PFLÜGER
SCHÜßLER-SALZE
HOMÖOPATHIE

Pflügers Geschichte(n)

Für Horst und Rita Pflüger.

Zum 65-jährigen Bestehen des Homöopathischen Laboratoriums Alexander Pflüger GmbH & Co. KG.

Inhalt

Herstellung fest: Edgar Preckel und Klaus Karbstein Seite 06

Herstellung Urtinkturen: Oguz Öz und Gerd Merschbrock Seite 10

Pflüger in der Praxis: Heilpraktiker Helmut Scheiper Seite 14

Mitarbeiterinnen der ersten Stunde: Gertrud Heinrichsmeier und Rosemarie Rodejohann Seite 18

EDV: Gerhard Müller Seite 22

Marketing und Vertrieb: Hans-Peter Mutterer Seite 26

Konfektionierung: Peter Ritschel und Willi Reckmann Seite 30

Einkauf: Peter Klockenbusch Seite 34

Stammdaten/Musterbearbeitung/Buchhaltung: Ursula Neß und Angelika Bünte Seite 38

Haustechnik: Vlado Karaula Seite 42

Marktfreigabe/Zulassung: Dr. Annemarie Lipinski und Dr. Norbert Schultz Seite 46

Herstellung flüssig: Gabriele Heyde und Franz Köllner Seite 48

Versand und Logistik: Gabriele Potthoff und Erika Linnemann Seite 54

Impressum Seite 59

1.500.000.000 mal „P" wie Pflüger

Hightech-Maschinen stoßen in der „Herstellung fest" riesige Mengen Tabletten aus

1,5 Milliarden Tabletten produziert das Homöopathische Laboratorium Alexander Pflüger Jahr für Jahr. Fünf große Fertigungsmaschinen leisten diesen Output. Unter Volllast können sie jede Minute 2.580 Tabletten pressen und das markante Pflüger-„P" einstempeln. Wer die aus veredeltem Stahl geformten Hochpräzisionsmaschinen heute so sieht, kann sich kaum vorstellen, dass hier noch vor wenigen Jahrzehnten mit ganz einfachen Geräten gearbeitet wurde.

„50 Kilogramm Tabletten – das war für uns damals schon ein großer Auftrag", erinnert sich Klaus Karbstein, von 1978 bis 2003 verantwortlich für die „Herstellung fest". Heute beschäftigt sich sein Kollege Edgar Preckel mit ganz anderen Mengen. „Ein Großauftrag heute? 7.000 Kilogramm ‚Schüßler Salz Nr. 7' zum Beispiel." Seit Pflüger massiv in die Werbung geht, ist die „Heiße Sieben" der große Renner.

Milchzucker – das Trägermaterial für feste Arzneimittel – verarbeitet Pflüger in großen Mengen. In so genannten „Big Bags" zu je 600 Kilogramm wird die Laktose angeliefert und zur Weiterverarbeitung in die Tablettierungsmaschine gegeben. „15 Big Bags verbrauchen wir in einer Woche", erklärt Edgar Preckel. Die „Herstellung fest" bringt es auf einen jährlichen Milchzucker-Bedarf von 400 Tonnen.

Pflüger schwört auf eine Spezial-Laktose aus dem Hause Meggle. Dank ihrer besonderen molekularen Struktur lassen sich die Tabletten direkt verpressen. Im Gegensatz zu früher: Seinerzeit musste ein Ansatz mit wässeriger Lösung feuchtgranuliert und danach getrocknet werden. Heute dauert das Tablettieren eines Ansatzes auf den großen Rundläuferpressen zirka drei Stunden. „Dadurch können wir in so großer Stückzahl produzieren", so Edgar Preckel. Und das Verfahren spart jede Menge Energie.

Mit Mörser und Stößel

Als Klaus Karbstein vor Jahrzehnten zu Pflüger kam, staunte er zunächst nicht schlecht: Da stand eine in die Jahre gekommene Dezimalwaage, mit der er die Zutaten für Arzneimittel abwiegen sollte. Doch nicht nur die Waage mutete dem Pharma-Fachmann etwas vorsintflutlich an: „Ich kam von der

Blitzblank sauberer Arbeitsplatz: Edgar Preckel und Klaus Karbstein in der „Herstellung fest".

Firma Eurodragee und war es gewohnt, mit besseren Geräten zu arbeiten. Bei Pflüger gab es nur Mörser und Stößel." Trotzdem: Den Wechsel zu Pflüger beschreibt Klaus Karbstein als „Rettung".

Sein bisheriger Arbeitgeber geriet wirtschaftlich ins Straucheln, zudem hatte er dort oft mit Lösungsmitteln arbeiten müssen. „Und es hat viel gestaubt. Ich war gesundheitlich angeschlagen." Bei Pflüger ging es ihm schnell besser. „Hier war es einfach sauberer. Die Luft vor allem." Und dank der homöopathischen Arzneimittel, die ihm Horst Pflügers Vater Alexander empfahl, ließen Klaus Karbsteins Beschwerden binnen kurzer Zeit nach. Spätestens jetzt war er überzeugter „Pflügerianer".

Hygiene bestimmt den Fertigungsalltag

Heute arbeite die „Herstellung fest" sogar noch sauberer, erklärt Edgar Preckel. Hygiene bestimmt den Fertigungsalltag. Mitarbeiter bedienen sich ständig der zahlreichen Seifen- und Desinfektionsmittel-Spender. Putzkolonnen reinigen die Produktionshalle tagsüber und noch einmal abends. Wer die Fertigung betreten möchte, kleidet sich erst mit Kittel und Haube und passiert dann eine Hygiene-Schleuse. Die Luft wird ständig auf Fremdstoffbelastung kontrolliert. „Und es gibt den Abklatsch-Test", erklärt Edgar Preckel. Dabei hinterlässt

Klaus Karbstein an einer alten Tablettierungsmaschine.

der Mitarbeiter einen Fingerabdruck in einer Petrischale, die mit einem Nährboden bestrichen ist. Im Labor wird die Kultur herangezüchtet und auf schädliche mikrobiologische Organismen untersucht.

Klaus Karbstein hält diese Maßnahmen für enorm wichtig. „Von der Wirkung her waren die Arzneimittel früher zwar gleichwertig", sagt Klaus Karbstein, „aber sie sind heute sicherer geworden." Egal welche Mitarbeiterin oder welcher Mitarbeiter an der Maschine steht – durchgängig werde nach klaren Standards gearbeitet, betont Edgar Preckel. „Es gibt extrem niedrige Fehlertoleranzen. Die Qualität ist heute gleichbleibend gut."

„Pflüger war meine Rettung"

Davon können sich auch die zahlreichen Besucher überzeugen. Pflüger-Urgestein Klaus Karbstein führt die Gruppen gerne und oft durch den Betrieb. Der Rundgang wird nicht selten zu einer Art Gesundheitsberatung. Die Besucher wollen wissen, welche Schüßler-Salze er denn bevorzuge oder was am besten bei Gelenkschmerzen hilft? Klaus Karbstein ist kein Heilpraktiker oder Apotheker, aber um die Antworten nicht verlegen. Schließlich hat er die Wirkung Pflügerscher Arzneimittel am eigenen Körper gespürt. „Wie gesagt: Pflüger war meine Rettung."

Wie Kuchenbacken

Oguz Öz (Herstellung Urtinkturen) und sein Vorgänger Gerd Merschbrock erzählen

Urtinkturen – sie sind die Basis für alle flüssigen und viele feste homöopathische Präparate. Ihre Güte entscheidet über Qualität und Wirksamkeit der Arzneimittel. Was braucht es dafür? Spitzenrohstoffe natürlich! Aber erst wenn Menschen mit einer satten Portion Verstand, Herz und Erfahrung zu Werke gehen, werden aus guten Rohstoffen noch bessere Produkte. Und weil Meister selten vom Himmel fallen, setzt man bei Pflüger schon seit Jahrzehnten darauf, Wissen gezielt von einer Mitarbeiter-Generation an die nächste weiterzugeben.

So ist es auch bei Oguz Öz gewesen. Der 37-Jährige arbeitet in der Abteilung „Herstellung Urtinkturen". Sein Wissen hat er von seinem Vorgänger Gerd Merschbrock geerbt: „Alles, was ich kann, habe ich von Gerd übernommen." Und der hatte es wiederum von seinem Chef Alexander Pflüger, dem Vater von Horst Pflüger. Gerd Merschbrock: „Ein paar Jahre habe ich mit ihm zusammenarbeitet und mir alles abgeguckt."

„Die Herstellung funktioniert im Prinzip noch genau wie früher", weiß Gerd Merschbrock. Damals wie heute arbeitet man bei der Urtinktur-Herstellung streng nach den Vorgaben des Homöopathischen Arzneibuches (HAB). Gerd Merschbrock: „Nehmen wir zum Beispiel ‚Aconitum napellus' – Blauer Eisenhut. Die Frischpflanze wird als Ganzes angeliefert, im Häcksler zerkleinert und mit Ethanol vermischt. Der Ethanol entzieht der Zelle den Saft." Kleinere Mengen – bis zu etwa zehn Kilogramm – werden von Hand verrührt. Für alle größeren Margen darüber gibt es die maschinelle Fasswende-Einheit.

Jeden Tag zwei mal umrühren

Die Mazerationsdauer beträgt zwischen 10 und 30 Tage. „Jeden Tag muss zweimal umgerührt werden", erklärt Oguz Öz. Erst wenn die Urtinktur einen fest vorgeschriebenen Prüfzyklus durchlaufen hat, darf sie für die Herstellung von Pflüger-Komplexmitteln verwendet werden. „Fünf Jahre können wir die Urtinktur verwenden." Danach muss gegebenenfalls noch mal geprüft werden. Gut 210 Urtinkturen aus pflanzlichen oder tierischen Grundstoffen werden bei Pflüger regelmäßig verarbeitet.

Oguz Öz arbeitet in der Herstellung Urtinkturen.

Berufliche Erfahrung im Bereich Pharma war nie zwingende Voraussetzung, um an einen Job bei Pflüger zu kommen. „Alexander Pflüger suchte damals jemanden, der sich mit Bäumen auskennt. Und mit Kräutern", erinnert sich Gerd Merschbrock. Als gelernter Gärtner brachte er die besten Voraussetzungen mit. „Die bisherige Anstellung bei der Stadt war nicht so spannend. Pflüger war für mich eine Herausforderung. Hier war ich mein eigener Herr." „Das ist heute immer noch so", wirft Oguz Öz ein. Auch er hat eine fachfremde Ausbildung. Er ist Bäcker. „Urtinkturen herstellen ist ja so ähnlich wie Kuchenbacken. Es geht streng nach Rezept", lacht der 37-Jährige. Seit 2003 ist er im Betrieb.

Pflüger hatte damals nach jemandem mit Erfahrung im Lebensmittelbereich gesucht. Denn wer Nahrungsmittel herstellen kann, hat gelernt, glasklare Hygienevorschriften

Gerd Merschbrock war bis 2007 für die Herstellung der Urtinkturen verantwortlich.

einzuhalten. Oguz Öz musste sich also nach dem Wechsel zu Pflüger nicht erst daran gewöhnen, absolut penibel zu arbeiten. „Die Herstellungsverfahren sind im Vergleich zu den Anfängen genauer geworden. Auch die Auflagen sind verschärft worden." Die Arbeit wird dadurch bestimmt nicht einfacher. Aber Oguz Öz sieht darin auch viel Positives: „Für mich ist das eher wichtig. Jeder Arbeitsschritt ist klar geregelt. Die Fertigungsprozesse werden genau überwacht. Mir gibt das viel Sicherheit."

Gute betriebswirtschaftliche Konstanz

Dass die Firma Pflüger mit den Schüßler-Salzen einen so außerordentlichen Boom erlebt, wirkt sich unweigerlich auf die Abteilung aus. Oguz Öz: „Die Herstellung von Urtinkturen ist dadurch etwas zurückgegangen." Aber das Unternehmen habe durch den Verkauf biochemischer Produkte eine gute betriebswirtschaftliche Konstanz. „Das trägt die anderen Bereiche mit."

So werden bei Pflüger garantiert weiterhin Arzneimittel auf Basis der Urtinkturen hergestellt. In der Homöopathie spielen neben den pflanzlichen auch tierische Stoffe eine gewichtige Rolle. Ein Beispiel dafür ist das Gift der Honigbiene. Allein, die Fluginsekten geben das Gift nicht freiwillig her. An deren Tötung geht kein Weg vorbei, will man den Stoff gewinnen. Leiden und Schmerz wird den Honigsammlern erspart – so wie es das Tierschutzgesetz vorsieht. Mehrere Zehntausend Bienen werden in einen Kunststoff-Käfig gegeben und ad hoc in Ethanol getaucht. „Das zischt nur einmal. Die Tiere sind sofort tot", betont Oguz Öz.

Um die Beschaffung tierischer Rohstoffe kursieren bei Pflüger einige lustige Geschichten. Ob sie alle den Tatsachen entsprechen, wissen nur Insider. Gerne wird die Anekdote von der Maulwurf-Rasur (nicht tödlich!!!) kolportiert. Angeblich musste der Wühler einen Teil des Fells einbüßen, weil anno tuck der Herstellungsauftrag für ein Maulwurf-Antiallergikum vorlag.

Wenn Ponys Haare lassen müssen...

Eine ähnliche Begebenheit kann Rentner Gerd Merschbrock tatsächlich bezeugen: „Wir brauchten mal für irgend etwas Rinderhaare. Wir sind dann 'raus zu einem Bauern gefahren. Der hat eine Kuh in den Stall getrieben, und wir konnten ein paar Haare abschneiden. Ein Pony stand da auch..." Das Tier kam also unerwartet in den Genuss einer neuen Frisur.

Die Moral von der Geschicht': Man sollte immer etwas Ponylocke auf Lager haben. Man kann ja nie wissen, was als nächstes für ein Auftrag 'reinflattert.

Die Chemie stimmt

In vierter Generation setzt die Heilpraktiker-Familie Scheiper-Schlattmann auf Pflüger-Arzneimittel

„Das Auge ist der Punkt, in welchem Seele und Körper sich vermischen." Der Literat Friedrich Hebbel (1813-1863) war zwar kein Arzt, aber klug genug, um zu wissen, dass das Auge unsere Befindlichkeit widerspiegelt. Das Wissen darum nutzt auch Helmut Scheiper. Per „Iris-Diagnose" ergründet der Heilpraktiker, was den Patienten belastet. In der Therapie setzt er fast ausschließlich auf Pflüger-Präparate. Und das hat in der Familie Scheiper-Schlattmann Tradition.

Beschaulich und ruhig geht es zu in Bad Laer-Winkelsetten. Das Klima ist besonders mild, hier im Osnabrücker Land am Fuße des Teutoburger Waldes. Mittendrin liegt das von Pferdewiesen umsäumte „Haus Sonnenwinkel Scheiper-Schlattmann". Die Familie unterhält eine Pension und eine Naturheilpraxis. Ein Ort zum Entspannen, zum „Runterkommen". Patienten aus ganz Deutschland kommen hierher, um zu kuren und sich homöopathisch oder chiropraktisch behandeln zu lassen. „Zu 90 Prozent setze ich Präparate von Pflüger ein", erzählt Helmut Scheiper. „Da weiß ich absolut, dass sie funktionieren."

Der 54-Jährige führt die Praxis in dritter Generation. Sein Vater brachte ihn in Kontakt mit der Marke Pflüger. „So lange ich denken kann, hat er mit Pflüger-Mitteln behandelt", erinnert sich Helmut Scheiper. Später dann, als er Anfang der 80er-Jahre bei Heilpraktiker Johannsen in Münster-Nienberge assistierte, festigte sich die Markentreue endgültig. „Auch Kollege Johannsen hat fast nur mit Pflüger-Komplexmitteln gearbeitet. Bestimmt zu 95 Prozent. Da kriegt man viel mit – und das prägt natürlich", sagt Helmut Scheiper.

Im Alter von 25 Jahren legte er die Prüfung zum Heilpraktiker ab und übernahm die elterliche Praxis. Glasklar, dass Helmut Scheiper seine Patienten auch weiterhin mit den bewährten Mitteln aus Rheda-Wiedenbrück therapierte. Das hat sich bis heute gehalten. Auch Sohn Daniel Scheiper – er repräsentiert die mittlerweile vierte Generation der Heilpraktiker-Familie – ist überzeugter Pflüger-Fan. „Wir haben viele Kurgäste, die zwei bis drei Wochen bleiben. Bei der Neuraltherapie zum Beispiel spritze ich nichts anderes als Pflüger."

Der Homöopath schätzt es besonders, dass man viele Pflü-

Das Auge trügt nicht: Die Iris-Diagnose ist das Spezialgebiet von Heilpraktiker und „Pflüger-Fan" Helmut Scheiper.

Orientierungshilfe (nicht nur) für Heilpraktiker: Das Rezepturbuch von Pflüger.

ger-Mittel bedenkenlos kombinieren kann. „Ich weiß genau, dass es in der Regel keine Wechselwirkungen gibt – auch nicht mit anderen, ärztlich verordneten Medikamenten."
Im Fachverband tauscht man sich über die Marke aus. Laut Scheiper steht Pflüger im Ruf, mit einer „guten Kombination aus Leidenschaft, Fachkenntnis und Erfahrung" zu Werke zu gehen. Als ein Beispiel dafür nennt der Heilpraktiker das homöopathische Arzneimittel „Pflügerplex Bryonia 311 HM", das bei Entzündungen gegeben wird. „Ein innen-stabilisierendes Präparat, das zum Beispiel auch Säuglingen verabreicht wird."

Aber nicht nur die Wirkung der Präparate überzeugt den Gesundheitsexperten – auch der Preis spricht für sich. „Wir arbeiten sehr gerne mit Firmen, die günstig anbieten. Gerade wenn Patienten über einen langen Zeitraum Wiederholungsrezepte benötigen, ist der Kostenfaktor schon entscheidend."

Bei Hans-Peter Mutterer (Marketing-Leiter bei Pflüger) und Ursula Ness, die für Bemusterung der Heilpraktiker zuständig ist, sei er immer auf offene Ohren gestoßen, sagt Helmut Scheiper. „Wenn was war, konnte ich anrufen. Das hat stets reibungslos geklappt." Auf diesem kurzen Dienstweg floss

Nervoregin H – kann jeder nehmen, nur nicht Horst Pflüger. „Er ist schon entspannt genug", scherzt Heilpraktiker Helmut Scheiper.

auch ein bisschen von dem reichhaltigen Erfahrungsschatz des vor Ort tätigen Heilpraktikers in die Entwicklung der homöopathischen Komplexmittel ein. „Gerade wenn ich Erfahrungen mit der Kombination bestimmter Mittel machen konnte, habe ich die Informationen weitergegeben."

An die erste Begegnung mit Firmenchef Horst Pflüger erinnert sich Helmut Scheiper gut: „Das liegt schon Jahrzehnte zurück. Wir waren von der Firma Pflüger zu einer Fortbildung eingeladen. Mein erster Eindruck war: Das passt. Die Chemie stimmt." Freundlich, offen, geerdet – so habe er den Inhaber erlebt. „Der Mann ist einfach kollegial." Mit Freude erinnert sich Helmut Scheiper an die mittlerweile legendäre „Flower-Power-Party" bei Pflügers, zu der er 2009 eingeladen war. Gute Laune, fetzige Musik und lustige Getränke gab es hier nicht nur in homöopathischen Dosen. „Das war einfach toll", schwärmt der Naturheilkundler noch heute.

Dank solcher Begegnungen kennt Helmut Scheiper Horst Pflüger gut genug, um eine nicht ganz ernst gemeinte Ferndiagnose zu wagen. Welches der vielen Pflüger-Mittel braucht der „Patient Horst P." ganz besonders dringend? Helmut Scheiper: „Der braucht gar nichts. Er ist doch fit." Und welches Mittel darf Horst P. unter gar keinen Umständen nehmen? „Nervoregin. Er ist schon entspannt genug. Und er muss wach bleiben, um so ein Unternehmen wie Pflüger gut zu führen."

Der kleine Horst – ein ganz Lieber!

Gertrud Heinrichsmeier (87) und Rosemarie Rodejohann (78) sind Mitarbeiterinnen der ersten Stunde

Hellbrauner Schurwolle-Pulli, darunter ein weißes Hemd, Schnauzbart: So kennt man Horst Pflüger heute aus der Werbung. Leder-Knickerbocker, etwa ein Meter groß, noch kein Bartwuchs: So kennen ihn Gertrud Heinrichsmeier (87) und Rosemarie Rodejohann (78). Beide sind Mitarbeiterinnen der ersten Stunde. Das Urteil über das Kind Horst Pflüger fällt einstimmig gut aus. „Er war ein ganz lieber Junge – genau wie heute."

Im mittlerweile abgerissenen Privathaus der Familie Pflüger an der Bielefelder Straße in Wiedenbrück hatten die beiden Damen ihren Arbeitsplatz. Mit nur wenigen Leuten fing Firmengründer Alexander Pflüger 1949 ganz klein an. „Alexander hat unten im Haus mit einem Apotheker gearbeitet. Die Abfüllung war oben", erzählt Rosemarie Rodejohann, die 1951 im Alter von 16 Jahren zu Pflüger kam.

Ihre Aufgabe: Pulver oder Flüssigpräparate in Mini-Fläschchen abfüllen, Tabletten in 10-Gramm-Portionen abwiegen, verpacken, etikettieren und versenden. „Das waren damals schon Komplexmittel – wie heute." Von Asthma über Steinleiden, Rheuma, Wurmbefall bis Zuckererkrankungen – das junge Unternehmen hatte für viele Beschwerden die passende Arznei im Programm. Dass die Fertigung aber jemals die Ausmaße von heute annehmen würde, konnte in den Gründerjahren niemand ahnen. „Wenn eine Apotheke mal 60 bis 70 Flaschen bestellte, dann war das für uns schon ein großer Auftrag."

Gertrud Heinrichsmeier war eine der ersten Verwaltungsmitarbeiterinnen. „Ich habe Bestellungen erledigt, Telefonate entgegengenommen und auch beim Einpacken geholfen. Eigentlich war ich Mädchen für alles", erinnert sich Gertrud Heinrichsmeier. Als die gelernte Industriekauffrau ihren Dienst bei Pflüger antrat, waren die Verwaltungsstrukturen – gelinde gesagt – ausbaufähig: „Es gab zwar schon eine Rechenmaschine und eine Schreibmaschine. Aber keine Lohnkarten und auch keine Kartei für Lieferanten und Kunden. Das alles musste erst einmal angelegt werden." Gertrud Heinrichsmeier war es auch, die an der Herausgabe des ersten Rezepturbuches beteiligt war. Mitte der 1950er-Jahre kam es auf den Markt. Noch heute veröffentlicht Pflüger darin die Palette seiner homöopathischen Komplexmittel und deren Anwendungsbe-

Haben Pflüger mit aufgebaut: Gertrud Heinrichsmeier (rechts) und Rosemarie Rodejohann. In der Hand hält sie eines der ersten Pflüger-Rezepturbücher.

reiche. „Georg Pflüger – der Großvater von Horst – hat mir die Zutatenliste handschriftlich übergeben. Ich habe sie mit der Maschine abgeschrieben und später an die Druckerei weitergereicht", erzählt Gertrud Heinrichsmeier. Unter Heilpraktikern war das kleine rote Büchlein schon damals eine begehrte Lektüre. Schließlich genoss Georg Pflüger einen exzellenten Ruf als Heilpraktiker. Schon um 6 Uhr morgens hätten die Patienten Schlange vor der Tür gestanden, erzählen Gertrud Heinrichsmeier und Rosemarie Rodejohann fast unisono.

Mit dem Kind Horst Pflüger verbinden beide Damen nur gute Erinnerungen und Gefühle. Rosemarie Rodejohanns Augen

Gründerjahre: Das Foto zeigt Rosemarie Rodejohann (hinten rechts) mit ihren Kolleginnen und Kollegen.

Heilpraktiker Georg Pflüger – Großvater des Firmeninhabers Horst Pflüger.

strahlen: „Er war oft bei uns in der Fertigung. Ab und zu hat Horst geholfen, die Flaschen zu spülen. Er war ein unheimlich Lieber – wie heute." Gertrud Heinrichsmeier: „Horst gleicht seinem Vater. Von dem kam auch nie ein böses Wort." In der Mittagszeit wurde damals aus der Industriekauffrau Heinrichsmeier bisweilen das Kindermädchen Gertrud. „Oft habe ich Horst Pflüger und seine Geschwister behütet. Bestimmt zwei Jahre bin ich mit dem Kinderwagen durch Wiedenbrück spaziert", lacht sie.

Nah dran zu sein an der Familie – das haben beide immer sehr genossen. Und sie genießen es noch heute, bei regelmäßigen Rentner-Treffen zu Gast sein zu dürfen. „Pflüger war mein zweites Zuhause. Es ist für mich einfach *die* Firma", schwärmt Rosemarie Rodejohann. Noch heute ist sie ihrer Schwester dankbar dafür, dass sie irgendwo gelesen hatte, dass man bei Pflüger Personal sucht. „Ich bin dann einfach hingefahren und habe gefragt."

„Mit Können und Fleiß ist Pflüger groß geworden", lobt Gertrud Heinrichsmeier. Sie hatte sich zunächst bei Bertelsmann beworben. „Man musste damals nehmen, was man kriegen konnte." Ihr Ansprechpartner dort war jedoch der Auffassung, „dass ich mit dem, was ich kann, bei Bertelsmann untergehen würde". Er stellte den Kontakt zu Alexander Pflüger her. „Ich habe mich sofort wohlgefühlt."

Auch wenn es warnende Stimmen gab, die auf Unkenntnis und Misstrauen gegenüber alternativen Heilmethoden deuten ließen. Einige hielten die Pflügers für „Pillendreher und Kurpfuscher". Gertrud Heinrichsmeier konterte das damals wie heute mit einer gesunden Portion Humor: „Kurpfuscher – das stimmt nicht. Aber Pillendreher – das passt ja…"

Humor ist gesund: Eine Gelegenheit zum Feiern gab es bei Pflüger immer. Zweite von rechts: Rosemarie Rodejohann.

Kollege Computer: Unbestechlich, präzise, sieht alles!

EDV-Leiter Gerhard Müller erklärt, warum die Validierung computergestützter Systeme für die Qualität so wichtig ist

Ein Medizin-Studium hatte es werden sollen – wenn da nur dieses kleine Problem nicht gewesen wäre. „Ich konnte kein Blut sehen", schmunzelt Informatiker Gerhard Müller. Aus der Karriere als „Dr. med." wurde also nichts. Als aber 1995 das Angebot kam, bei Pflüger anzuheuern, „habe ich die Brücke zu dem alten Wunsch" schlagen können, sagt der 60-Jährige. Zu dem Zeitpunkt war er bereits um ein Diplom als Agrar-Ingenieur und jede Menge Erfahrung in Programmierung und Systemadministration reicher. Heute ist Gerhard Müller als EDV-Leiter unter anderem für die Computer-Validierung der Fertigungsprozesse verantwortlich. Unter seiner Ägide wurden Dokumentations- und Überwachungssysteme eingeführt, die die Spitzenqualität Pflügerscher Arzneimittel absichern.

GMP – diese drei Lettern stehen für „Good Manufacturing Practice". Zu deutsch: „Gute Herstellungspraxis für Arzneimittel". Das GMP-Regelwerk legt neben Anforderungen an Hygiene, Räumlichkeiten und Ausrüstung auch die Dokumentations- und Kontrollpflichten bei der Herstellung von Pharma-Erzeugnissen fest. Damit all diese Kriterien erfüllt sind, hat sich Pflüger ein umfassendes Computer-Validierungssystem verordnet. Bestandteil sind unter anderem hochentwickelte Produktionsplanungs-Programme, die alle Fertigungsschritte steuern und protokollieren. Gerhard Müller: „Ohne dies wären die hohen Qualitätsansprüche, die in Gesetzestexten klar festgehalten sind, nicht zu erfüllen."

Und so sieht die EDV-gestützte Überwachung in der Praxis aus: Für jedes Pflüger-Präparat ist in einer Datenbank eine exakte Herstellungsanweisung hinterlegt. Wird ein neuer Fertigungsauftrag angelegt – beispielsweise für ein flüssiges Komplexmittel –, wirft der Computer die Liste der „Zutaten" sowie die genauen Mengen und das exakte Mischverhältnis aus. Der Mitarbeiter trägt die einzelnen Komponenten zusammen und scannt deren Strichcode vor dem Verschütteln ein.

Gesundheit, Leib und Leben

Sollten versehentlich falsche Zutaten ausgewählt worden sein, würde das Computersystem dies anhand der Scans erkennen und den nächsten Fertigungsschritt verweigern. Der Prozess

Master of Modules: EDV-Leiter Gerhard Müller.

wäre gestoppt. Gleichzeitig würde der Fehler dokumentiert werden. So kann später analysiert werden: Woran lag es? Wie können wir den Fehler künftig vermeiden?

Für Gerhard Müller ist diese, wie er sie nennt, „Pflicht zu Sorgfalt und Präzision" ohne Alternative. „Wir stellen Produkte her, die Werte wie Gesundheit, Leib und Leben berühren."

1995 – in dem Jahr als Gerhard Müller zu Pflüger kam – hatte sich die Technik noch nicht durchgesetzt. „Computervalidierung war damals nicht gängig." Schnell habe Horst Pflüger jedoch erkannt, „dass das Thema für ein Unternehmen dieser Größenordnung von großer Bedeutung war", erinnert sich der EDV-Leiter. „Er hatte immer eine klare Vorstellung davon, in welche Richtung sich das Unternehmen entwickeln sollte."

Platz für andere Meinungen

Heute setzt Pflüger in puncto Unternehmenssteuerung auf eine professionelle Software-Lösung, die sich auf dem Markt etabliert hat und kontinuierlich weiterentwickelt wird. 2008 wurde das System angeschafft – eine Investition im sechsstelligen Bereich. Kein Pappenstiel – selbst für ein florierendes Unternehmen wie Pflüger. „Aber das war eine ganz wichtige Entscheidung, auf einen gängigen Standard statt auf irgendeine Spezialentwicklung zu setzen", so Gerhard Müller. „Ich

Pflüger liefert gleichbleibende Qualität mit extrem niedrigen Fertigungstoleranzen.

habe Herrn Pflüger dafür bewundert, dass er zu dieser Investition bereit war."

Wenn der Inhaber von der Notwendigkeit einer Sache überzeugt war, hat Gerhard Müller ihn ebenso besonnen, wie entschlossen erlebt. „Ich hatte immer den Eindruck, dass er sich selbst gut informiert. Gleichzeitig hat er sich von uns beraten lassen." Oft habe sich Horst Pflüger von den Empfehlungen seiner Mitarbeiter leiten lassen. „In Gesprächen schuf er immer eine Atmosphäre, in der auch andere Meinungen als seine eigene ihren Platz hatten." Schon bei der ersten Begegnung erlebte Gerhard Müller seinen Chef als sehr fröhlich. „Er macht gerne Späße. Das ist im Wesentlichen bis heute geblieben..."

Suche im Verborgenen

So hochgerüstet die Computeranlagen bei Pflüger auch sind – wartungsfrei sind sie nicht. Ständige Überprüfungen und Updates sind für Gerhard Müller tägliches Geschäft. Und manchmal liegt die Ursache für eine Störung etwas tiefer verborgen. An einer Stelle, wo es selbst der Computer-Freak nicht vermutet. „Ich bin mal in die Tabletten-Herstellung gerufen worden, weil ein PC nicht mehr lief. Erst als wir den Deckel aufgeschraubt haben, konnten wir sehen, woran es lag. Das Gehäuse war voll mit Milchzucker-Staub."

Von der kleinen Broschüre zum ZDF-Werbespot

Marketing- und Vertriebsleiter Hans-Peter Mutterer: Wie sich die Außendarstellung von Pflüger gewandelt hat

„Klappern gehört zum Handwerk" – eine uralte Marketing-Weisheit. Als Hans-Peter Mutterer 1987 zu Pflüger kam, wurde hier allerdings noch recht verhalten geklappert. „Es gab damals zwei, drei Broschüren", erinnert sich der Leiter Marketing und Vertrieb. Mehr als 25 Jahre später ist der Name Pflüger dank einer groß angelegten Werbestrategie einem Millionenpublikum bekannt. Hans-Peter Mutterer erzählt von dem Weg dorthin.

Ende der 80er-Jahre: Alternative Heilmethoden wurden immer beliebter. Hans-Peter Mutterer: „Insider wussten, dass man auf dem Markt der Homöopathie etwas bewegen kann. Es war die Zeit von Manfred Köhnlechner." Der populäre Heilpraktiker war in den Medien omnipräsent. Man sagte ihm nach, wenn er morgens in der „BILD"-Zeitung ein Medikament empfahl, war es bereits nachmittags in den Apotheken ausverkauft. In dieser Aufbruchstimmung erhielt Hans-Peter Mutterer plötzlich und unerwartet das Job-Angebot von Pflüger: „Das war damals für mich eine tolle Chance."

1987 trat Hans-Peter Mutterer den Posten des Marketingleiters an – und fand drei Dinge vor: ein paar Broschüren, einen kleinen Außendienst für die Betreuung von Heilpraktikern und „das Wissen darum, dass man 'was tun sollte". Mutterer, der zuvor im Marketing eines süddeutschen Phytopharma-Herstellers tätig war, ging die Sache systematisch an: „Wir haben den Markt und die Zielgruppe analysiert. Wir suchten uns geeignete Werber, die den Mittelstand verstehen und kreativ sind." Erste konkrete Maßnahmen waren gezielte Mailings an Heilpraktiker und Ärzte, die Naturheilverfahren offen gegenüber standen. „Das Info-Material wurde deutlich professioneller gestaltet." Erste Erfolge ließen nicht lange auf sich warten. Die Umsätze stiegen.

Doch allein mit dieser Strategie hätte die Marke Pflüger vermutlich nie einen so hohen Bekanntheitsgrad erzielen können. „Anfang 2000 war erkennbar, dass der Zug ‚Schüßler-Salze' an Fahrt aufnimmt", erinnert sich Hans-Peter Mutterer. Die Salze galten bis dato als „angestaubt, unbedeutend". Dank umfassender Berichterstattung in den Medien erlebten sie jedoch eine Renaissance. „Herr Pflüger hat die Zeichen der Zeit erkannt. Ihm war klar, dass das Thema Schüßler für den

Marketing- und Vertriebsleiter Hans-Peter Mutterer steht voll hinter dem Werbeauftritt von Pflüger.

Endverbraucher an Bedeutung zunimmt." Ergo: Die Schüßler-Sparte sollte ausgebaut werden. Allein, dem Konsumenten klar zu machen, dass Pflüger genau für dieses Produkt der richtige Hersteller ist, war nicht so einfach. Die Herausforderung bestand darin, dass Schüßler-Salze den trockenen Charme eines Generikums hatten. Ein Wirkstoff halt. Eine Tablette. Hans-Peter Mutterer: „Es ging darum, den Schüßler-Salzen ein Gesicht zu geben."

Und um dieses Gesicht zu finden, brauchte es weder Casting, noch Model-Scouting. Es war das Gesicht von Horst Pflüger, dessen Charme selbst WDR-Ikone Jean Pütz blass aussehen lässt. In Zusammenarbeit mit der „WEFRA" aus Frankfurt – einer im Bereich Pharma etablierten Werbeagentur – entwickelte man ein Marketing-Konzept, das ganz auf seine Person zugeschnitten ist. Als Markenbotschafter lächelt uns Horst Pflüger seither von Displays, Broschüren und Print-Anzeigen an – flankiert von einem nicht minder sympathischen weiblichen Modell und einer Farbkombination aus zartem Mint und floralem Violett.

Einen ganz besonderen Schub hat die Markenakzeptanz von

Pflügers Schüßler-Salzen durch die Fernsehwerbung erfahren. Unter dem Motto „Think Big" hat sich Pflüger von der WEFRA überzeugen lassen, zur besten Sendezeit im ZDF zu senden. In dem Werbespot beweist Horst Pflüger ebenso schauspielerisches Talent wie Geschicklichkeit. Seine Rolle besteht darin, eine durch die Luft wirbelnde Schüßler-Tablette zu fangen, sie in die Kamera zu halten und den Satz „Pflüger steht für Qualität zum fairen Preis" zu sagen. Hans-Peter Mutterer lacht: „Er hat gerne mitgemacht."

Mit der Werbestrategie ist der Marketingleiter hoch zufrieden: „Wenn man einen Typen wie Horst Pflüger hat, der sympathisch und echt 'rüberkommt, dann funktioniert das." Und dass es funktioniert, lässt sich an „deutlich mehr Umsatz" ablesen. Aber auch daran, dass immer mehr Arbeitsplätze geschaffen wurden – unter anderem auch im Bereich Marketing. Hans-Peter Mutterer: „Anfangs war ich mehr oder weniger allein. Heute sind in meiner Abteilung 15 Mitarbeiter und ein achtköpfiges Außendienst-Team beschäftigt." Pflüger organisiert jährlich 500 Veranstaltungen: Produktschulungen, Vorträge in Apotheken oder Heilpraxen, Messeauftritte. Drei angestellte Heilpraktikerinnen beantworten schriftliche und telefonische Anfragen. Der Bereich digitale Medien erfordert große Aufmerksamkeit. Hans-Peter Mutterer ist sich im Klaren darüber, dass soziale Netzwerke und Online-Foren Einfluss auf das Image einer Marke nehmen können.

Klare Formen, ansprechende Farben, hoher Wiedererkennungswert. Das Produktdesign von Pflüger schafft Orientierung beim Kauf.

Der Werbe-Experte weiß, es wäre vermessen, den Erfolg, den Pflüger mit den Schüßler-Salzen zeitigt, allein dem Marketing zuzuschreiben ist. „Produkt-Qualität und Marketing – beides sind Dinge, die zum Erfolg beitragen." Ohne ein Spitzenprodukt werde man sich langfristig nicht am Markt halten können. „Und unsere Schüßler-Salze haben einfach bestimmte typische Eigenschaften, die ankommen." Sie sind glutenfrei, preislich attraktiv, in verbrauchergerechten Größen verpackt. „Und die Tabletten sind nummeriert." Es war die Idee eines Kunden, die Nummer des jeweiligen Schüßler-Salzes in die Tablette zu prägen.

Der Bereich Marketing hat sich im Hause Pflüger über die Jahre gewandelt. Die Ausgaben für Werbemittel sind enorm gestiegen. Man ist professioneller, effektiver, nah an der Zielgruppe. Gerne erinnert sich Hans-Peter Mutterer aber auch an die guten alten Zeiten, als er Bruder Ingbert, einem im Schwäbischen praktizierenden Mönch und Heilpraktiker, besucht hat, um für Pflüger Arzneimittel zu werben. „Ich habe Muster dort gelassen. Im Gegenzug gab's Speck und Eier."

Welchen Marketing-Kanal er auch immer beschritten hat – seinem Chef Horst Pflüger ist Hans-Peter Mutterer dankbar, dass er immer bereit war, die Ideen mitzutragen. Sicher auch ein Grund dafür, dass der Werbe-Experte mit Überzeugung sagen kann: „Ich liebe die Sachen, für die ich hier einstehe."

Eine (ver)packende Sache

Peter Ritschel, Abteilungsleiter der Konfektionierung, und sein Vorgänger Willi Reckmann blicken zurück

Peter Ritschel kann einpacken. Willi Reckmann auch. Der eine leitet die Abteilung „Konfektionierung" heute, der andere hat diesen Bereich früher verantwortet. Die „Konfektionierung" steht am Ende der Produktionskette. Hier werden feste oder flüssige Präparate verpackt, verschlossen und etikettiert. Kaum vorstellbar, wie zu Gründungszeiten bei Pflüger Tabletten, Pulver oder Flüssigarzneimittel von Hand gewogen oder gezählt und abgefüllt wurden. Heute geht das rasend schnell.

„Neun Linien haben wir heute", erzählt Peter Ritschel. Mit „Linien" meint er die Hightech-Maschinen, die Tabletten und Flüssigpräparate in bestimmten Stückzahlen oder Gewichtsmargen verpacken. Der Vorgang ist komplex: In großen Fässern werden die fertigen Präparate zur Konfektionierung gebracht. Eine Hubeinheit schüttet den Inhalt vorsichtig in die Abfüllanlage. „Die Maschine macht alles automatisch: wiegen, zählen, verschließen, etikettieren und in Faltschachteln einpacken."

Je nachdem, ob flüssige oder feste Präparate verpackt werden, müssen die Linien vorher eingerüstet werden. „Flüssige Mittel werden zu Fünfer-Packs verschweißt, Tabletten kommen in die Dose", erklärt Peter Ritschel. Trotz des hohen technischen Standards: Ein bisschen Handarbeit bleibt. „Die fertige Ware wird von Mitarbeitern in die Versandkartons verpackt."

Als Willi Reckmann 1974 in Pflügers Dienste eintrat, lag der Automatisierungsgrad in der Konfektionierung bei fast Null: „Damals wurde noch alles von Hand gemacht." Aber man wusste, dass das langfristig nicht so bleiben kann. Das Unternehmen suchte einen jungen Facharbeiter, der sich mit Maschinen auskennt. Und als gelernter Weber brachte Willi Reckmann die besten Voraussetzung mit. „Zwei Jahre, nachdem ich angefangen hatte, bekamen wir auch schon die erste Abfüllmaschine", erinnert sich der Rentner. Von da an standen die Zeichen auf Expansion – schließlich wuchs die Produktion: „Binnen zehn Jahren haben wir drei große Verpackungslinien angeschafft."

Schon mit der ersten Abfüllmaschine stieß die Abteilung Konfektionierung in neue Dimensionen vor: „Wir schaff-

Peter Ritschel leitet die Konfektionierung.

ten plötzlich 200.000 Flaschen flüssiger Komplexmittel im Monat." Heutzutage ist locker das Drei- bis Vierfache drin. „Mehr als 30.000 Dosen und Flaschen pro Tag sind möglich", weiß Peter Ritschel. Die Kapazitäten werden auch durchaus ausgeschöpft: Dank der groß angelegten Werbekampagne für Schüßler-Salze von Pflüger boomt dieser Sektor. „Ja, früher wurden mehr Flüssigpräparate verpackt", erinnert sich Willi Reckmann.

Pflüger bürgt dafür, dass in jeder Packung exakte Stückzahlen oder Gewichte enthalten sind. „Alle zwei Jahre wird die Produktion vom Eichamt geprüft – das war auch schon zu meiner Zeit so", erklärt Willi Reckmann. Geändert haben sich jedoch die Dokumentationspflichten. Für jede fertige Produktionsserie wird ein Chargen-Bericht angelegt. Wie in einem Lebenslauf sind hier alle bis dato erfolgten Fertigungsschritte dokumentiert. Die Beschäftigten in der Konfektionierung bestätigen per Unterschrift, dass die Ware in einwandfreiem Zustand für den Versand freigegeben wurde. Um gegen spätere Forderungen gewappnet zu sein, lagert Pflüger Rückstellmuster jeder Charge sechs Jahre lang ein.

Versierter Handwerker: Nach seiner aktiven Zeit war Willi Reckmann noch weiterhin in Bauprojekte für Pflüger involviert.

Horst Pflüger war es, der solche Kontrollinstrumente systematisch im betrieblichen Alltag verankert hat. „Da war er wirklich seiner Zeit voraus", erklärt Peter Ritschel. „Wenn von Seiten der Behörde neue Auflagen kamen, hatten wir die Voraussetzungen dafür schon längst geschaffen."

Obwohl bereits in Rente, ist Willi Reckmann dem Hause Pflüger noch heute eng verbunden. Bis 2002 war er im aktiven Dienst, danach fünf Jahre als Berater. Der erfahrene Mitarbeiter, der sich durch großes handwerkliches Geschick auszeichnet, war in unterstützender und beratender Funktion bei Neubauprojekten tätig. Der Verwaltungstrakt mit seiner markanten Sandstein-Fassade gehört dazu.

Insgesamt 33 Jahre lang prägte die Firma Pflüger den Alltag von Willi Reckmann. An vieles erinnert er sich heute noch, als sei es erst gestern gewesen. Mit Horst Pflügers Vater Alexander ging er früher regelmäßig zum Pflanzensammeln. „Beim Spazieren erzählte Alexander dann seine Kriegsgeschichten." Und bei einer dieser Exkursionen hatten sie auch einen gewichtigen Kollegen dabei. Dieses Mal ging es in ein Sumpfgebiet, um Sonnentau zu pflücken. Der Zwei-Zentner-Mann sackte ein. „Wir haben ihn wieder 'rausgekriegt, aber sein Stiefel blieb stecken", lacht Willi Reckmann.

Auch Peter Ritschel hat eine Geschichte auf Lager, über die man sich mit gewissem zeitlichen Abstand amüsieren kann: Horst Pflüger wollte sich die damals neue Hubsäule vorführen lassen. Eine Kollegin zeigte ihm, wie die Maschine Tablettenfässer wenden kann. „Nur, sie hatte den Deckel nicht verschlossen. 70 Kilogramm Tabletten wurden verschüttet. Herr Pflüger ist damals ziemlich ruhig geblieben." Er wird es der Mitarbeiterin verziehen haben. Sonst hätte er sie später nicht zu seiner Ehefrau gemacht.

Willi Reckmann bei der Arbeit. Das Bild entstand im März 1981.

Im Einkauf liegt der Segen

Peter Klockenbusch besorgt alles, was für den Betrieb bei Pflüger gebraucht wird

Toilettenpapier, Druckerpatronen, frische Pflanzen für die Produktion oder Verpackungsmaterial – was auch immer Pflüger für den Betrieb braucht, Peter Klockenbusch besorgt es. Der 62-Jährige leitet den Einkauf. Weltweit muss Peter Klockenbusch seine Fühler ausstrecken, um Rohstoffe in Spitzenqualität zu besorgen.

Der Qualitätsanspruch sei im Vergleich zu früheren Jahrzehnten „gewaltig gestiegen", weiß Peter Klockenbusch. Die Gründe dafür sieht er einerseits in den strengen Auflagen der Zulassungsbehörden – andererseits stelle der Verbraucher heute höhere Erwartung an ein Arzneimittel. Wie reagiert Peter Klockenbusch darauf? „Immer währende Marktsondierung!" Das ist seine „Best Quality"-Strategie.

Vor allem der Einkauf von Rohstoffen zur Herstellung von Urtinkturen – der Ausgangsstoff für homöopathische Arzneimittel – bestimmt den Arbeitsalltag. „Zu 90 Prozent geht es um pflanzliche Stoffe", erzählt Peter Klockenbusch. Löwenzahn, Gänseblümchen, Schlehen – für all dies muss er Kontakt zu kompetenten Lieferanten halten. Aber auch wenn wieder mal Schlangen- oder Bienengifte benötigt werden, kennt der 62-Jährige zuverlässige Partner. Vorwiegend aus Deutschland, dem europäischen Ausland und den USA wird Pflüger beliefert.

Qualitätssicherung fängt im Hause Pflüger bei der Anlieferung an. Schon hier wird die Güte des Rohstoffs eingehend geprüft. Beispiel „frische Brennnessel" (Urtica urens): Zunächst steht eine einfache Sichtkontrolle an. Wenn Kartons aufgerissen sind und der Inhalt beschädigt oder verschmutzt ist, wird die Annahme verweigert. Ist äußerlich alles in Ordnung, ruft der Einkauf die Abteilung Qualitätskontrolle hinzu. Deren Mitarbeiter fotografieren die Pflanzen, um den Fertigungsverlauf lückenlos zu dokumentieren. Im Labor wird der Rohstoff näher untersucht. So banal es klingen mag – aber es gilt sicherzustellen, dass es sich wirklich um eine Brennnessel handelt. Schließlich wandert „Urtica urens" in einen Zerkleinerer. Die grüne Masse wird mit Ethanol angesetzt, mindestens 10 bis maximal 30 Tage gelagert und schließlich ausgepresst.

„Wir beziehen unsere Rohstoffe überwiegend immer von den

Einkaufsleiter Peter Klockenbusch.

selben Lieferanten. Sie wissen, dass wir immer das Beste erwarten, was es am Markt gibt." Gegenseitiges Vertrauen ist gelebte Praxis. Den respektvollen Umgang mit externen Dienstleistern hat Pflüger in seiner Unternehmenskultur fest verankert und im Pflüger-Verhaltenskodex schriftlich niedergelegt. Peter Klockenbusch: „Unsere Lieferanten kommen gerne hierhin. Das spürt man."

„Selten, dass ich mal ein anderes Medikament nehme"

„Im Einkauf liegt der Segen" sagt eine alte Kaufmanns-Weisheit. Sprich: Wer günstige Konditionen bei der Beschaffung aushandelt, macht mehr Gewinn. Das ist bei Pflüger nicht anders. Mit einem deutlich „Aber…" schränkt Peter Klockenbusch unüberhörbar ein, „…wir können keine billigen Rohstoffe einkaufen, die unseren Ansprüchen nicht genügen." Qualität hat höchste Priorität, erst dann wird auf den Preis geguckt.

Das nötige Rüstzeug für seinen Beruf hat Peter Klockenbusch in einem pharmazeutischen Großhandel in Oelde erworben. Hier hat er Kaufmann im Groß- und Außenhandel von der Pike auf gelernt. Später hat der Oelder eine Zusatzausbildung als Pharma-Kaufmann absolviert. Im Juli 1980 kam Peter Klockenbusch zu Pflüger. „Ein Nachbar hat mir beim Grillen erzählt, dass hier etwas frei wird", erinnert sich der 62-Jährige. Eine besondere Beziehung zur Homöopathie oder zu alter-

nativen Heilmethoden habe er bis dato nicht entwickelt. „Aber bei meinem ersten Rundgang – damals noch am Standort Wiedenbrück – war ich total begeistert." In den Folgejahren hat sich diese Identifikation mit dem, was Pflüger herstellt, verstärkt. „Viele Krankheiten, die unsere Kinder hatten, konnten wir mit Pflüger-Mitteln heilen." Noch heute lagern in Peter Klockenbuschs heimischem Apothekenschränkchen kaum konventionelle Arzneimittel. „Selten, dass ich mal ein anderes Medikament nehme."

„Der ist gut drauf"

Als gesund empfindet der Einkaufsleiter das Betriebsklima an seinem Arbeitsplatz. Vor allem das Verhältnis zu Firmeninhaber Horst Pflüger sei außergewöhnlich harmonisch. „Direkt am ersten Tag bin ich Herrn Pflüger begegnet. Zwar mehr oder weniger im Vorbeirauschen – aber schon damals war klar: Der ist gut drauf." Gespräche fanden stets auf Augenhöhe statt. „Man konnte bei Problemen immer zu ihm kommen. Er hat einem nie das Gefühl gegeben: ‚Ich Chef, Du nix'." Für Peter Klockenbusch – früher aktiver Feuerwehrmann – zeigt sich Horst Pflügers Gemeinsinn darin, dass ihm sein Chef nach anstrengenden Einsätzen lange Ruhepausen gönnte.

Einen der wichtigsten Schritte in der Unternehmenshistorie sieht Peter Klockenbusch in der Entscheidung, das Unterneh-

men zu der veritablen Größe zu führen, mit der es sich heute am Markt präsentiert. „Als ich damals hörte, dass wir am Standort Rheda neu bauen, war mir klar: Herr Pflüger setzt auf Expansion."

1977 hatte die Inhaberfamilie ein 15.000 m² großes Areal in Rheda erworben. 1985 entstand hier ein neuer Firmenkomplex. Im gleichen Jahr zog die Fertigung von Wiedenbrück in die damals 1500 m² große Produktionsstätte um. Bis heute sind weitere Nachbargrundstück zugekauft worden. Die überbaute Gesamtfläche misst stolze 13.500 m². „Für mich ist Horst Pflüger ein Visionär. Immer ein Stück voraus." Wenn einer wie Peter Klockenbusch seit knapp 35 Jahren im Betrieb ist, dann kann er das sicher beurteilen. Und in einer so langen Zeit passieren natürlich Dinge, über die man in der Rückschau schmunzeln kann.

Peter Klockenbusch ist kein Mensch, dem schnell die Decke auf den Kopf fällt. Und trotzdem wäre es beinahe mal so weit gewesen: „Ich kam eines Tages in mein Büro – und da lag alles unten." Da hätte auch die Schutzhaube nicht viel geholfen, die Peter Klockenbusch aus Hygienegründen während der Arbeit trägt. An diesen zarten Hauch von textilem Nichts hat er sich dermaßen gewöhnt, dass er ab und zu vergisst, das Stück zum Feierabend abzunehmen. Einige Male ist er mit diesem Kopfschmuck zu Hause in Empfang genommen worden...

Ohne die Verwaltung würden die Mühlen still stehen

Angelika Bünte (Buchhaltung) und Ursula Neß (Stammdaten/Musterbearbeitung) erzählen

Sie zählen zu den wenigen, die bei Pflüger keine weißen Kittel tragen: Angelika Bünte kümmert sich um die Buchhaltung, Ursula Neß wacht über die Kundenstammdaten und die Musterbearbeitung. Ja, unter den Pflüger-Mitarbeitern fühlt sich zumindest Angelika Bünte ein bisschen als Exotin. „Stimmt – in der Produktion bin ich fast nie. Ich nehme die Mittel nur", lacht sie. Dabei ist die Arbeit der beiden Damen elementar. Ohne ihr Zutun würden bei Pflüger ziemlich bald die Mühlen still stehen.

Bürokauffrau Angelika Bünte: „Das Arbeitsaufkommen ist gewaltig gestiegen, weil die Mittel populärer geworden sind." Zählte Pflüger 1965 gerade mal 25 Mitarbeiter, sind es heute gut 120. Angelika Bünte verwaltet für sie die Arbeitszeitkonten sowie die Urlaubs- und Krankheitstage. Am Monatsende bekommt jeder Mitarbeiter ein Journal, das den Status quo zeigt.

Das Volumen der wöchentlichen Überweisungen schätzt die 55-Jährige auf knapp 100 – zum Großteil Rechnungen für Rohstoffe und sonstige Betriebsmittel. Aber auch die gestiegene Zahl externer Referenten- und Informations-Veranstaltungen sorgt dafür, dass es nicht langweilig wird.

Ihr oberstes Prinzip: Ordnung ist das halbe Leben. Keine Rechnung wird ohne Prüfung zur Zahlung angewiesen. „Der Besteller muss die Rechnung gegenzeichnen." Erst dann gibt Angelika Bünte der Bank grünes Licht. Bei Pflüger genießt sie volles Vertrauen. Sie ist als zeichnungsberechtigte Person bei der Bank registriert.

Schüßler-Salze-Boom sichert Arbeitsplatz

Um ihren Arbeitsplatz sorgt sie sich nicht, was unmittelbar mit dem Schüßler-Salze-Boom zusammenhängt. Seit 1978 ist sie im Betrieb und weiß daher: „Früher gingen die Schüßler-Salze nur im Raum Oldenburg, weil es dort schon viele Biochemische Vereine gab." Als der Endverbraucher später die Möglichkeit hatte, sich anhand von Literatur zu informieren,war der Siegeszug der Salze nicht mehr zu stoppen. „Die Leute konnten selbst ausprobieren und haben gemerkt: Das wirkt."

Einen weißen Kittel brauchen sie nicht, um sich als echte Pflügerianer zu fühlen: Ursula Neß (Stammdaten/Musterbearbeitung) und Angelika Bünte (Buchhaltung, rechts).

Das Verwaltungsgebäude: Von hier aus werden die Aktivitäten der Firma Pflüger gesteuert.

Ursula Neß bestätigt den Eindruck. Sie hat den Überblick über die Kundendaten von Heilpraktikern, Ärzten und Zahnärzten. „Die Zahl der Therapeuten, zu denen wir Kontakt haben, steigt kontinuierlich. In letzter Zeit kommen immer mehr Arztpraxen hinzu, die zusätzlich auch im homöopathischen Bereich behandeln. Ich denke, das liegt daran, dass die Patienten gezielt nach Alternativen zur Schulmedizin fragen." Nach ihrer Einschätzung stehen gerade Mütter dem Thema Homöopathie offen gegenüber – auch bedingt durch die Empfehlungen der Hebammen.

Ursula Neß versendet Arzneimittelmuster an die registrierten Praxen. Dank dieser Bemusterung können sich die Therapeuten selbst von der heilenden Wirkung der Mittel überzeugen.

Die 63-jährige Angestellte übernimmt damit auch Aufgaben eines klassischen Außendienstes, obwohl sie „inhouse" arbeitet.

Wer was und wie viel bekommt, ist klar geregelt. Der Gesetzgeber hat die Bestimmungen für den Umgang mit Arzneimitteln festgelegt. „Grundsätzlich bemustern wir nur Heilpraktiker und Ärzte, die eine eigene Praxis haben. Und von jedem Präparat dürfen wir nur zwei Exemplare pro Jahr herausgeben." Ursula Neß versendet nur nach Anforderung – von selbst wird sie nicht tätig. „Der Therapeut muss seine Anforderung per Unterschrift und Stempel bestätigen." Überwacht wird das Ganze durch ein ausgeklügeltes ERP-System, das Pflüger 2008 eingeführt hat. „Der Computer würde sofort streiken, wenn ich beim Bemustern etwas falsch machen würde."

Bestand immer im Blick

Das Kontrollsystem gewährt Ursula Neß jederzeit einen Überblick darüber, wie viele Muster im Umlauf sind und wie hoch ihr Bestand im Pflüger-eigenen Magazin ist. Das sorgt nicht nur für Ordnung. Es gibt auch die Sicherheit, dass das Unternehmen im Notfall ad hoc reagieren kann. Ursula Neß erklärt: „Es ist zwar noch nie vorgekommen – aber im Falle einer Rückrufaktion könnten wir das betroffene Präparat sofort zurückrufen."

Obwohl Ursula Neß nicht direkt an der Herstellung der Arzneimittel beteiligt ist, identifiziert sie sich voll mit der Marke Pflüger. Vor allem der aktuelle Werbeauftritt gefällt der Verwaltungsfachfrau ganz prima: „Ich finde die Farben toll. Das Design wirkt frischer als das alte. Auch der Werbespot ist klasse." Es mache sie jedes Mal stolz, wenn sie den TV-Spot im ZDF sieht.

Ganzheitlicher Ansatz

Nicht nur optisch, auch im Hinblick auf die Zukunft des Unternehmens hält sie die PR-Kampagne für einen großen Wurf: „Die Werbung für die Schüßler-Salze kam für das Unternehmen genau zum richtigen Zeitpunkt."

Dankbar sind die beiden langjährigen Mitarbeiterinnen dafür, dass ihr Arbeitgeber mehr als nur ihr finanzielles Auskommen sichert. Die Atmosphäre beschreiben die Kolleginnen als familiär, ja fast fürsorglich. Nur ein Beweis dafür ist das innerbetriebliche Fitness-Programm „Aktivita", in dessen Rahmen das Unternehmen seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei gesundheitsfördernden Maßnahmen mit einem steuerfreien Betrag von jährlich 500 € unterstützt. Deswegen ist Ursula Neß davon überzeugt: „Herr Pflüger ist darauf bedacht, dass wir uns sportlich betätigen. Da merkt man den ganzheitlichen Ansatz."

Die Jungs für alles

Haustechniker Vlado Karaula über seinen abwechslungsreichen Job bei Pflüger

Als Vlado Karaula den Raum für die Rückstellmuster öffnet, wird klar, warum bei Pflüger fast alle T-Shirts unter ihren Kittel tragen. Das Klima hier hat rein gar nichts mit Rheda-Wiedenbrück zu tun – das ist eher wie Regenwald auf Sumatra. „Wir brauchen 60 Prozent Luftfeuchtigkeit und ganz genau 25 Grad Celsius", erklärt der Haustechniker. Das Magazin, in dem Pflüger seine Fertigungsproben zu Dokumentationszwecken über mehrere Jahre hinweg lagern muss, ist nur ein Teil von Vlado Karaulas abwechslungsreicher Arbeit.

Am Anfang eines jeden Tages steht für den Haustechniker ein Kontrollgang durch den Betrieb. „Ich muss immer gucken, dass alles läuft." Ist irgendwo eine Neonröhre kaputt? Läuft die Toilettenspülung nicht? Klemmt eine Schreibtisch-Schublade? Das sind die eher kleineren Herausforderungen in Vlado Karaulas Alltag.

Der gelernte Gas- und Wasserinstallateur überwacht die gesamte Haustechnik – und die ist mit den Jahren deutlich komplexer geworden. Da wo es geht, setzt Pflüger auf natürliche Energieressourcen. Das Dach ist mit Photovoltaik gepflastert. Wärmepumpen holen thermische Energie aus dem Boden tief unter dem Firmengelände. „Vom Büro aus kann ich sehen, wenn es Probleme geben sollte." Eine elektronische Überwachungseinheit zeigt dem 52-Jährigen und seinen Kollegen in der Technik an, wo die Störstelle zu finden ist und was das Problem sein kann. Wenn beispielsweise die Photovoltaik-Anlage nicht genug Sonnenstrahlen erntet, muss Vlado Karaula seinem Chef sprichwörtlich aufs Dach steigen, um die Kollektoren zu reinigen.

Feinste Partikel

Auch wenn der Handwerker nicht unmittelbar in der Fertigung arbeitet – sein Zutun entscheidet über die Qualität und Reinheit der Pflüger-Präparate. Das vierköpfige Techniker-Team ist für die Wartung der Lüftungsanlage verantwortlich. Unweigerlich lagern sich hier Feststoffe ab – vor allem weißer Milchzucker-Staub.

In der Abteilung „Herstellung fest" wird Laktose tonnenweise

Laufen die Maschinen? Haustechniker Vlado Karaula bei der Arbeit.

als Trägermaterial für Tabletten verarbeitet. Das weiße Pulver lässt sich nicht ganz ohne Staubentwicklung zugeben. Feinste Partikel werden von der Lüftungsanlage angesaugt. Alle zwei bis drei Monate müssen die Lüftungsauslässe gründlich gereinigt werden.

Die Produktion hat für Vlado Karaula und seine drei Kollegen höchste Priorität. „Es ist das allerwichtigste, dass die Maschinen laufen." Mit regelmäßiger Wartung beugt er dem Stillstand vor. „Wir gucken, ob Öl fehlt. Die Steuerungselektronik wird sauber gehalten und die gesamte Maschine von innen gereinigt. Nach der Wartung sieht sie innen genau so aus wie von außen: sauber."

Gestochen scharf

Die Tablettenpressen werden zusätzlich einmal pro Jahr von einem Service-Techniker des Herstellers auf Herz und Nieren geprüft. Gleichzeitig lassen sich Vlado Karaula und seine Kollegen durch den Fachmann schulen. „Man tauscht sich aus und gibt Wissen weiter." Dadurch ist der Pflüger-Haustechniker in der Lage, auch bei komplexeren Reparaturen selbst Hand anzulegen. „Wir müssen schon mal elektronische Sensoren tauschen. Oder auch die Prägestempel." Das Pflüger-„P" und die Nummern der Schüßler-Salze müssen gestochen scharf in die Tabletten eingeprägt sein. Auch an dieser Stelle hilft Vlado Karaulas Handwerk, die typische Pflüger-Qualität zu sichern.

Regelmäßige Wartung der Maschinen sichert die einzigartige Qualität von Pflüger-Arzneimitteln.

Wenn es am Wochenende ernsthafte technische Schwierigkeiten geben sollte, sind Vlado Karaula und seine Kollegen zur Stelle. „Allzeit bereit", schmunzelt der 52-Jährige. Im Wochenwechsel teilt sich das Team die Rufbereitschaft auf. „Samstags, sonntags und feiertags ist immer einer unserer Kollege vor Ort und guckt, ob die Anlagen auch wirklich in Ordnung sind", erzählt Vlado Karaula. Der Notdienst ist eingerichtet worden, weil man bekanntlich aus Schaden klug wird. „Ich bin mal am Neujahrstag zur Firma gerufen worden. Da stand alles unter Wasser." Die Ursache: Ein Rohr war geplatzt. „Die ganze Familie Pflüger hat mit Nass-Saugern sauber gemacht."

Ein filigraner Techniker

Den Job bei Pflüger empfindet Vlado Karaula als abwechslungsreich. Jeden Tag steht etwas anderes auf der Agenda. „Ich mach das einfach gerne." Dass er mit Freude zur Arbeit geht, liegt nicht zuletzt auch an dem Verhältnis zu Horst Pflüger. Viele seiner Mitarbeiter kennen den Firmeninhaber vom Fußball – so auch Vlado Karaula.

Er erzählt über Horst Pflüger, dass er zu aktiven Zeiten ein ziemlich guter Fußballer gewesen sei. Und so wie er auf dem Rasen agierte, so handelt er auch als Firmenchef. Horst Pflüger ist ein filigraner Techniker – einer, der schnell umschaltet und intelligente Spielideen entwickelt.

Gründlichkeit hat zwei Namen: Lipinski und Schultz

Zwei Naturwissenschaftler sorgen dafür, dass Pflüger-Arzneimittel für den Markt freigegeben und zugelassen werden

„Lass doch mal Fünfe gerade sein!" Alles, nur das nicht, dürfen Dr. Annemarie Lipinski und Dr. Norbert Schultz machen. Gesetzliche Bestimmungen fordern von ihnen, penibel zu sein. Dr. Lipinski ist als „Qualified Person" für die Marktfreigabe der Pflüger-Produkte und damit auch für deren Qualität verantwortlich. Dr. Schultz trägt in leitender Funktion Sorge für die Zulassungsverfahren. Wenn also die „Fünf" im Job der Naturwissenschaftler eine Bedeutung haben sollte, dann ist es wohl diese: Sie müssen ihre fünf Sinne beisammen haben.

Dr. Annemarie Lipinski ist promovierte Chemikerin. Das klingt nach Bunsenbrenner, Reagenzglas und Periodensystem. Und ja, Dr. Lipinski hantiert tatsächlich viel mit Kohlenstoff – jedoch zumeist in Papierform. „Ich bekomme einen Packen hingelegt, den ich durcharbeiten muss", erklärt die Wissenschaftlerin. Dieser „Packen Papier" – das sind Herkunftsnachweise, Berichte aus der Produktion und Laborprotokolle. Der gesamte Zyklus – vom Rohstoff bis zum fertig verpackten Arzneimittel – ist hier dargelegt. „Wenn es Abweichungen geben sollte, kann ich das hier sofort erkennen", erklärt Dr. Lipinski. Die meisten Prüfvorschriften, nach denen sie sich richtet, sind im europäischen und deutschen Arzneibuch sowie im Homöopathischen Arzneibuch festgehalten.

Als Dr. Norbert Schultz 1991 den Posten des „Leiters Zulassung" antrat, hatte er von jetzt auf gleich jede Menge Arbeit: „Es waren zwar alle Arzneimittel angemeldet und durften deshalb im Verkehr bleiben. Sie mussten jedoch nachträglich zugelassen werden", erklärt der Apotheker. In ganz Europa waren Anfang der 1960er-Jahre Herstellung und Vermarktung von Arzneimitteln durch Gesetze streng geregelt worden. „Für die nachträgliche Zulassung gab es scharfe Fristen. Bei der Fülle von rund 200 Präparaten wurde es manchmal sehr knapp."

Nachweise in drei Hauptkriterien mussten gegenüber dem „BfArM" – dem Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte – erbracht werden: Wirksamkeit, toxikologische Integrität und Qualität. Wie aber weist man die heilende Wirkung oder die Sicherheit eines Stoffes nach? „Schließlich betreiben wir als homöopathischer Hersteller keine klinische

„Qualified Person" Dr. Annemarie Lipinski und Dr. Norbert Schultz, Leiter der Zulassung.

Forschung", so Dr. Schultz. Die Lösung: Der Pharmazeut recherchierte wochenlang, griff auf publizierte Erfahrungsberichte zurück. Die Qualität hingegen ließ sich durch Analysen aus der Abteilung seiner Kollegin Lipinski nachweisen, mit der er Hand in Hand zusammenarbeitet. Sie hatte Antworten auf die Fragen: Sind die Arzneimittel nach den technischen Regeln des Arzneimittelbuches hergestellt? Wie steht es um die Güte der Rohstoffe? Sind tatsächlich keine Schwermetalle enthalten?

Dr. Annemarie Lipinski und Horst Pflüger im Labor.

Bis Ende November 1993 hatte Dr. Schultz etwa 200 Präparate zur nachträglichen Zulassung angemeldet. Damit war die Arbeit jedoch noch nicht getan. „Für fast alle Arzneimittel kamen Mängelrügen. Meist ging es um nicht ausreichende Wirksamkeit bestimmter Inhaltsstoffe. Dann gingen hier die roten Lampen an." Viel Zeit blieb nicht, um zu reagieren. Binnen sechs Monaten mussten die „Mängel" abgestellt sein – gleich im ersten Versuch. Im Gegensatz zum Examen oder sonstigen Prüfungen gab es hier keine zweite Chance.

Dr. Lipinski: „Die Taktung war schon sehr eng. Wir haben viele interne Gespräche geführt." Und hier wurde auch schon mal Tacheles geredet. „Schließlich tragen wir aufgrund unserer Funktion persönlich die Verantwortung", sagt Dr. Schultz.

Am Ende stand immer eine Lösung: Mal wurden Inhaltsstoffe, deren Wirksamkeit die Behörde partout nicht akzeptierte, aus der Zusammensetzung entfernt. In einigen wenigen Fällen zog Dr. Schultz sogar vor Gericht und erwirkte dort nach teils jahrelangen Auseinandersetzungen die Zulassung oder die Streichung verkaufshemmender Auflagen.

Die BSE-Krise, die Deutschland um die Jahrtausend-Wende ereilte, stellte Pflüger vor ganz neue Herausforderungen. Dr. Lipinski: „Plötzlich wollte das BfArM Nachweise für alle verwendeten tierischen Rohstoffe, in denen wir glaubhaft machen mussten, dass sie keine Krankheitserreger enthielten." Für Rindergalle zum Beispiel, die für die Herstellung von Leber-Galle-Therapeutika benötigt wurde, musste plötzlich

eine Art „Lebenslauf" des Spendertieres her. „Das gab es zu der Zeit nicht, da im Lebensmittelbereich unüblich. Wir haben die Galle früher einfach vom Schlachthof geholt und im Hause mikrobiologisch geprüft", erinnert sich Dr. Lipinski. Der Pragmatiker war gefragt: Dr. Schultz machte einen Bauern ausfindig, der an der Erstellung der Dokumentation mitzuwirken bereit war, vereinbarte die Schlachtung eines Rindes und bestellte zum Termin einen Tierarzt, der die Schlachtung und Organentnahme amtlich beaufsichtigte. Beim Ausweiden wurde dem Tier die Gallenblase entnommen, das Organ sofort in ein steriles Gefäß gepackt und zur Warenannahme bei Pflüger transportiert.

Ein Kick mit Folgen

Der gesamte Vorgang wurde fein säuberlich dokumentiert – der Nachweis war erbracht. Für einen Teil der Mitarbeiter brachte die Schlachtung einen kulinarischen Segen: „Wir haben vorher gefragt, ob jemand Fleisch haben möchte." Für Dr. Schultz hatte die Sache ein schmerzhaftes Nachspiel: „Die Kuh hatte mir vors Schienbein getreten. Ich hatte vier Wochen mit einem Bluterguss zu tun."

Im 21. Jahrhundert angekommen, muss Pflüger einen enorm hohen Sicherheits- und Qualitätsstandard erfüllen, um erfolgreich zu sein. Dr. Annemarie Lipinski: „Früher konnten wir 20 Trockenpflanzen an einem Tag prüfen. Heute dauert die komplette Prüfung einer Trockenpflanze 20 Tage." Die vorgeschriebenen Prüfverfahren haben sich vervielfacht. Die Methoden sind technisch weiterentwickelt worden. „Von der Wirkung her waren die Mittel früher nicht anders als heute. Aber die Belastung durch Umwelteinflüsse hat zugenommen. Insofern macht bei den Prüfungen die deutsche Gründlichkeit durchaus Sinn."

2007 hat Dr. Schultz die bis dato letzte Nachzulassung erwirkt. Die Hände kann er deswegen trotzdem nicht in den Schoß legen. Die gesetzlichen Bestimmungen für die Herstellung und den Vertrieb von Arzneimitteln werden permanent fortgeschrieben. Im Umkehrschluss heißt das, dass auch Pflüger seine Produkte stetig angleichen muss. Dr. Schultz: „Die Beipackzettel werden immer länger. Jede kleinste erdenkliche Nebenwirkung muss in den Warnhinweisen abgebildet sein."

Komme, was wolle: Dr. Lipinski und Dr. Schultz reagieren auf die immer neuen Anforderungen mit einer gewissen akademischen Unaufgeregtheit. Apotheker Dr. Schultz: „Man legt sich mit der Zeit ein dickes Fell zu." Dr. Lipinski: „Als sachkundige Person bin ich für alles verantwortlich, was die Qualität beeinflussen kann. Mir helfen aber auch die vielen Dienstjahre, gewisse Spielräume zu nutzen." Aber Fünfe bleiben trotzdem ungerade!

Verschütteln – ein althergebrachtes Ritual

Gabriele Heyde (Herstellung flüssig) arbeitet noch heute nach der gleichen Methode wie ihr Vorgänger Franz Köllner

Wer sich mit Homöopathie beschäftigt, wird irgendwann auf den Begriff „Verschüttelung" stoßen. Er beschreibt die Herstellung flüssiger, homöopathischer Arzneimittel. Dabei wird die Urtinktur mit Alkohol nach einem bestimmten Mischverhältnis verdünnt. Erst durch dieses so genannte „Potenzieren" entwickelt ein homöopathisches Arzneimittel seine besondere Kraft. Seit je her geschieht das Verschütteln nach einem althergebrachten Ritual. Bis heute. Aller Modernität zum Trotz arbeitet Gabriele Heyde (53), die für die Herstellung flüssiger Arzneimittel verantwortlich ist, nach der gleichen traditionellen Methode wie ihr Vorgänger Franz Köllner (84). Grundlage ist das Homöopathische Arzneibuch.

Gut 210 Urtinkturen – gewonnen aus pflanzlichen oder tierischen Rohstoffen – stehen als Basis für homöopathische Arzneimittel bereit. In einem ersten Schritt werden die so genannten „Dilutionen" gefertigt. Eine D1-Dilution („D" für „dezimal") besteht aus einem Teil Urtinktur und neun Teilen Ethanol. Das Mischverhältnis ist also 1:10. Wird die D1 erneut im gleichen Verhältnis mit Alkohol verschüttelt, entsteht die D2-Dilution – und so fort. Gabriele Heyde hat heute den Auftrag, 800 Gramm Arnika D3 zu produzieren. „In der Herstellungsanweisung ist genau beschrieben, was ich dafür brauche." In diesem Fall sind es 80 Gramm Arnika D2 und 720 Gramm Alkohol. Gabriele Heyde wiegt die Komponenten ab und gießt sie in einen Rundbehälter aus Edelstahl. Mindestens zehn Mal schüttelt sie das Gefäß in ruhigen, gleichmäßigen Bewegungen.

So hat es die pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte von ihrem Vorgänger Franz Köllner gelernt. Hätte er vor 40 Jahren den gleichen Auftrag bekommen, wäre er genau so zu Werke gegangen. Nur die Produktionsgegenstände waren etwas anders beschaffen. „Wir hatten damals noch Glasballons. Die durfte man nur zu zwei Dritteln füllen, damit man noch verschütteln konnte", erinnert sich der Rentner. „Das war schon manchmal Knochenarbeit." Bis 25 Liter schaffte man ganz gut. „Aber wir hatten ja keinen Druck."

Stichwort „Liter": Auch daran lässt sich ein Unterschied im Vergleich zu früher ausmachen. Gabriele Heyde: „Damals hat

Franz Köllner war früher für die Herstellung flüssiger Arzneimittel zuständig. Er fühlt sich Pflüger noch heute verbunden.

man nach Volumen gearbeitet. Heute wird alles abgewogen." Kleine Mengen bis 4 Kilogramm werden nach wie vor von Hand verschüttelt. Bei größeren Mengen erledigen kraftvolle Maschinen den Job. „In den 70er Jahren bekamen wir die ersten Maschinen. Von da an wurde die Produktion kontinuierlich vergrößert", erzählt Franz Köllner.

Heute sind Produktions-Chargen bis 700 Kilogramm üblich. Das Schüßler-Salz Nr. 7 in Tropfenform wird in dieser Größenordnung hergestellt. Hauptbestandteil ist dann nicht der als Trägermaterial übliche Milchzucker, sondern Alkohol. „Wir stellen die flüssige „Sieben" für Leute mit Laktose-Intoleranz her", erklärt Gabriele Heyde.

In der Produktion spielt der Computer seit einigen Jahren eine entscheidende Rolle. „Alles wird eingescannt – jede Komponente, jeder Fertigungsschritt." Sollte etwas nicht stimmen, wirft die Überwachungs-Software eine Fehlermeldung aus und verweigert die weitere Produktion. „Ich kann also gar nichts vertauschen", erklärt Gabriele Heyde. Sie findet diese Kontrollmechanismen gut. „Es ist ein viel genaueres und sicheres Arbeiten." Selbst das Haltbarkeitsdatum des Endpro-

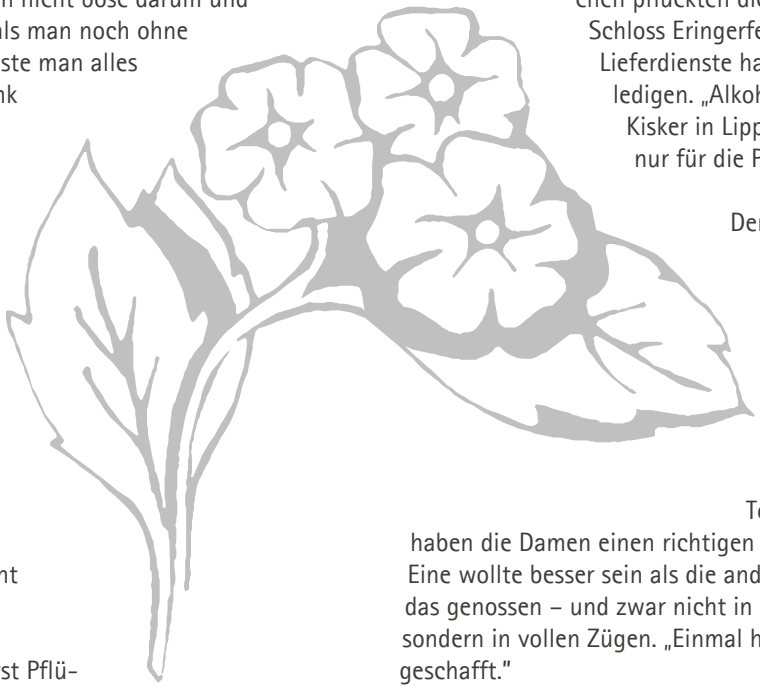
Gabriele Heyde ist für die Abteilung „Herstellung flüssig" verantwortlich.

dukts errechnet die Software anhand der Herstellungsdaten der verarbeiteten Dilutionen.

Mit diesen PC-gestützten Technologien hatte Franz Köllner nie etwas zu tun. Er ist aber auch nicht böse darum und erinnert sich gerne an die Zeit, als man noch ohne Computer auskam. „Damals musste man alles machen, was gerade anfiel". Dank seiner guten Englisch-Kenntnisse oblag dem gelernten Drogisten die Korrespondenz mit ausländischen Lieferanten.

„Zur Rohstoffbeschaffung hatten wir damals schon Kontakt nach Indien, in die USA oder nach England." Franz Köllner kümmerte sich deshalb auch um Zollangelegenheiten. „Beim Zollamt in Gütersloh musste man immer freundlich sein. Die achteten auf jedes Komma", lacht der 84-Jährige.

Und sommertags war er mit Horst Pflügers Vater Alexander zum Pflanzensammeln an der frischen Luft: „Alexander war ganz groß in Botanik. Er wusste genau, wo es welche Pflanzen gab." In die Oberpfalz führte die Reise, wenn Sonnentau gebraucht wurde. Maiglöckchen pflückten die beiden in der Nähe von Schloss Eringerfeld (bei Geseke). Auch Lieferdienste hatte Franz Köllner zu erledigen. „Alkohol haben wir damals von Kisker in Lippstadt besorgt." Natürlich nur für die Produktion!



Denn fröhlich ging es damals bei Pflüger auch ohne Alkohol zu. Etwa dann, wenn die Kaffeetafel gedeckt war. Irgendwann hatte es sich eingebürgert, dass die Mitarbeiterinnen regelmäßig leckere Torte servierten. „Daraus haben die Damen einen richtigen Wettbewerb gemacht. Eine wollte besser sein als die andere." Franz Köllner hat das genossen – und zwar nicht in homöopathischen Dosen, sondern in vollen Zügen. „Einmal habe ich sieben Stück geschafft."

Wäschekörbe sind out – „Pick by Light" ist in

Das Pflüger-Logistik-Zentrum verschickt täglich drei Tonnen Ware

Mitbewerber fragen sich: Wie schaffen es die bei Pflüger nur, dass ihre Produkte so gut ankommen? Wir verraten es hier und heute: Das liegt an der guten Arbeit des Teams Versand und Lager. Gabriele Potthoff und ihr Stellvertreter Christian Zodrow führen Regie über die Abteilung. Zwischen 2,5 und 3 Tonnen Ware schickt der Versand täglich in die Welt hinaus. Längst liegt das Augenmerk nicht mehr nur auf der Verkaufsware. Auch jede Menge bedrucktes Papier geht von den Verladerampen aus auf die Reise.

„Auftragsmäßig ist die Werbung für uns an manchen Tagen genau so stark wie die Arzneimittel", erklärt Gabriele Potthoff. Heilpraktiker, Apotheken und den Großhandel versorgt sie mit Broschüren, Flyern, Aufsteller oder Schaufenster-Dekoration. Eine Vielzahl von Aufträgen für Arzneimittel und Werbematerial hat der Versand tagtäglich zu bewältigen. Einzelne Aufträge können ein Gesamtgewicht von 500 Kilogramm erreichen.

Ende der 80er-Jahre war das Versandvolumen noch etwas überschaubarer. Damals trat Erika Linnemann ihren Job bei Pflüger an. „Die Ware wurde in Wäschekörben gesammelt und in den Versand gegeben. Man hat alles noch von Hand gemacht. Computer gab es nicht", erinnert sich die Rentnerin. Logistik bedeutete seinerzeit noch deutlich mehr Schreibarbeit als heute. „Wenn der Lagerbestand eines Medikaments zuneige ging, wurde eine Laufkarte ausgefüllt und an die Produktion gegeben."

Heute arbeitet das Magazin in Echtzeit. Unterschreitet ein Artikel eine bestimmte Lagermenge, gibt das Warenwirtschaftssystem eine automatische Rückmeldung an die Produktion. Das System ist so intelligent, dass es sogar die voraussichtliche Produktionszeit der einzelnen Komponenten berücksichtigt und mit genügend Vorlauf nachbestellt. Engpässe sind damit nahezu ausgeschlossen.

Ende 2014 eröffnet Pflüger ein neues Logistik-Zentrum, und seine Lagerhaltung wird noch weiter professionalisiert. Bis dato wird nach dem System „Mann zu Ware" verfahren – sprich: Die Mitarbeiter holen sich zunächst eine Versandkiste, streifen damit durch die Regale und nehmen die Ware von

Gabriele Potthoff (links) leitet die Logistik-Abteilung. Erika Linnemann (rechts) erinnert sich noch an die Zeit, als die Ware hier mit Wäschekörben gesammelt und für den Versand vorbereitet wurde.

Gabriele Potthoff (links) und Erika Linnemann (rechts) schwelgen in Erinnerungen.

ihrem angestammten Lagerplatz auf. „Zukünftig arbeiten wir nach der ‚Pick by Light'-Methode", berichtet Gabriele Potthoff. Das Prinzip: Auf einem Rollensystem fahren die Kommissionierkartons zu den Mitarbeitern, die in klar definierten Lagerzonen arbeiten. Lichtsignale an den Regalen zeigen an, welche Produkte zu entnehmen sind.

Dank des neuen Verfahrens können mehr Aufträge mit gleicher Personalstärke abgearbeitet werden. „Die Wege sind viel kürzer als bisher", betont die Logistik-Leiterin. Den Neubau des Lagerzentrums sieht sie deshalb nicht nur unter Rationalisierungsaspekten. Für Gabriele Potthoff hat die Investition auch das Ziel, die Mitarbeiter zu entlasten. „Verpackung und Versand ist schließlich körperlich schwere Arbeit."

Besonders stolz und dankbar ist sie, dass sie an den Neubau-Planungen unmittelbar beteiligt wurde. „Nicht jedem wird die Gelegenheit gegeben, bei der Gestaltung seiner Wirkungsstätte mitzureden." Genau das aber wollte man – schließlich wissen die Mitarbeiter selbst am besten, wir ihr Arbeitsplatz ausgestattet sein muss.

Der Versand ist naturgemäß das letzte Glied in der Herstellungskette. Hat man an dieser Stelle überhaupt noch eine Beziehung zu dem Produkt? „Ja, natürlich", bekräftigt Erika Linnemann. „Ich fand es immer interessant zu sehen, welche

Mittel besonders gut gingen – und vor allem warum." Der Zusammenhang zwischen Werbemaßnahmen und Auftragsvolumen war an ihrem Arbeitsplatz deutlich erkennbar. Aber, es brauchte für Erika Linnemann auch keine großen Argumente, damit sie sich mit der Marke Pflüger identifizierte. „Mein Vater, der mit einem Nierenleiden aus dem Krieg kam, hatte sich schon von Heilpraktiker Georg Pflüger behandeln lassen."

Auch Gabriele Potthoff muss man zur Begeisterung für ihren Arbeitgeber nicht lange überreden. „Für mich ist Pflüger nicht nur ein Arbeitsplatz. Das ist Hobby und Freizeit zugleich. Wir leben Pflüger."

Der Schüßler-Salze-Boom hat das Versandaufkommen bei Pflüger deutlich erhöht. Im Bild: die Schüßler-Salze-Reiseapotheke.

Impressum

Herausgeber:
Homöopathisches Laboratorium
Alexander Pflüger GmbH & Co. KG
Röntgenstraße 4
33378 Rheda-Wiedenbrück

Texte/Gestaltung/People-Fotografie:
salzmann medien
Im Eichengrund 30
33334 Gütersloh
www.salzmann-medien.de

Fotos:
- Alexander Pflüger GmbH & Co. KG
- z. T. aus Privatbestand
- salzmann medien Gütersloh

Homöopathisches Laboratorium
Alexander Pflüger GmbH & Co. KG
Röntgenstraße 4
33378 Rheda-Wiedenbrück

Tel.: 05242/9472-0
Fax: 05242/9472-20
Mail: info@pflueger.de
Web: www.pflueger.de