



Konfliktrådet

BRUKERUNDERSØKELSE 2020

Sekretariatet for konfliktrådene

www.konfliktraadet.no



«Møter mellom mennesker for et tryggere samfunn».

(Konfliktrådets visjon, virksomhetsstrategien 2020-2025)

Sekretariatet for konfliktrådene (Sfk) gjennomfører hvert år en undersøkelse rettet til de som har deltatt i en gjenopprettende prosess/møte.

- Undersøkelsen gjennomføres ved hjelp av tjenesten «Questback».
- Alle svar er anonymisert.
- Resultatene inngår i konfliktrådets arbeid for å kvalitetssikre tjenesten og brukes aktivt internt blant annet på meklersamlinger.
- Hovedresultatene publiseres på konfliktrådets hjemmeside.



Om datagrunnlag

Datagrunnlag 2020

- ❖ 2089 ble inviterte til undersøkelsen pr.sms/ epost.
- ❖ 634 besvarte undersøkelsen. Svarandel er dermed 30 % .

Antall inviterte og svarandel er om lag på samme nivå som tidligere år. Til sammenlikning ble det sendt sms/epost invitasjon til 2542 brukere i 2019 hvorav 720 responderte. Sett i lys av pandemien med periodevis noe nedgang i meklingsaktivitet vurderes brukerundersøkelsen å være relativt stabil mht. datagrunnlag.

Hva påvirker svarandelen? Kvaliteten på informasjon som gis er vesentlig. Mange spørsmål kan videre påvirke antall svar. Det ser imidlertid ut til at de fleste som har gått inn på undersøkelsen også har fullført besvarelsen.

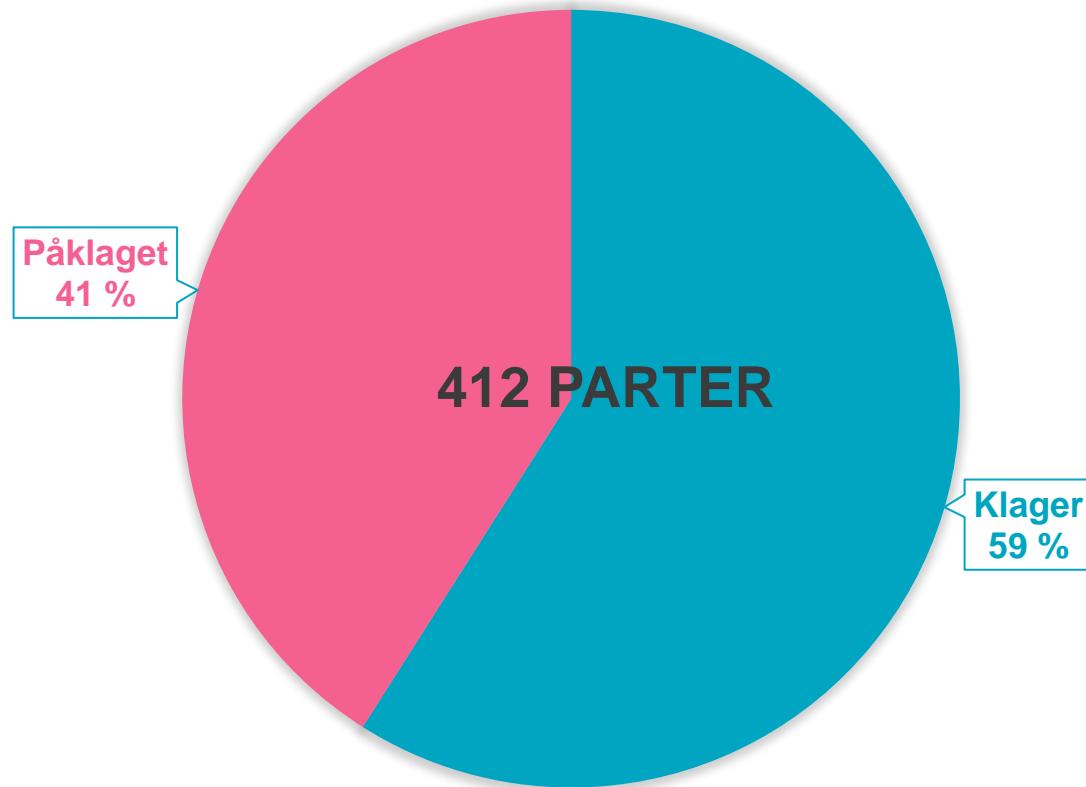
Representativitet og forbehold: Det informeres om undersøkelsen både skriftlig i informasjonsskriv og muntlig av meklerne. Brukere inviteres med sms/epost. Kontaktopplysninger for sms/epost innhentes manuelt lokalt. Undersøkelsen er også tilgjengelig på konfliktrådets sider, men få benytter denne inngangen.

Det tas forbehold om skjeve utvalg, bevisst eller ubevisst. Bredden i tilbakemeldinger, fordeling på alder, kjønn, type sak indikerer imidlertid ikke systematiske skjeve utvalg.

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



634 respondenter i 2020



196 verger:

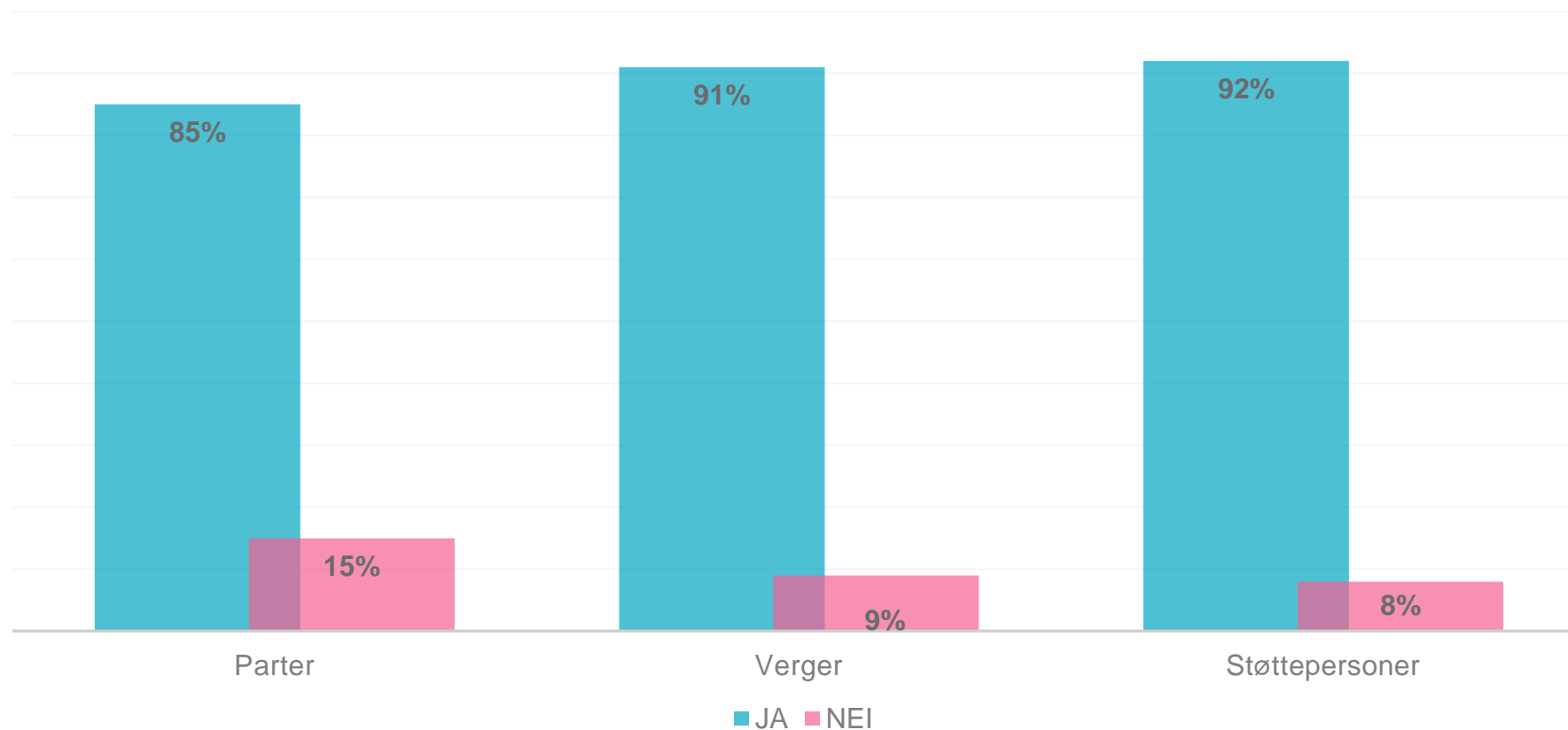
- 71% verge for påklagede(gjerningsperson),
- 24% verge for klager(fornærmede),
- 5 % verge for flere av partene/andre deltakere

26 støttepersoner:

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

Hovedresultat alle respondenter 2020

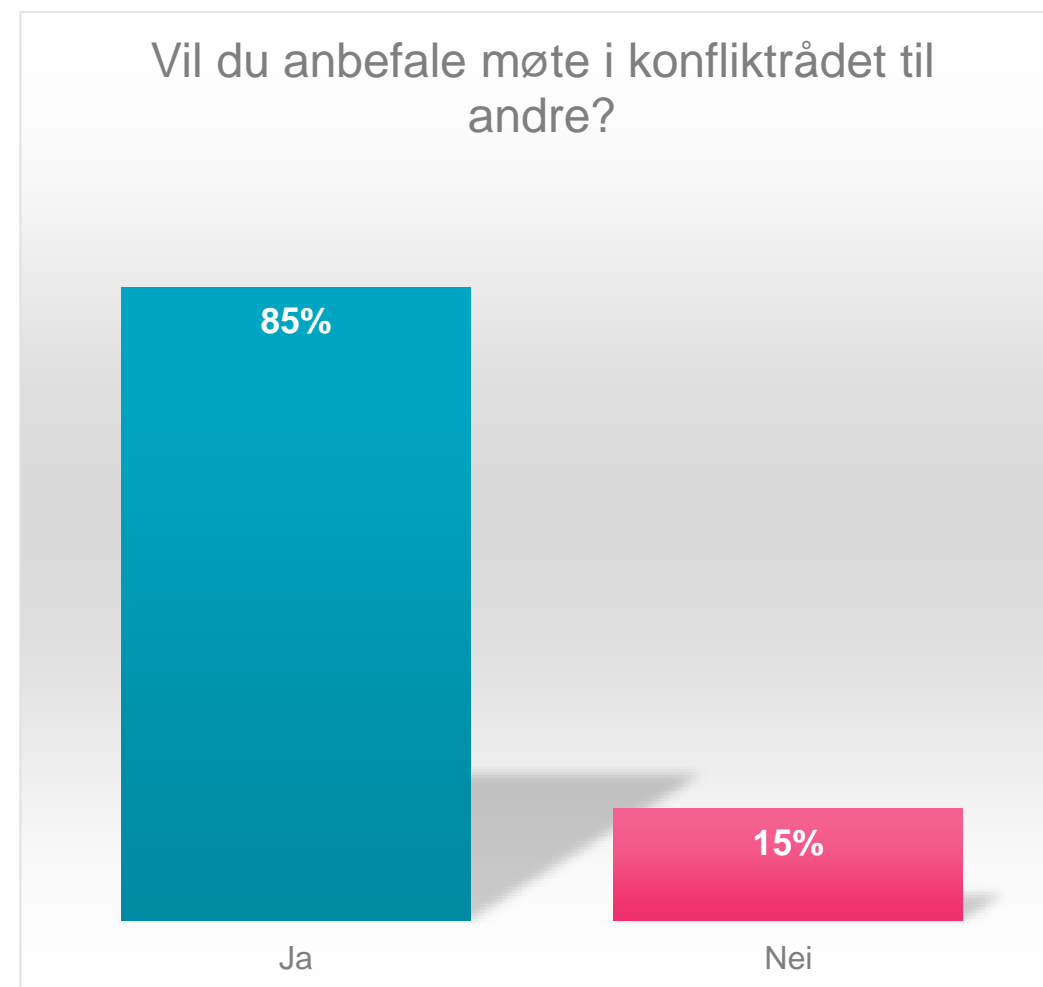
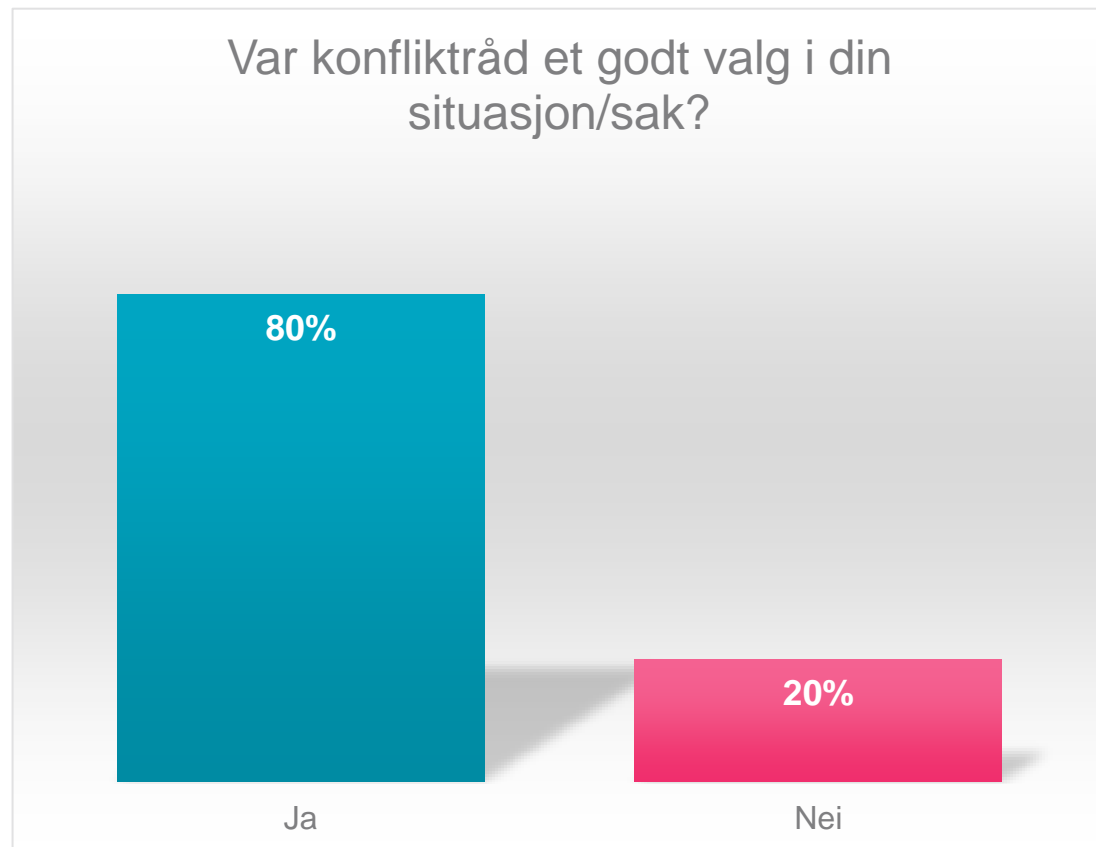
Vil du anbefale konfliktråd til andre?



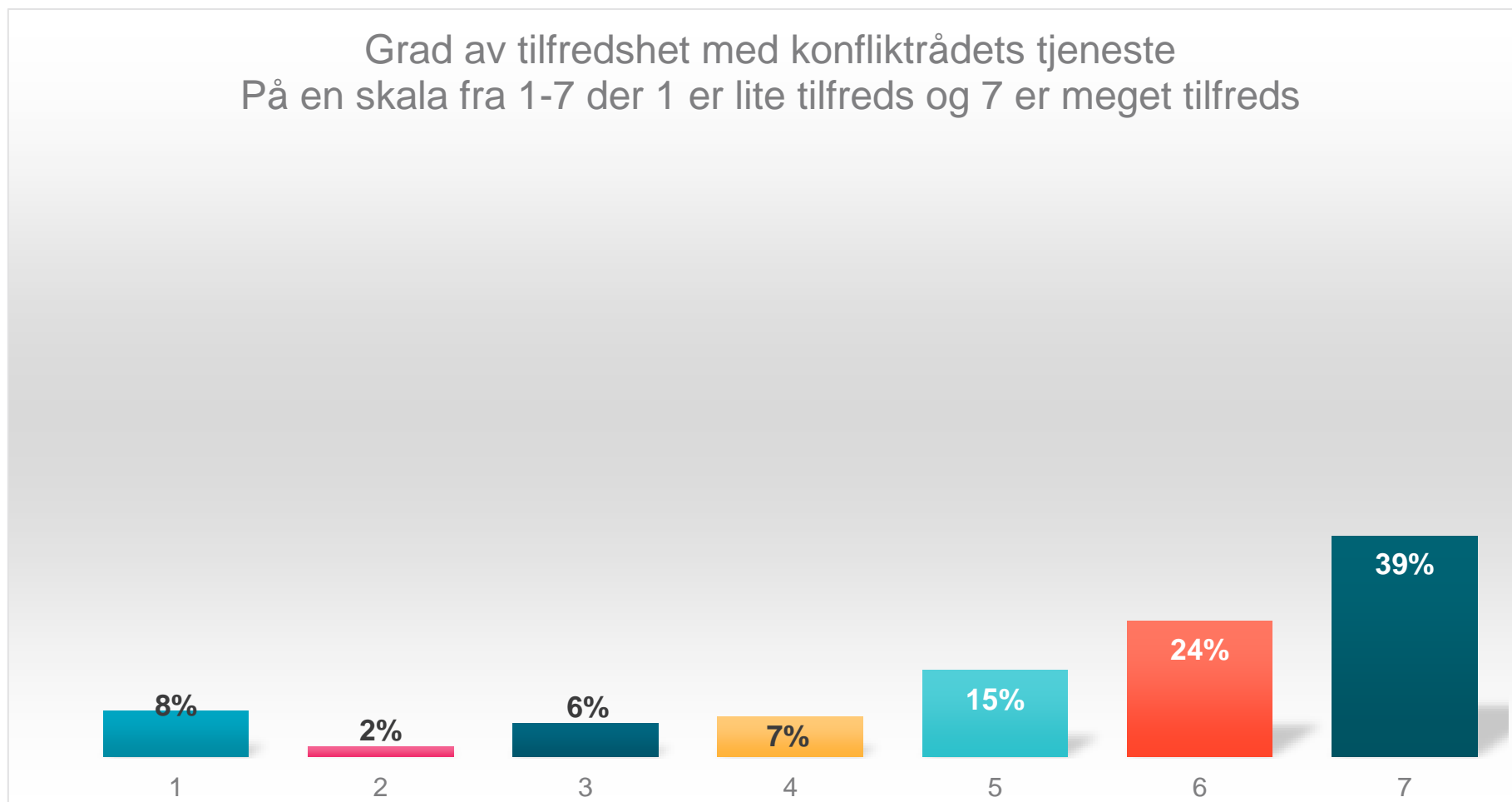
PARTENES TILBAKEMELDINGER



Hovedresultater – parter (N 412)



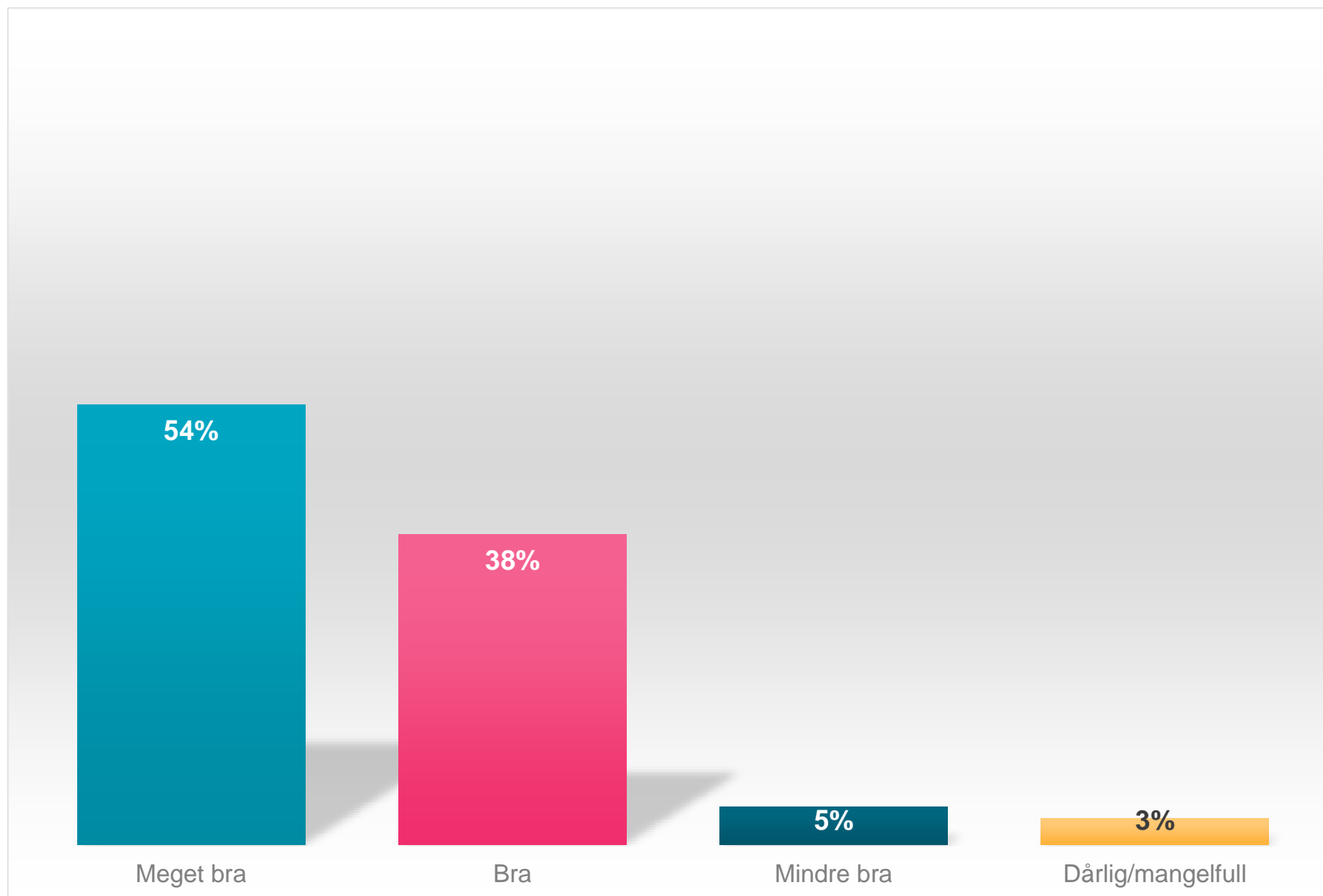
Hovedresultater - parter



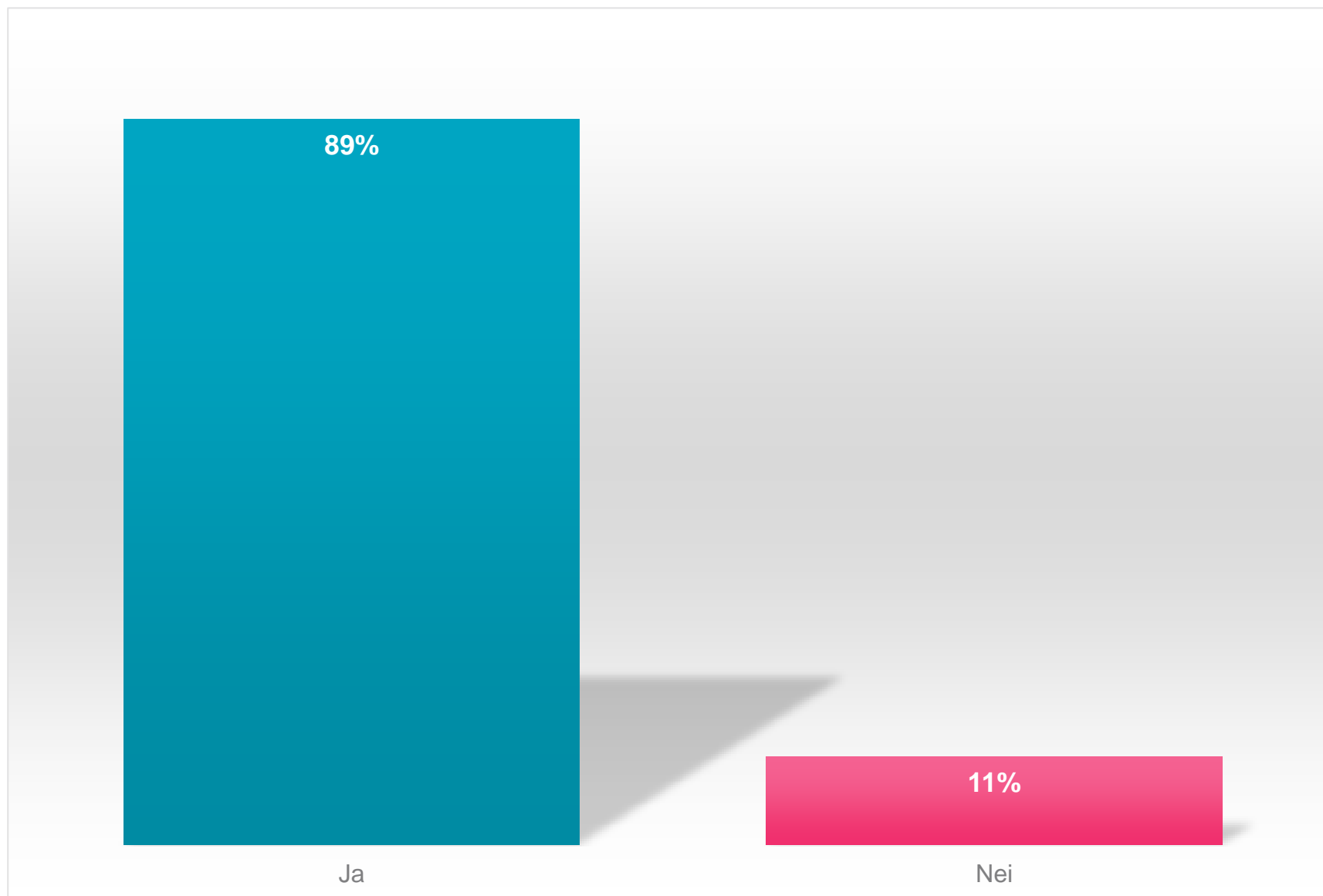
FØR MØTET



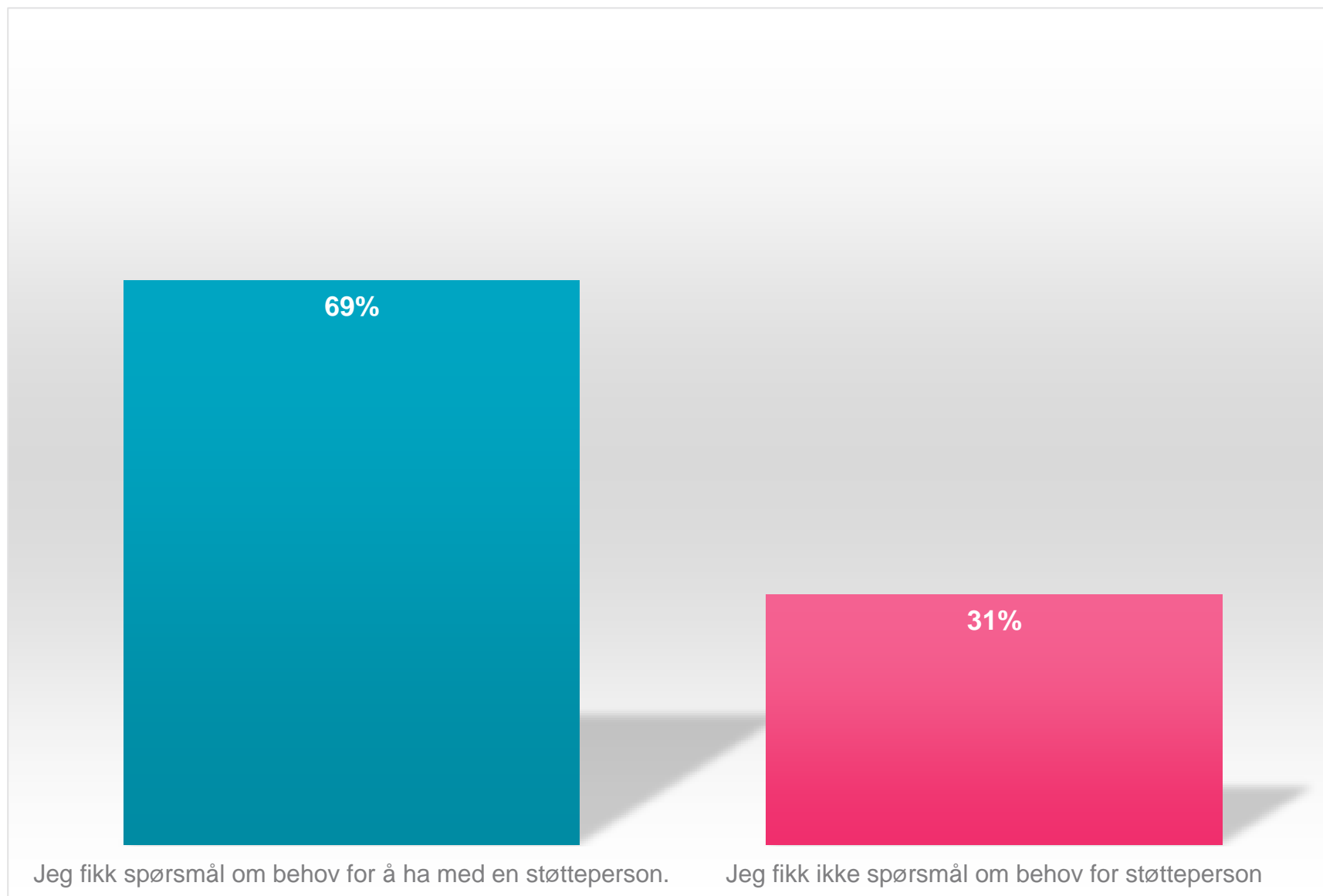
Hvordan opplevde du informasjon og kontakten med konfliktrådet før møtet?



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

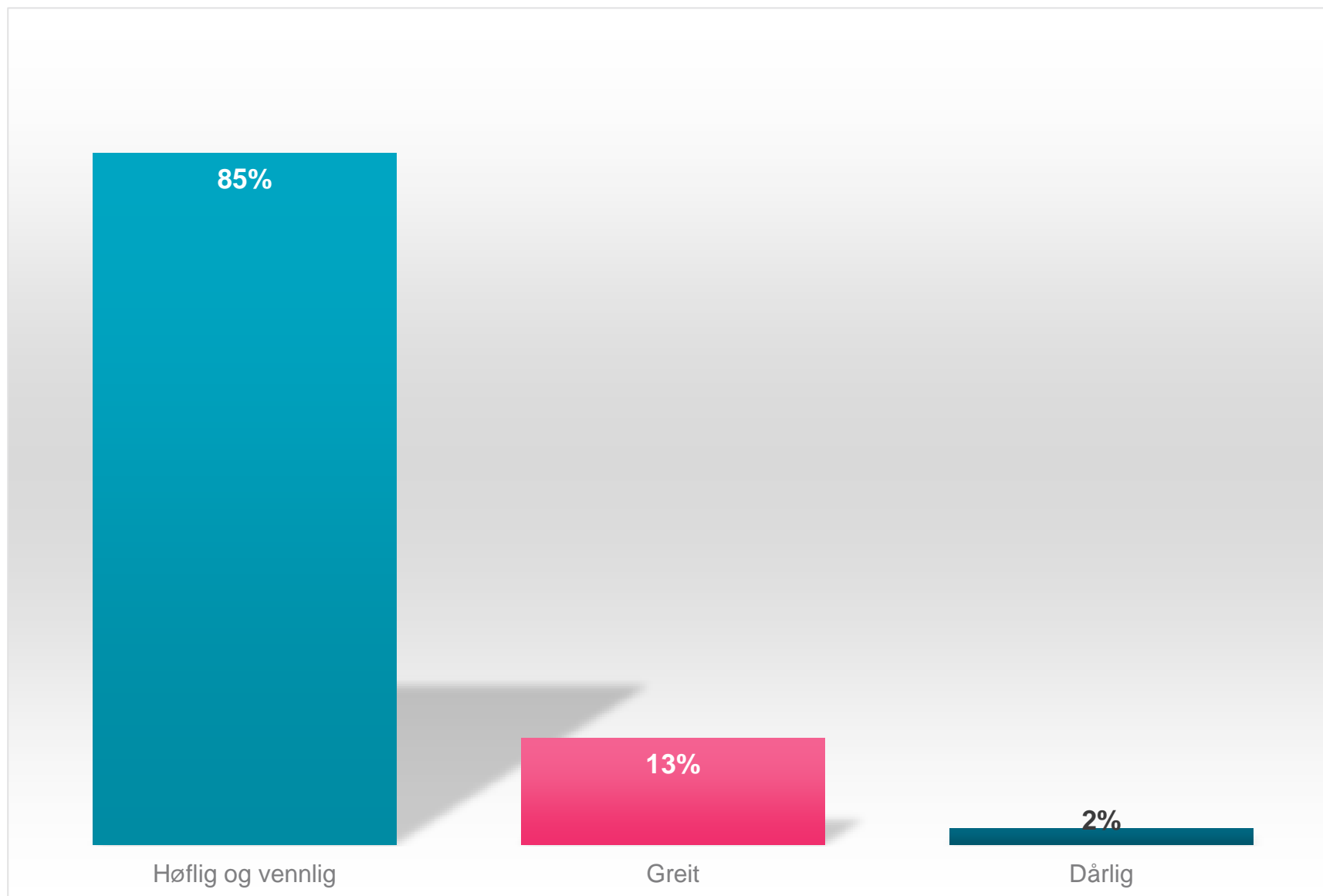


Om støttepersonen

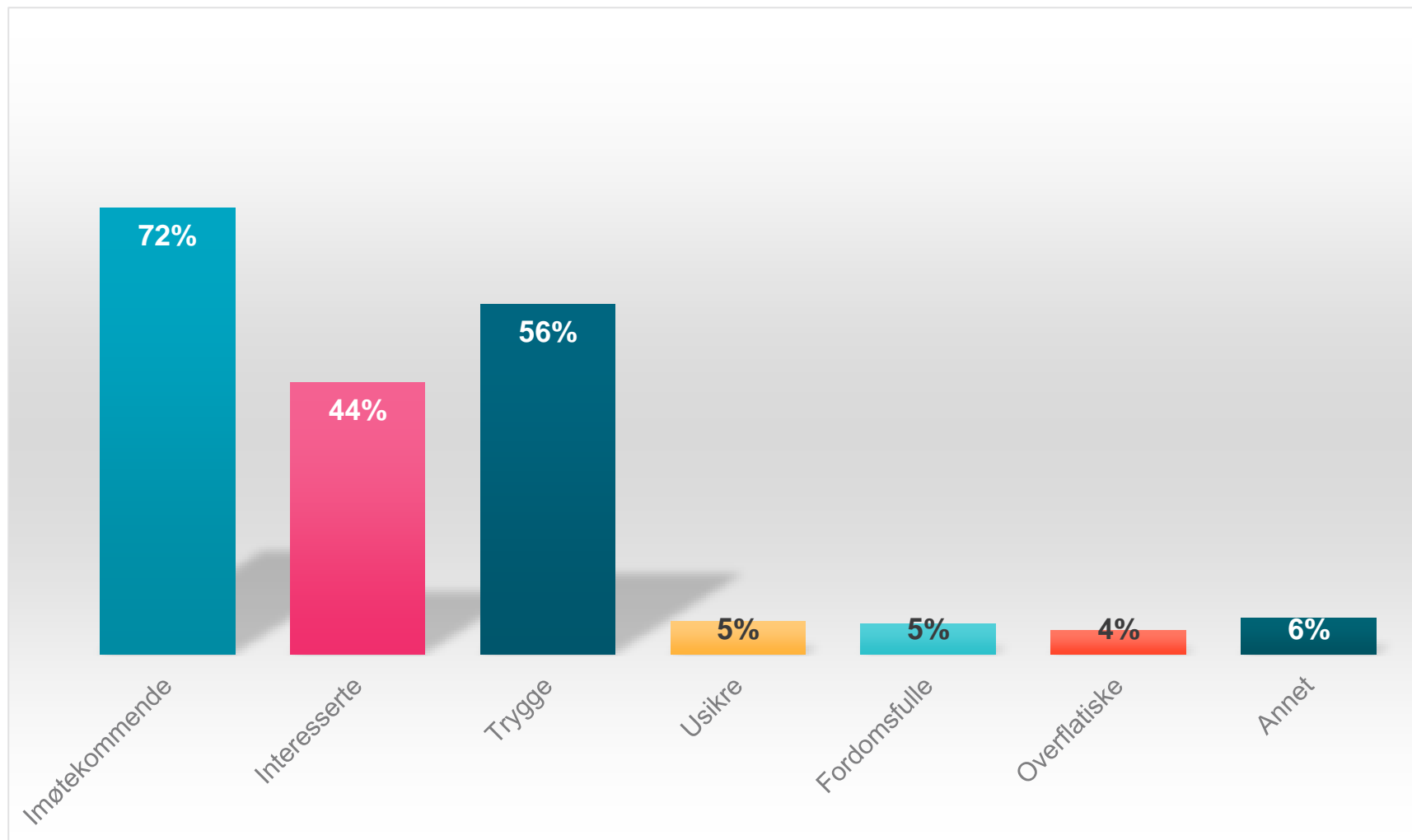


MEKLERNE OG DET FELLES MØTET

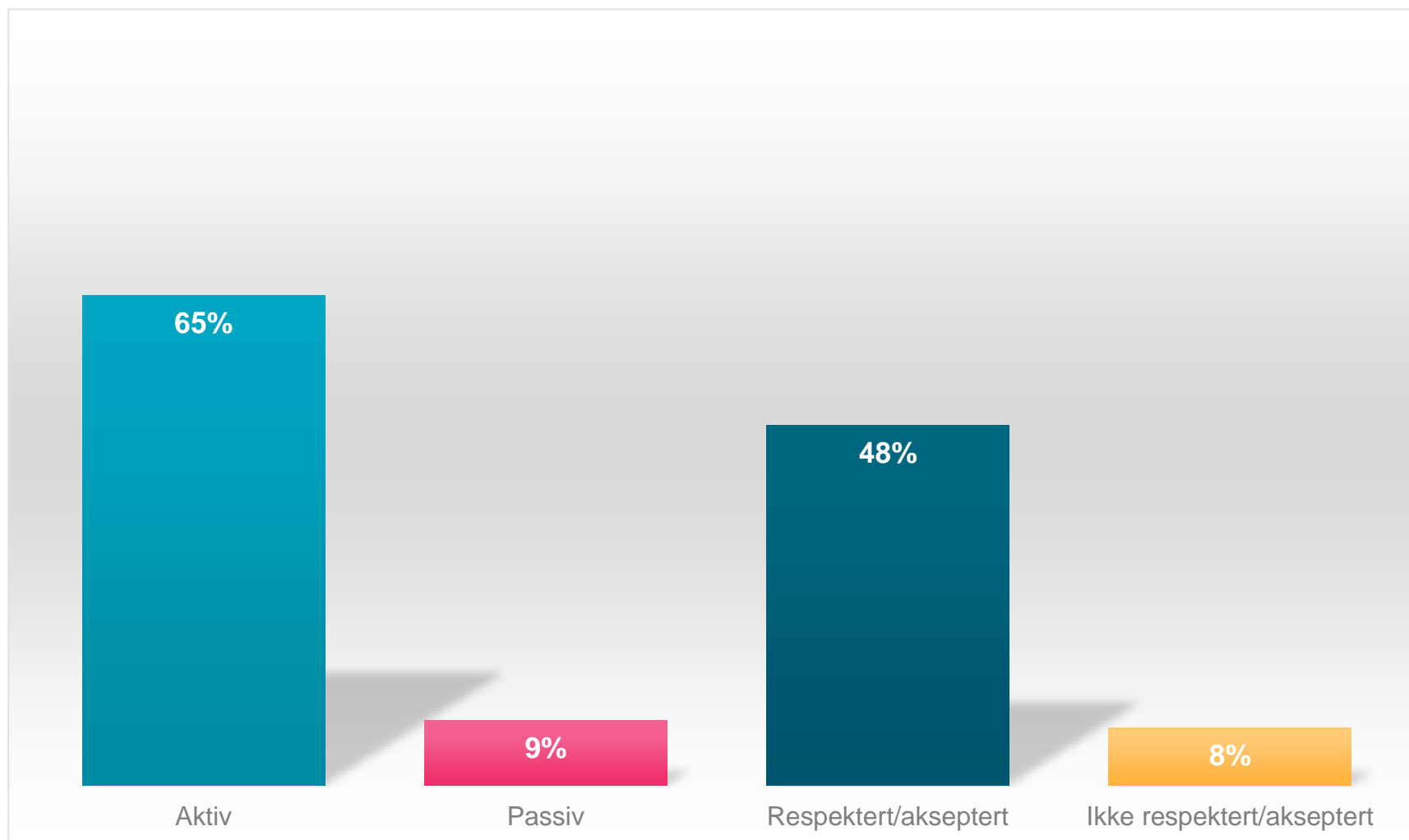
Hvordan ble du møtt av meglerne/tilretteleggerne?



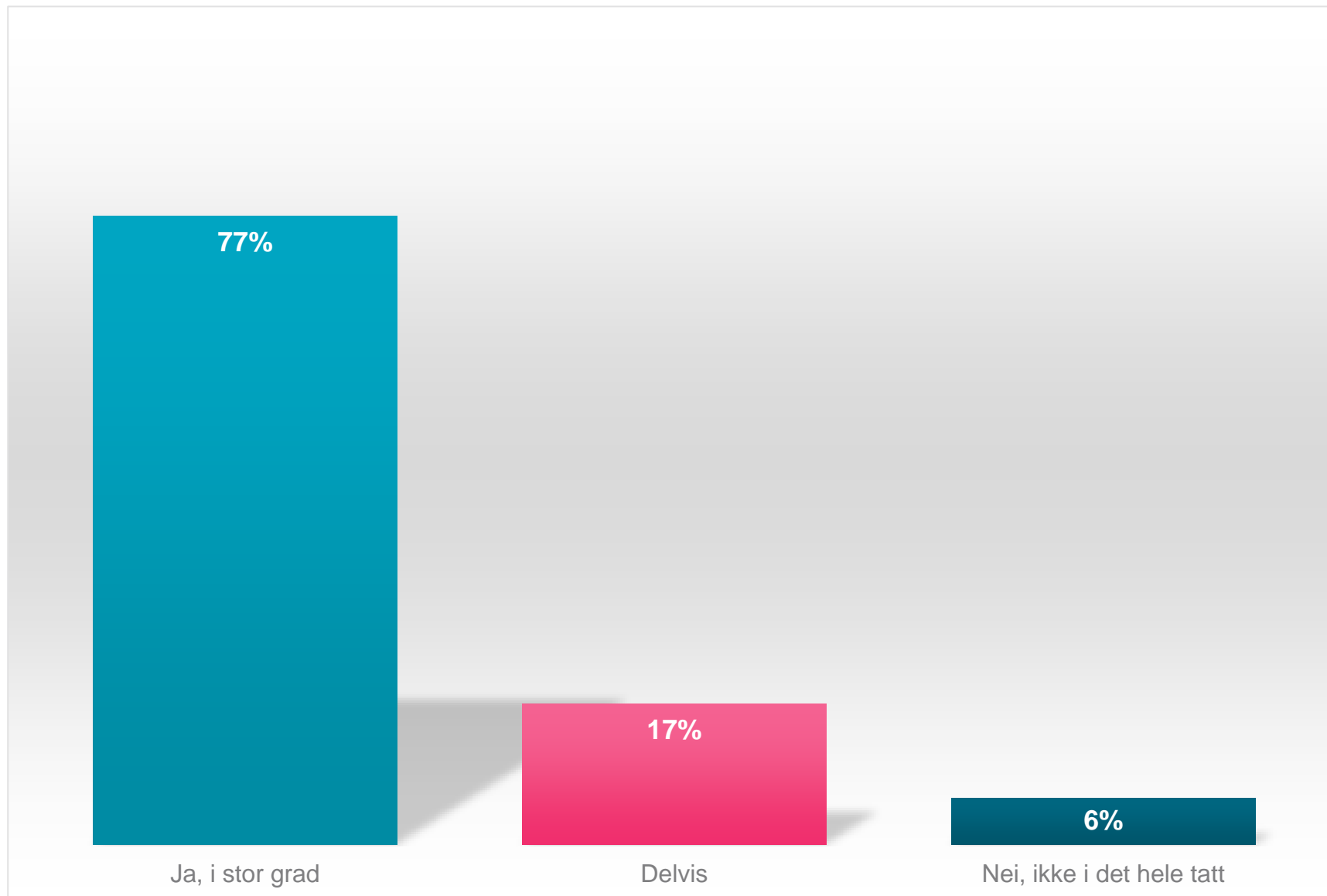
Hvordan opplevde du meglerne/tilretteleggerne i møtet? (Flervalgsmulighet)



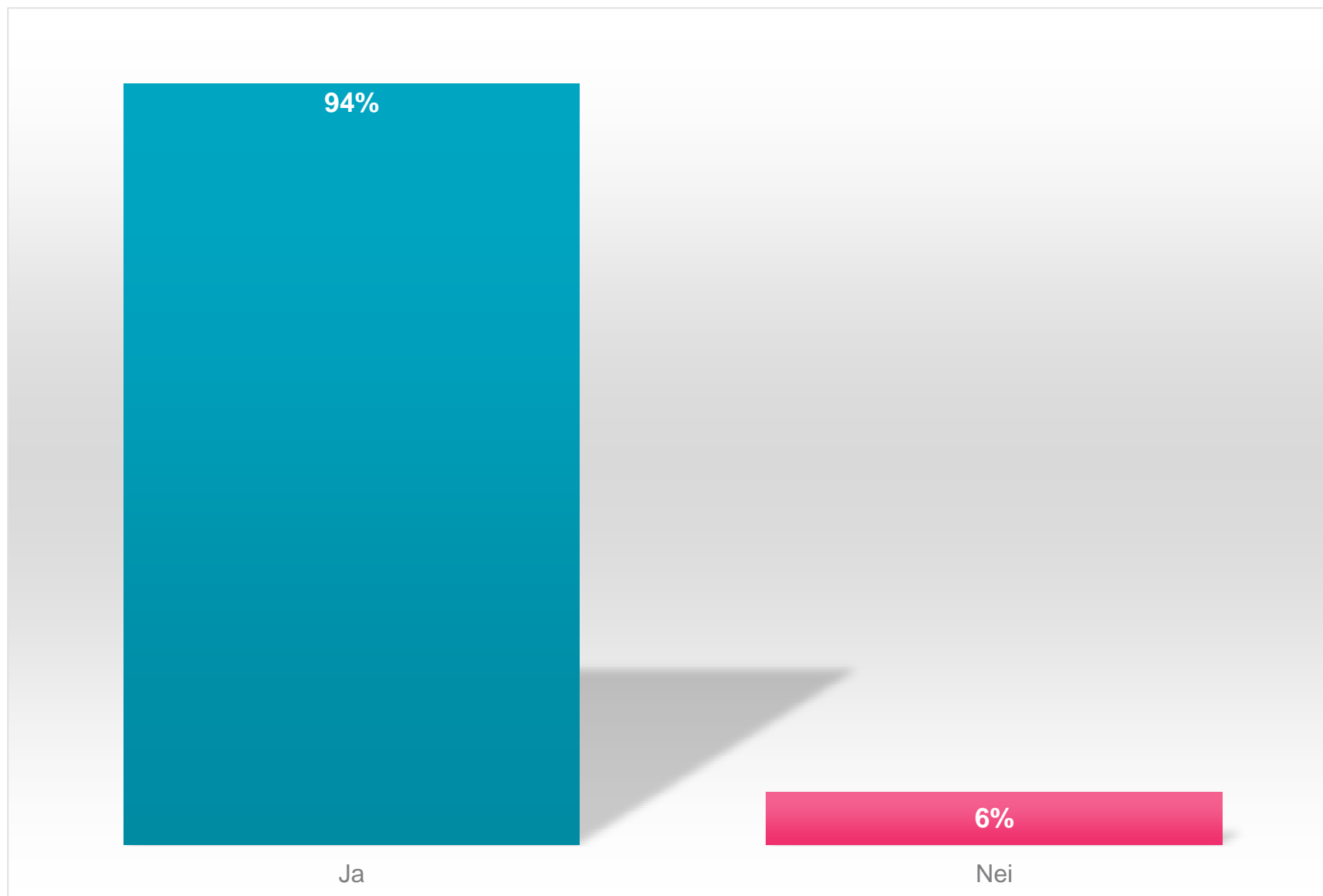
Hvordan vil du beskrive din egen rolle i møtet? (Flervalgsmulighet)



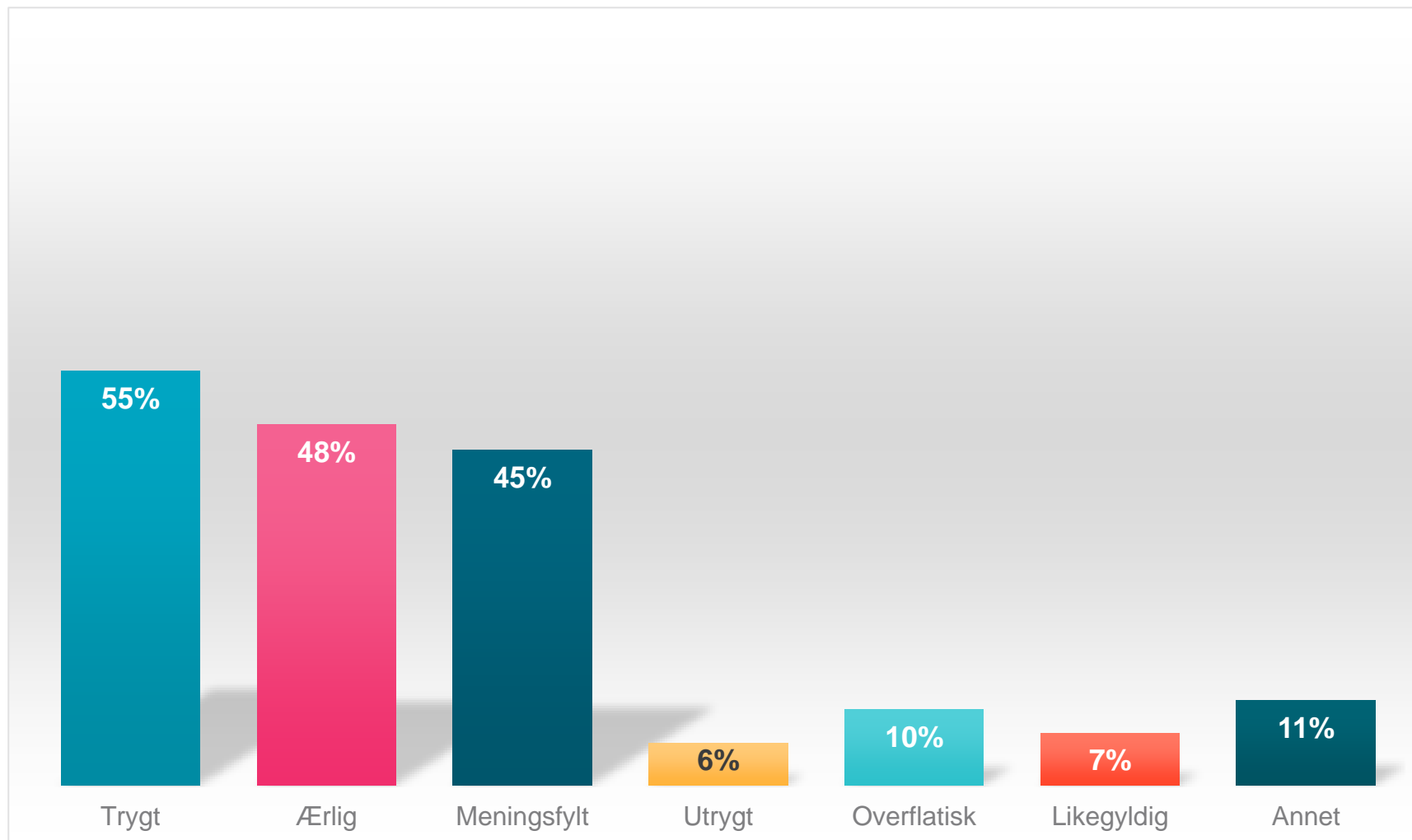
Fikk du sagt det som var viktig for deg?



Opplevde du at dere hadde nok tid i møtet?



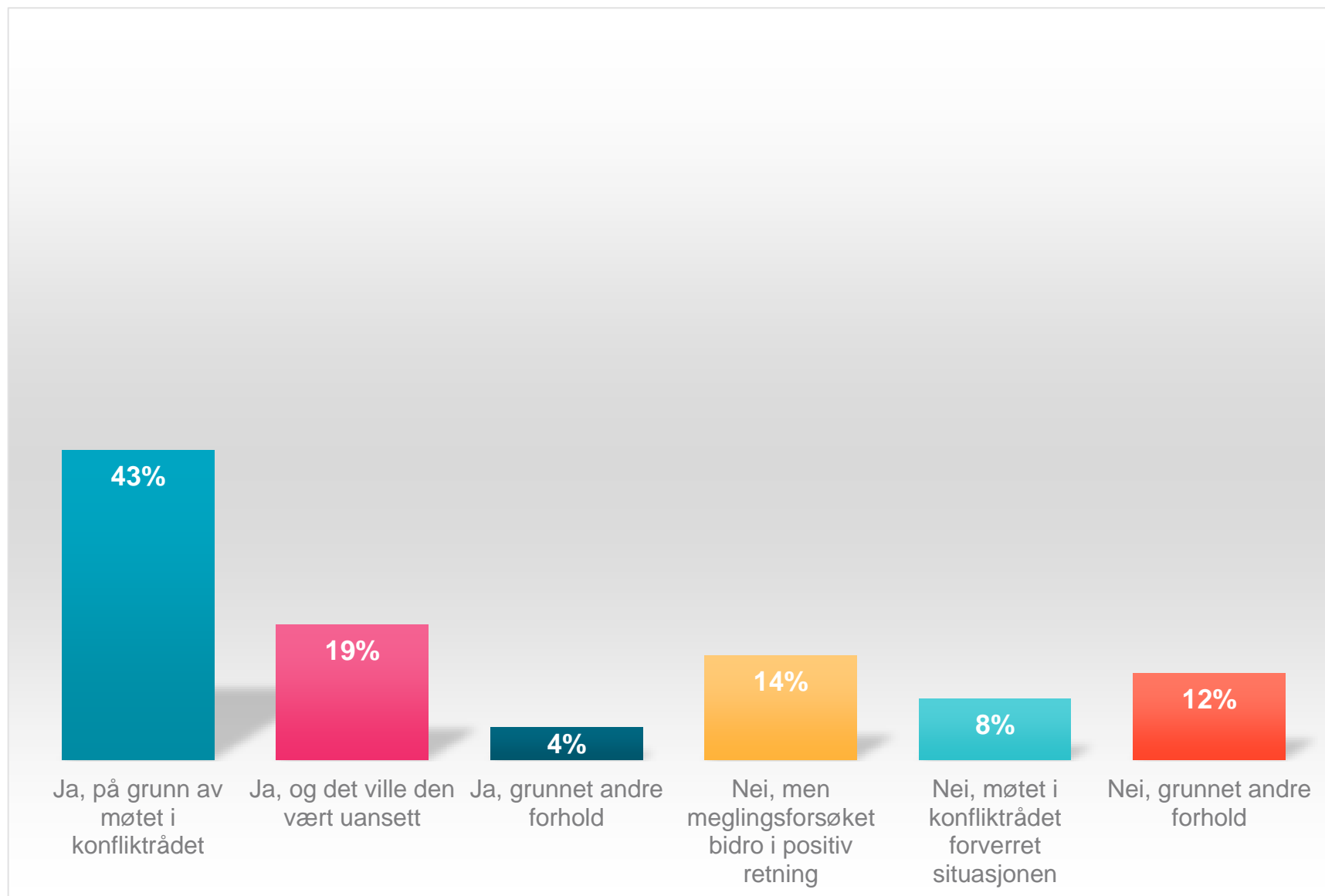
Hvordan opplevde du møtet i sin helhet? (Flervalgsmulighet)



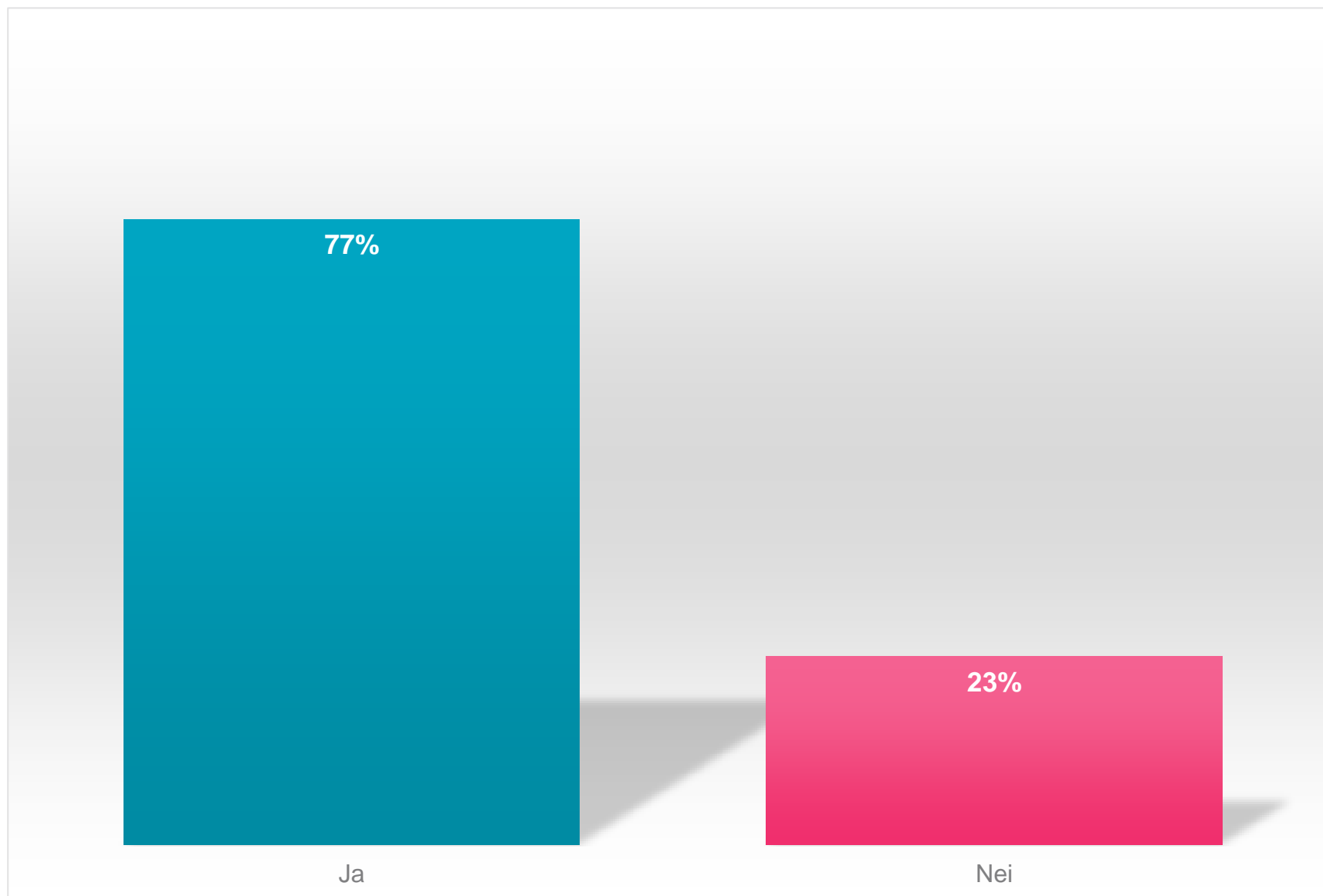
ETTER MØTET



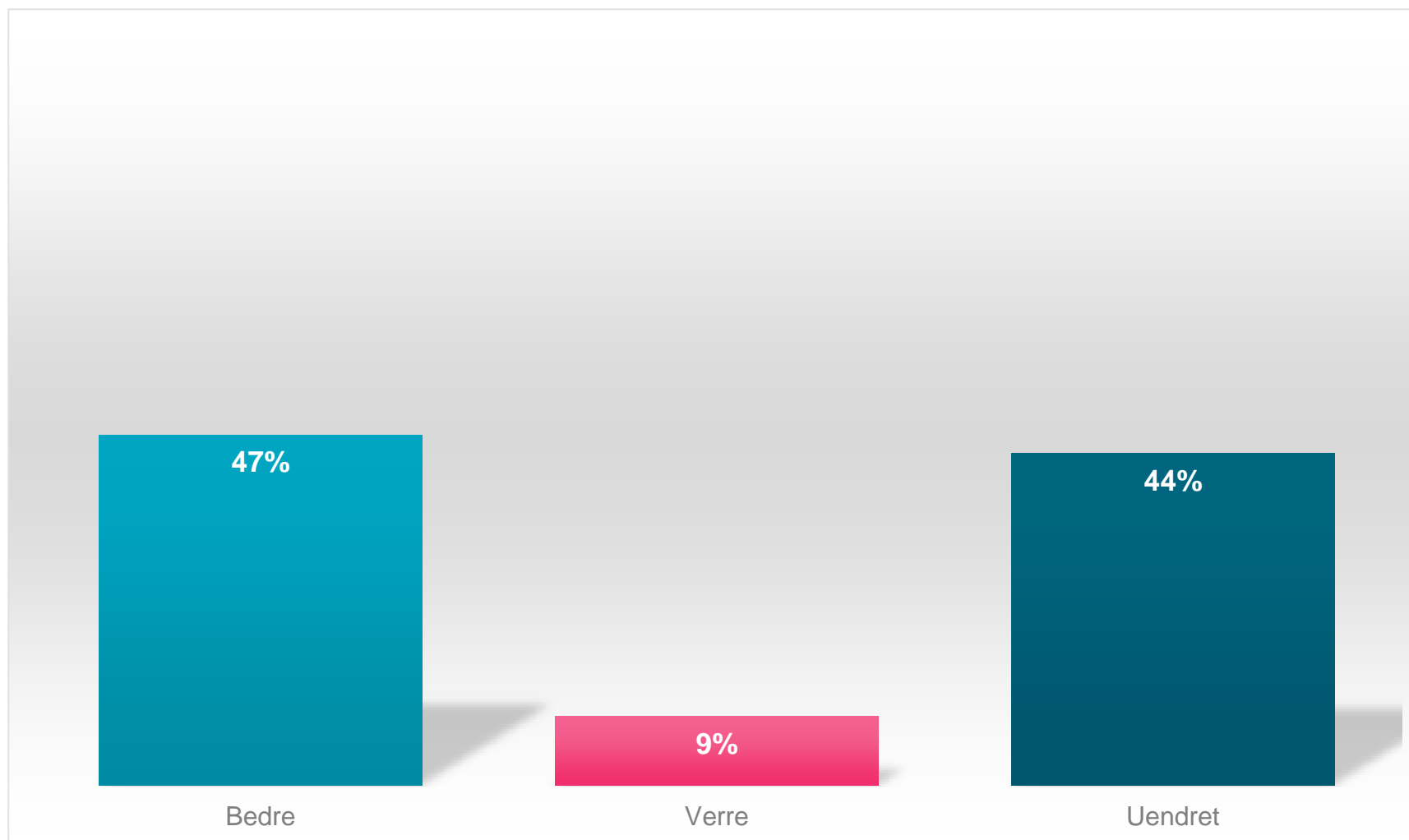
Er saken ute av verden for din del nå?



Er du tilfreds med avtalen nå i ettertid?



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



sitater



Noen sitater fra partene



Flere burde nok bruke denne muligheten. Dette er ett fantastisk alternativ. Skal forsøke og ikke havne her igjen, men bruker muligheten hvis jeg trenger det, dere gjør en god jobb. Takk.

Jeg er veldig fornøyd med at konfliktrådet finnes, deres mottakelse av saken med respekt og alvor, og meglingsmøtet.

God samtale, følte meg godt mottatt, forstått, trygghet og god informasjon.

Det var mulighet å snakke for begge partene med tredje person til stede. Alle har fått tid og mulighet å snakke om problema og å bli hørt. Vi har fått mulighet til å sette tingene på riktig plass og dempe konfliktutvikling. Det er positivt.

Fantastisk bidrag av frivillige å bidra til samfunnet på denne måten.





Noen sitater fra verger

Savnet ingenting, informasjonen i forkant var veldig konkret og fremstilt på en profesjonell måte.

Bra avtale, hvor begge parter var deltagende i utarbeidelsen. Har selv møtt flere av partene etter møte og det har vært en god stemning mellom de.

En god opplevelse og jeg følte at alle parter ble ivaretatt i avtalen.



TAKK

til hver og en for
verdifulle tilbakemeldinger
på konfliktrådets tjeneste!

