

Zufriedenheitsumfrage des Schulpsychologischen Beratungsdienstes Bezirk Meilen

von Christoph Treichler

1. Die Idee hinter der Umfrage

Im Rahmen einer Praxisforschungsarbeit des MAS Kinder- und Jugendpsychologie der Universität Basel entwickelte Christoph Treichler in Kooperation mit der Stellenleitung des Schulpsychologischen Beratungsdienstes (SPBD) im Bezirk Meilen eine standardisierte Zufriedenheitsumfrage. Bisher stützte sich der Dienst hauptsächlich auf mündliche Rückmeldungen. Mit der neuen Umfrage konnten erstmals quantitative und qualitative Rückmeldungen der zentralen Anspruchsgruppen systematisch erhoben werden. Dadurch wurden Stärken und Entwicklungspotenziale des Abklärungsprozesses aus den unterschiedlichen Perspektiven sichtbar. Die Befragung wurde als Pilotstudie durchgeführt.

2. Methodisches Vorgehen

Die anonyme Online-Umfrage wurde im Juni und Juli 2025 durchgeführt. Sie richtete sich an die zentralen Anspruchsgruppen, die im Schuljahr 2024/2025 mit dem SPBD Meilen in Kontakt standen. Dazu gehörten Eltern und Erziehungsberechtigte, Klassenlehrpersonen, Heilpädagoginnen und Heilpädagogen, Schulleitungen, Fachleitungen Sonderpädagogik, Logopädinnen und Logopäden, Psychomotoriktherapeutinnen und -therapeuten, Schulsozialarbeitende sowie Klassenassistenzen. Weitere am Abklärungsprozess beteiligte Betreuungspersonen konnten den Fragebogen über eine offene Kategorie ausfüllen.

Die anonyme Durchführung sollte eine möglichst offene und ehrliche Rückmeldung aller Beteiligten ermöglichen. Die Bearbeitungsdauer betrug rund fünf Minuten. Alle Teilnehmenden beantworteten denselben Fragebogen, wodurch die Einschätzungen der verschiedenen Anspruchsgruppen direkt miteinander verglichen werden konnten. Die Themen orientierten sich am typischen Ablauf einer schulpsychologischen Abklärung. Ergänzend zu den standardisierten Bewertungen konnten die Teilnehmenden ihre Erfahrungen in offenen Kommentaren schildern, wodurch sich die quantitativen Ergebnisse besser einordnen liessen.

Über 650 Eltern und Erziehungsberechtigte wurden direkt per E-Mail zur Teilnahme eingeladen. Die schulischen Fachpersonen wurden über die Schulleitungen informiert, welche den Umfragelink mit der Bitte erhielten, diesen an die beteiligten Fachpersonen weiterzuleiten. Insgesamt gingen 112 vollständig ausgefüllte Fragebogen in die Auswertung ein. Die Ergebnisse stellen damit eine erste systematische Bestandsaufnahme der Zufriedenheit mit dem SPBD dar. Die Rückmeldungen stammten erwartungsgemäss überwiegend von Eltern und Erziehungsberechtigten. Für zukünftige Erhebungen bietet es sich an, die Verteilung innerhalb der Schulen weiter zu optimieren, um die Beteiligung der schulischen Fachpersonen zusätzlich zu erhöhen.

Die Aussagen wurden auf einer siebenstufigen Likert-Skala beantwortet, wobei 1 = trifft gar nicht zu und 7 = trifft voll und ganz zu bedeutet. Zur Auswertung wurden der Median und der Mittelwert herangezogen. Der Median beschreibt den mittleren Wert aller Antworten und zeigt, wie die Mehrheit der Teilnehmenden die jeweilige Aussage beurteilt hat.

3. Die wichtigsten Ergebnisse

Hohe Gesamtzufriedenheit

Die nachfolgenden Grafiken geben einen Überblick über die Ergebnisse der einzelnen Themenbereiche. Über alle Anspruchsgruppen hinweg zeigte sich eine hohe Zufriedenheit mit der Arbeit des SPBD Meilen. In nahezu allen Themenbereichen lag der Median zwischen 6 und 7. Besonders positiv bewertet wurden die Zusammenarbeit mit dem Dienst, die Kommunikation während des gesamten Abklärungsprozesses, die Informationsvermittlung, die Verständlichkeit der Abklärungsergebnisse, die Nachvollziehbarkeit und der Nutzen der empfohlenen Massnahmen sowie die Unterstützung des Kindes. Auch die Terminorganisation nach Beginn der Abklärung wurde insgesamt als effizient wahrgenommen und erreichte einen Median von 6.

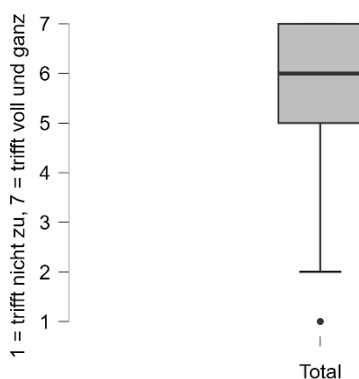


Abb. 1: Ich bin zufrieden mit der Zusammenarbeit mit dem SPBD (Werte aller Anspruchsgruppen)

Entwicklungspotenzial bei den Wartezeiten

Die tiefsten Bewertungen betrafen die Wartezeit von der Anmeldung bis zur ersten Kontaktaufnahme durch den SPBD. Mit einem Median von 5 wurde dieser Bereich zwar insgesamt positiv beurteilt, zeigte jedoch im Vergleich zu allen anderen Themen das grösste Entwicklungspotenzial. Die offenen Rückmeldungen bestätigten diesen Befund und verdeutlichten, dass längere Wartezeiten insbesondere von Eltern als belastend erlebt werden.

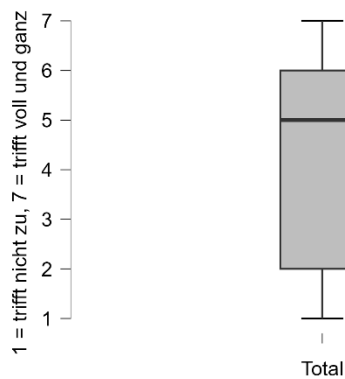


Abb 2: Die Wartefrist von der Anmeldung bis zur Kontaktaufnahme des SPBD war angemessen (Werte aller Anspruchsgruppen)

Unterschiedliche Perspektiven der Anspruchsgruppen

Innerhalb der einzelnen Anspruchsgruppen zeigten sich in mehreren Themenbereichen statistisch signifikante Unterschiede. Die deutlichsten statistischen Unterschiede fanden sich zwischen Eltern und Klassenlehrpersonen. Eltern beurteilten die Zusammenarbeit mit dem SPBD, die Verständlichkeit der Ziele und Ergebnisse der Abklärung, den Nutzen sowie die Umsetzbarkeit der empfohlenen Massnahmen tendenziell positiver als Klassenlehrpersonen. Diese Unterschiede spiegeln unterschiedliche Rollen und Erwartungen der Beteiligten wider und bedeuten nicht zwangsläufig, dass sie auch im Alltag als bedeutsam wahrgenommen werden.

Stimmen aus der Praxis

Die qualitativen Rückmeldungen verliehen den statistischen Ergebnissen zusätzlichen Kontext und machten sichtbar, welche Aspekte von den Anspruchsgruppen besonders geschätzt werden. Aussagen wie *«Die Psychologin hat mein Kind nicht stigmatisiert und kein Elefant aus einer Maus gemacht»* (Kindsmutter), *«Das Team ist sehr professionell und einfühlsam»* (Klassenlehrperson) oder *«Mit einfachen Worten wurde auch den Eltern verständlich gemacht, worum es geht»* (Schulleitung) verdeutlichen, dass sich viele Familien und Fachpersonen ernst genommen und professionell begleitet fühlten. Ebenso positiv bewertet wurden die lösungsorientierte Zusammenarbeit und die verständliche Vermittlung der Ergebnisse. So beschrieben Teilnehmende die Auswertungsgespräche als *«übersichtlich und verständlich»* oder hielten fest, dass die Empfehlungen geholfen hätten, ihr Kind gezielter zu unterstützen.

Gleichzeitig lieferten die offenen Rückmeldungen konkrete Hinweise für die Weiterentwicklung. Am häufigsten wurden die Wartezeiten bis zur ersten Kontaktaufnahme thematisiert. Mehrere Eltern wünschten sich eine frühzeitige Einschätzung der voraussichtlichen Wartefrist und beschrieben lange Wartezeiten als zusätzliche Belastung in einer ohnehin herausfordernden Situation. Darüber hinaus wurden eine transparentere Information aller Beteiligten sowie eine noch engere Koordination zwischen Schule, Eltern und SPBD angeregt. Die qualitativen Rückmeldungen zeigen damit auf, dass neben der hohen fachlichen Qualität insbesondere transparente

Abläufe und eine frühzeitige Kommunikation als wichtige Faktoren für eine gelingende Zusammenarbeit wahrgenommen werden.

4. Ausblick

Die Pilotstudie liefert eine wertvolle Grundlage für die Qualitätsentwicklung des Schulpsychologischen Beratungsdienstes Bezirk Meilen. Die Ergebnisse bestätigen zahlreiche Stärken in der Zusammenarbeit mit den verschiedenen Anspruchsgruppen und zeigen gleichzeitig konkrete Entwicklungspotenziale auf.

Der neu entwickelte Fragebogen bietet eine Grundlage, die Zufriedenheit der Anspruchsgruppen auch künftig systematisch zu erfassen und die Qualität der Dienstleistungen des SPBD gezielt weiterzuentwickeln.