % (91 %) støttepersonen.
 disse svaralternativene fikk høy respons.
 96 % (94%) vergene og 100 % (97 %) støttepersonene
 disse svaralternativene gis høy respons.
 disse svaralternativene gis høy respons.
 76 % (76 %) vergene og 69 % (66 %) støttepersonene.
 93 % (92%) vergene og 94 % (91 %) støttepersonene.

Læringspunkter fra svarene er blant annet knyttet til -

- usikkerhet på om saken var en sivil eller en straffesak – 36% (36%) av vergene og 35 % (30%) av støttepersonene
- saker som burde vært løst på et langt tidligere tidspunkt eller på annet vis enn konfliktråd - framkommer i kommentarfelt.

Brukerundersøkelsen med fokus på læringspunkter følges opp videre internt.

TAKK!

*Sekretariatet for konfliktrådene
retter en STOR TAKK til hver og en av dere
for verdifulle tilbakemeldinger!*