

EIN FALL FÜR DREI

Bereits ihr Grossvater und ihr Vater waren Apotheker in Bern. Heute führen Anne Laurence, Alain und Mathieu Noyer in dritter Generation die Tradition weiter und ergänzen die Schulmedizin mit natürlichen Mitteln.

— Text Therese Marty Fotos Esther Michel

FAMILIENBETRIEB

Die Dr.-Noyer-Apotheken sind in Bern eine Institution. Schon in den 1930er-Jahren machte Firmengründer Julien Noyer seine Apotheke zu einem Zentrum für Komplementärmedizin.

Sohn Jean Maurice teilte die anthroposophische Philosophie des Vaters und erweiterte zusammen mit seiner Frau Susanne das Sortiment. Heute gehören drei Apotheken in Bern und eine in Biel sowie ein Labor für traditionelle chinesische Medizin zum Familienunternehmen. Seit 2008 wird es in dritter Generation von Alain, Anne Laurence und Mathieu Noyer geführt. Die vier Dr.-Noyer-Apotheken sind unabhängige Mitglieder der Rotpunkt-Gruppe.



Die dritte Generation der Berner Apotheker-Dynastie: Die Geschwister Alain, Anne Laurence und Mathieu Noyer (von links nach rechts).



Der Anfang: Julien Noyer, hier in seiner Apotheke in Romont, verkauft bereits in den 30er-Jahren auch homöopathische Mittel.

Die zweite Generation: Susanne und Jean Maurice Noyer setzen auf eine ganzheitliche Beratung.



Umzug an die Marktgasse: Jean Maurice Noyer zieht 1974 in Berns Altstadt.

Man schreibt das Jahr 1933, als der Apotheker Julien Noyer sein Geschäft im freiburgischen Romont aufgibt. Er zieht nach Bern, um am Bollwerk, nahe dem Bahnhof, eine der ältesten Apotheken der Bundesstadt zu übernehmen. Als erster Apotheker der Stadt bietet er seiner Kundschaft nebst schulmedizinischen Tinkturen, Pulvern und Pillen auch homöopathische Arzneien an. Julien Noyer arbeitet eng mit homöopathisch und anthroposophisch ausgerichteten Ärzten zusammen, und die Bollwerk-Apotheke entwickelt sich rasch zu einem Zentrum für Komplementärmedizin.

Sohn Jean Maurice, Jahrgang 1930, Doktor der Pharmazie, führt die Familientradition fort. 1964 übernimmt er zusammen mit seiner Frau Susanne, auch sie ist Apothekerin, das Geschäft am Bollwerk. Gemeinsam erweitern sie das Sortiment mit Heilmitteln der Spagyrik und der Phytotherapie, mit Bach- und Buschblüten, mit Schüssler-Salzen, Pflanzenextrakten und neuen anthroposophischen Heilmitteln. 1974 ziehen sie an die Marktgasse um. Später übernehmen sie weitere Apotheken in Bern und Biel. Alle werden nach derselben Dr.-Noyer-Philosophie geführt: Die Geschäfte sollen nicht nur Verkaufsstellen für Medikamente und Gesundheitsprodukte sein. Sondern Orte der Dienstleistung, wo sich schulmedizinisch ausgerichtete wie auch ganzheitlich orientierte

Kundinnen und Kunden gleichermaßen aufgehoben fühlen. «Unser Vater hat auch als Geschäftsmann stets den Menschen ins Zentrum gestellt», sagt Anne Laurence Noyer Kalbermatten, 46. Zusammen mit ihren Brüdern Alain, 64, und Mathieu, 44, leitet sie seit 2008 das heute 100 Mitarbeitende zählende Unternehmen. Dazu gehören drei Apotheken in Bern, eine in Biel sowie das Labor für traditionelle chinesische Medizin (TCM), für das Quereinsteiger Alain, ein ehemaliger Hotelfachmann, zuständig ist.

An einem Freitag Mitte März haben sich die drei Geschwister im heutigen

«Für uns Kinder war der Beruf der Eltern allgegenwärtig und oft auch am Familientisch ein Thema.»

Anne Laurence Noyer, Pharmazeutin

Hauptgeschäft an der Neuengasse 15, mitten in der Berner Altstadt, für die Fotografin und die Journalistin der «Schweizer Familie» eingefunden. Der Termin war lange zuvor abgemacht worden. Damals konnte niemand ahnen, dass ausgerechnet an diesem Tag der Bundesrat nur einige hundert Meter entfernt einschneidende Massnahmen zur Bekämpfung der Corona-Krise bekanntgeben würde, die auch das Leben der Apothekerfamilie auf den Kopf stellen wird (siehe Box Seite 62). Trotz der aussergewöhnlichen Situation

gewähren uns die Geschwister Einblicke in ihre Welt – die Kindheit, ihre Passion für den Apothekerberuf und die Herausforderungen, die es zu meistern gilt. «Für uns Kinder war der Beruf der Eltern allgegenwärtig und oft auch am Familientisch ein Thema», blickt Anne Laurence Noyer zurück. «Vor allem das grosse Engagement des Vaters hat mich beeindruckt und seine Freude, wenn er über die Arbeit sprach.» Jean Maurice Noyer, bald 90-jährig, lässt es sich bis heute nicht nehmen, regelmässig im Laden zu stehen und seine Stammkunden zu bedienen.

Seine Einstellung dem Leben und den Menschen gegenüber übertrug sich auf die Kinder. Die beiden Jüngsten, Anne Laurence und Mathieu, wurden zusätzlich durch die ganzheitlich ausgerichtete Erziehung in der Rudolf-Steiner-Schule geprägt. Und erhielten früh schon Zugang zur Komplementärmedizin. Anne Laurence Noyer erinnert sich daran, wie einst der Vater den Vertrieb von Wala, einer anthroposophischen Firma, übernommen hatte und der Keller im Hauptgeschäft angefüllt war mit «Hunderttausenden von gleich aussehenden weissen Chügeli». Und wie sie mithelfen durfte, diese zu sortieren. «Dadurch lernte ich diese alternative Heilmethode und ihre Besonderheiten kennen.» Deren Wir-



Die dritte Generation: Pharmazeut Mathieu Noyer hat in der Kinderapotheke auch das Wohl der kleinsten Patienten im Auge.



Stellt im eigenen Labor individuelle Mittel her: Alain Noyer, Spezialist für chinesische Medizin.

einen Beruf zu wählen, der nicht nur interessant ist, sondern dessen Ausübung von Montag bis Freitag Freude macht. «Dieser Aspekt war der Auslöser dafür, dass ich mich für ein Pharmaziestudium entschied und in den Familienbetrieb einstieg.»

Arzneimittel für Tiere

Seit ihrer zweiten Babypause leitet Anne Laurence Noyer die Apotheke Pfötli an der Schauplatzgasse 7. Wie der Name erahnen lässt, wird hier nicht nur Medizin für Menschen, sondern werden auch Tierarzneien und Futter verkauft. «Dass wir heute als einzige Apotheke in Bern eine Tierabteilung führen, ist dem Engagement einer früheren Angestellten zu verdanken», sagt die Mama zweier Töchter, 6 und 11 Jahre. Die tierliebende Angestellte erweiterte das Sortiment um Produkte, die auch dem kranken Büsi oder dem verletzten Hund halfen. «Ich habe entschieden, die Tierprodukteabteilung unserer ganzheitlichen Philosophie anzupassen», führt die heutige Leiterin aus. «Das bedeutet, dass wir nun sowohl Nahrungsergänzungsmittel und Diätfutter wie auch Medikamente und Bachblüten-Mischungen anbieten.»

Der Ableger im Berner PostParc an der Schanzenstrasse und die City-Apotheke Biel werden von zwei Geschäftsführerin- →

kung und die Lehre dahinter brachte der Patron auch seinen Mitarbeitenden bei, und so wurde die Homöopathie – nebst den Eigenprodukten, die Jean Maurice Noyer entwickelte – zur Hausspezialität.

Gute Lösungen sind ganzheitlich

Wenn sie ihn im Geschäft besuchten, sahen die Kinder ihren Vater gelegentlich am kleinen Stehpult seine Administration erledigen. Manchmal im Labor an neuen Erzeugnissen tüfteln. Oder, was meist der Fall war, an der Ladentheke eine Kundin oder einen Kunden beraten. Da habe man gespürt, wie gern er diese mochte. Und erlebt, wie er bei schwierigen Fällen nicht lockerliess, bis die beste Lösung gefunden war. Die Tochter betont: «Nie hat es eine Rolle gespielt, welches Produkt die bessere Marge hatte, denn das Resultat musste

stimmen» – für den Patienten, nicht für den Apotheker. «Sein Umgang mit der Kundschaft hat uns Kinder stark geprägt.»

Wie ihr Vater sehen auch die Kinder hinter jedem Kunden, hinter jeder Kundin den Menschen, der ihren Rat und ihre Hilfe braucht. Und suchen nach der Ursache des Problems: «Wir fragen jeweils nicht nur, was wehtut, sondern wir hinterfragen auch, weshalb das so ist.» Auch der dritten Noyer-Generation liegt daran, die Patienten ganzheitlich zu erfassen und individuell zu beraten. Konservativ oder alternativ – wie es am besten passt. So, wie es schon der Vater und der Grossvater erfolgreich praktizierten.

«Unser Vater hat niemals Druck auf seine Kinder ausgeübt, die Familientradition weiterzuführen», sagt Anne Laurence Noyer. Vielmehr habe er sie bestärkt,

nen geleitet. Mathieu Noyer führt das Hauptgeschäft an der Neugasse 15 und steht tagtäglich im Einsatz. Wie seine Schwester ist er promovierter Pharmazeut und Vater von zwei 6- und 8-jährigen Buben. Während unseres Gesprächs wird er in den Laden gerufen. «Da ist grade viel los», sagt er, als er sich eine halbe Stunde später wieder zu seinen Geschwistern gesellt und über die Herausforderungen spricht, die ein Apotheker heute zu meistern hat. Denn die dritte Generation der Dr.-Noyer-Apothekerfamilie ist zwar der Tradition verpflichtet, doch gleichzeitig gefordert, sich den sich stetig verändernden Umständen der Branche anzupassen.

Administrativer Aufwand nimmt zu

Eine dieser Herausforderungen ist das weitreichende Qualitätsmanagement. Es gibt immer strengere Sicherheitsbestimmungen zu beachten, die von den kantonalen Behörden oder von Pharmasuisse,

dem Schweizerischen Apothekerverband, vorgegeben werden. Verantwortlichkeiten müssen bis ins Detail geregelt und dokumentiert sein. «Der umfangreiche administrative Aufwand droht die Kultur der intuitiven Kundenberatung zu verdrängen», sagt Mathieu Noyer. Reichte einst ein Beratungsgespräch, so braucht es heute zum Beispiel zusätzlich eine schriftliche Einverständniserklärung, wenn jemand eine Zecken- oder Grippeimpfung wünscht. Oder einen Bluttest machen lässt, um das Cholesterin zu messen. Die Freude am Beruf vermöge dies nicht zu schmälern. «Bei all dem zusätzlichen Aufwand ist uns bewusst, dass dieser im Interesse der Kundschaft betrieben wird.» Um diese rundum zufriedenzustellen, braucht es ausreichend und gut ausgebildetes Personal. Und das lässt sich immer schwerer finden. Es gebe, sagt Mathieu Noyer, zu wenig Apotheker. Durfte man früher nach dem fünfjährigen Studium selbständig

arbeiten, muss heute, nach fünf Jahren Universität, noch eine zweijährige, berufsbegleitende Zusatzausbildung absolviert werden, bis man nur schon ohne Aufsicht in einer öffentlichen Apotheke arbeiten darf. «Die lange, aufwendige Ausbildung hält viele junge Menschen von einem Pharmaziestudium ab», vermutet er.

Zudem stehen die Schweizer Apotheken unter einem zunehmenden Preis- und Konkurrenzdruck durch Internetanbieter, Apothekenketten und Ärzte, die Medikamente direkt an ihre Patienten abgeben. «Dieser Wettbewerb hat zur Folge, dass unsere Umsätze stagnieren», sagt Anne Laurence Noyer. Umso wichtiger ist für die Dr.-Noyer-Apotheken die Mitgliedschaft bei Rotpunkt, einer Gruppierung für unabhängige Apotheken, die 108 Mitglieder zählt. Durch zentral geführte Lieferantengespräche können attraktive Einkaufskonditionen erreicht werden. Rotpunkt organisiert auch die Durchfüh-

**WIE DIE DR.-NOYER-APOTHEKEN DER CORONA-KRISE TROTZEN
«WIR STELLEN DESINFEKTIONSMITTEL HER»**

Herr Noyer, gab es in der Geschichte der Dr.-Noyer-Apotheken schon einmal eine Situation wie jetzt die Corona-Krise?

Einen solchen Ausnahmezustand gab es letztmals zu Grossvaters Zeiten während des Zweiten Weltkriegs.

Welches waren in den letzten Wochen die grössten Herausforderungen?

Die grösste Herausforderung war die Erkenntnis, dass der Bund Apothekenteams bisher nicht zu den Gesundheitsfachpersonen zählte. Das bedeu-

tete für alle Apotheken, dass sie auf sich alleine gestellt waren. Jeder musste sein eigenes Konzept aus dem Boden stampfen. Offizielle Anweisungen, angepasst auf die Gegebenheiten in einer öffentlichen Apotheke oder Drogerie, gab es keine.

Und die Herausforderungen im Kontakt mit den Kunden?

Die diffusen Grippesymptome des neuen Virus sind genau jene Beschwerden, die normalerweise die Leute als Erstes in eine Apotheke treiben. Sie können sich

vorstellen, was da für Unsicherheiten entstehen. Dank unserem hervorragenden Team haben wir täglich neue Wege gefunden, der Situation gerecht zu werden. Unser Berufsverband hat sich unterdessen für die eigentlich selbstverständliche Anerkennung beim Bund starkgemacht – mit ersten Erfolgen.

Wie ist es Ihnen und Ihrem Personal seit dem Lockdown ergangen?

Der Lockdown erforderte von allen grösste Flexibilität. Unsere Mitarbeitenden haben aber nie den Mut verloren und grossartige Arbeit geleistet.

Wie haben Sie die Kundschaft erlebt?

Sie hat sich grösstenteils vorbildlich verhalten, Verständnis gezeigt und die

Massnahmen eingehalten. Das Thema der Masken bleibt weiterhin schwierig.

Wie viel Desinfektionsmittel haben Sie produziert?

Im Hauptgeschäft haben wir 348 Liter Händedesinfektion selber hergestellt.

Lieferengpässe bei Medikamenten sind schon länger ein Thema. Würden Sie es begrüessen, wenn zumindest ein Teil der Produktion aus China und Indien nach Europa oder in die Schweiz zurückgeholt würde?

Diese Abhängigkeit muss zwingend überdacht werden, erst recht jetzt, wo wir die Konsequenzen erleben. In den Versorgungskonzepten des Landes müssten die öffentlichen Apotheken als Hersteller von Medikamenten zur Überbrückung bei Krisen miteinbezogen sein.

Pharmazeut Mathieu Noyer, 44, lebt mit seiner Familie in Bern.



Heilmittel aus der Schul- und Komplementärmedizin für Tiere: Pharmazeutin Anne Laurence Noyer in der Apotheke Pfötli.

«Pfötli» etwa oder in der speziellen Kinderabteilung im Hauptgeschäft. Und besonders durch die bei der Kundschaft beliebten Eigenprodukte: den Sirup gegen Verdauungsbeschwerden, die Körpermilch, die bei Neurodermitis hilft, oder die Tinktur gegen Warzen, die auch von Dermatologen verschrieben wird. Zum Teil aus alten Formeln, zum Teil neu entwickelt, werden die Eigenprodukte im Untergeschoss des Hauptgeschäfts hergestellt. Und es ist spürbar, dass hier, zwischen Kartons und Büchsen und Tiegeln und Töpfen, das Herz des wahren Apothekers schlägt. «Wir haben riesig Spass daran, neue Produkte zu entwickeln», sind sich die Geschwister einig: «Wenn immer wir eine Lücke im Sortiment ausmachen, setzen wir uns mit unseren engagierten Mitarbeitenden zusammen und tüfteln und testen, bis das Resultat stimmt und wir ein Produkt haben, das unseren hohen Ansprüchen genügt.»

Der Beruf macht viel Freude, verlangt den Apothekern jedoch auch einiges ab – so lautet das Fazit der drei Noyers. «Doch wir sind es gewohnt, flexibel auf Herausforderungen zu reagieren», sagt Anne Laurence. «Solche gehören in unserem Metier dazu – und so stellt sich auch nie Routine ein.» Ihr Bruder Mathieu ergänzt: «Wir sind ein gutes Team und stets mit viel Herzblut bei der Arbeit.»

rung gemeinsamer Aktionen. Besonders wertvoll sind für Anne Laurence Noyer «die durch Rotpunkt erarbeiteten Marktanalysen und vor allem das Weiterbildungsangebot für die Apotheker und für deren Personal».

Heilmittel aus dem eigenen Labor

Bis jetzt können sich Noyers im umkämpften Markt behaupten. Ein wichtiges Standbein für die Noyer-Gruppe ist das Labor für traditionelle chinesische Medizin, das Alain Noyer 1996 gegründet hat. Zuerst war es in den ehemaligen Hauptsitz an der Marktgasse integriert und bildete lediglich ein Nischengeschäft. Doch TCM wurde zusehends populärer, und

die Zahl der TCM-Spezialisten und damit die Nachfrage nach TCM-Arzneimitteln stieg. Alain Noyer, Vater von drei erwachsenen Kindern, hat das Unternehmen zügig vorwärtsgebracht. Seit 2015 werden im neuen, modern eingerichteten, 300 Quadratmeter grossen Labor am Eigerplatz aus rund 320 Einzelsubstanzen individuell zusammengesetzte Präparate hergestellt. Sechzehn spezialisierte Mitarbeitende arbeiten nach strengen Regeln und versenden täglich per Post eine Vielzahl von TCM-Medikamenten an Patientinnen und Patienten in der ganzen Schweiz.

Ein weiterer Trumpf im Wettbewerb ist das breite und zum Teil einzigartige Sortiment: durch die Tierprodukte im

ANZEIGE

**Hitzewallungen?
Ich bleibe cool...**

1 Tablette pro Tag

**Eine Antwort der Natur:
Menosan® Salvia**

- Lindert übermässiges Schwitzen und aufsteigende Wärmegefühle
- Aus frischem Salbei

Erhältlich in Apotheken und Drogerien. Dies ist ein zugelassenes Arzneimittel. Bitte lesen Sie die Packungsbeilage. A.Vogel AG, Roggwil TG.