TESİS YÖNETİMİ SEKTÖRÜNÜN GELECEĞİ PARLAK

HAZIRLAYAN:
İSHAK SEVGİN

Son yıllarda sayısı hızla çoğalan AVM, plaza, iş merkezi ve oteller temizlik, güvenlik, catering gibi çoklu hizmetlere olan ihtiyacı artırdı. Söz konusu toplu yaşam alanlarındaki artışa bağlı olarak Türkiye'de tesis yönetimi sektörünün giderek ilerlediğine dikkat çeken uzmanlara göre son yıllarda yakalanan büyüme performansının orta vadede artarak sürmesi bekleniyor.



1

MİLYON KİŞİ

Sektörde istihdam edilen tahmini kişi sayısı

15

MİLYAR DOLAR

Tesis yönetimi sektörünün Türkiye'deki tahmini büyüklüğü

205.6

MİLYON M²

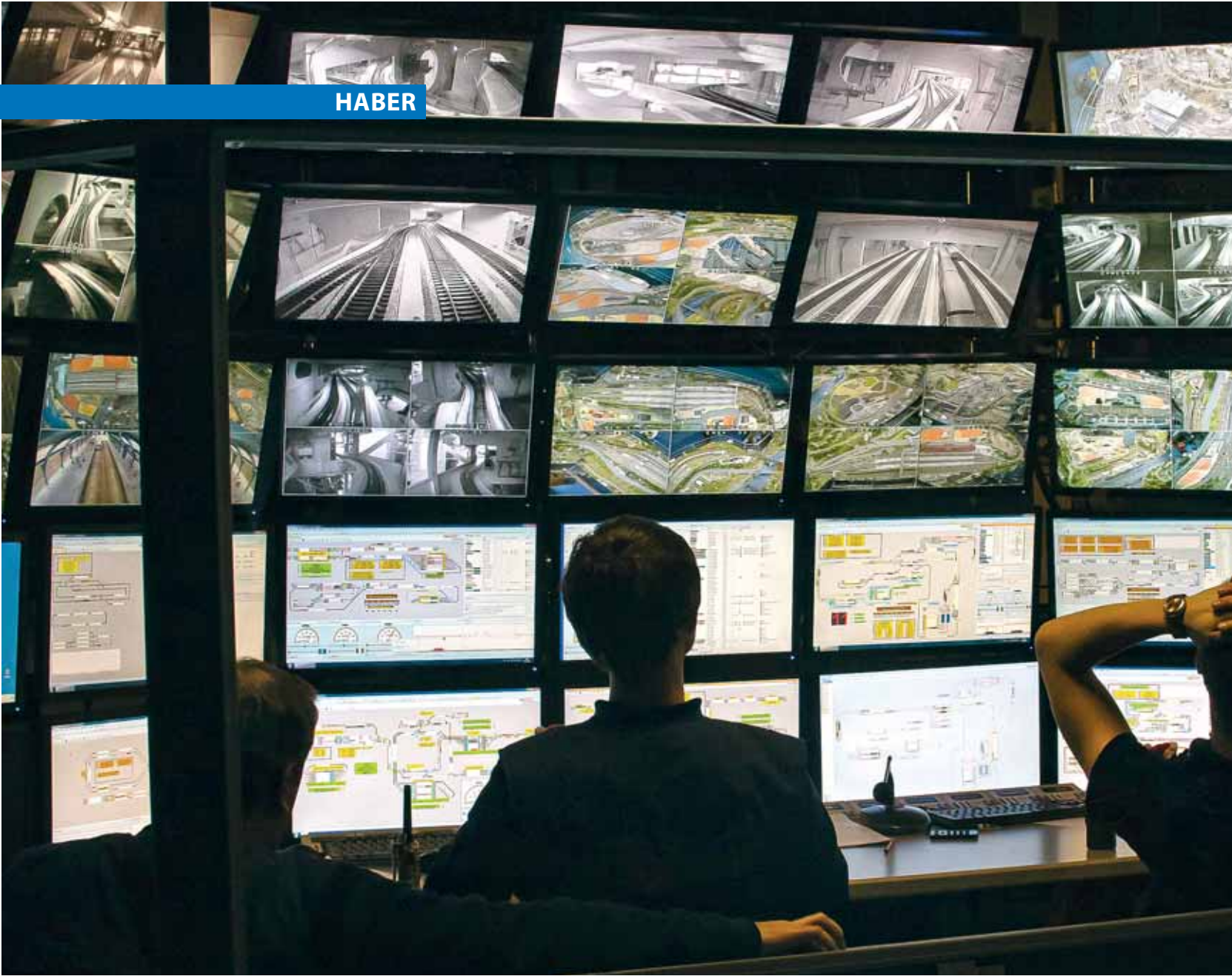
2018 yılında hizmet verilen tesislerin brüt inşaat alanı

503

BİN ADET

2018 yılında hizmet verilen toplam bağımsız bölüm sayısı

Fotoğraflar: *Dünya Gazetesi Fotoğraf Arşivi*



Gerek Türkiye, gerekse global teknolojideki gelişim ve artan refah nedeniyle insanların hizmet alma anlayışında köklü bir değişim yaşanıyor. Söz konusu talep değişimi ile insanlar artık temizlik, güvenlik, catering gibi çoklu hizmetleri ayrı ayrı şirketlerden almak yerine bunları tek bir şirket aracılığıyla karşılama yolunu tercih ediyor. Buradan hareketle talep edilen tüm hizmetleri tek elden karşılamaya yönelik bir dönüşüm yaşayan tesis yönetimi firmaları, böylece oluşan talepleri karşılama noktasında elini güçlendirirken teknolojiye dair yürüttükleri çalışmalarla da sundukları katma değeri artırıyor.

Dış cepheden iç mekan temizliğine, fabrikadan inşaat sonrası temizliğe, güvenlikten personelin yeme içme ihtiyacına kadar birçok hizmet tesis yönetimi alanına giriyor. Her yeni yapı tesis yönetimi firmaları için yeni bir iş alanı olma potansiyeli taşırken, sektörde her bir plaza, AVM, hastane, fabrika, havaalanı veya benzeri bir yapı tesis olarak ifade ediliyor.

Yapılan araştırmalara göre sadece Türkiye'deki AVM'lerin sayısı 2018 yılı itibarıyla 463 ve söz konusu sayının bu yılın sonunda 465'e çıkması bekleniyor. Öte yandan hızla artan plaza sayısı, yeni otel, hastane ve inşaat projeleri de Türkiye tesis yönetimi sektörünün sahip olduğu büyüme potansiyelinin bir göstergesi niteliğinde. Türkiye tesis yönetimi sektörüne dair net istatistiki veriler olmamakla birlikte sektörün, yıllık ortalama yüzde 15-20 arasında bir büyüme potansiyelinin olduğu tahmin ediliyor.

En fazla istihdam sağlayan sektörler arasında yer alıyor

Son yıllarda hem Türkiye'de hem de globalde hızla önem kazanan tesis yönetimi sektörü, sahip olduğu büyüme potansiyelinin yanı sıra sağladığı istihdam ile de dikkat çekiyor. Tesis Yönetim Derneği'nden (TRFMA) alınan verilere göre, sadece derneğin 29 üyesinin bünyesinde toplam 102 bin 316 çalışan bulunuyor. Uzmanlar, irili ufaklı çok sayıda yönetim, hizmet, malzeme ve ekipman sağlayıcı firmanın olduğu dikkate alındığında tesis yönetimi sektörünün Türkiye'nin en fazla istihdam sağlayan sektörler arasında yer aldığını belirtiyor.

Sektöre dair net ve sağlıklı istatistiki veri olmamakla birlikte bugün itibarıyla Tesis Yönetim Derneği'nin 29 üyesi top-



lam 11 bin 533 tesiste hizmet veriyor. 2018 yılında toplam 205.6 milyon metrekare brüt inşaat alanına sahip tesise hizmet verilirken, toplam bağımsız bölüm sayısı ise 502 bin 926. Türkiye tesis yönetimi sektörünün pazar büyüklüğüne dair net veriler yok, ancak TRFMA'ya üye firmalar üzerinden yapılan hesaplamalar ile büyüklüğün 15 milyar doları bulduğu tahmin ediliyor.

Son yıllarda önemi giderek artan tesis yönetimi sektörü, kayda değer bir büyüme ve gelişim potansiyeline sahip olmakla birlikte sektör önemli sıkıntılar da yaşanıyor. Sürekli büyüyen ve gelişen yapısına rağmen sektörde giderilmesi gereken birçok eksikliğin bunduğunu söyleyen temsilciler, özellikle tesis yönetim sektörüyle ilgili standartların, yönetmeliklerin ve kanunların ya olmadığını ya da var olanlarının ise yetersiz olduğunu belirtiyor.

Kat Mülkiyeti Kanunu eksik ve yetersiz

Tesis yönetimiyle ilgili en önemli kanunun Kat Mülkiyeti Kanunu olduğunu ve bunun 1965'te apartmanlar için hazırlandığını anlatan sektör temsilcileri, söz konusu kanunun 2007 yılında toplu yapılara adapte edildiğini ancak uygulamada çok ciddi eksiklik ile sıkıntılarının bulunduğunu aktarıyor.

Kanun hızırlanırken binlerce bağımsız bölümden oluşan toplu ve özellikle de karma yapıların göz önünde bulundurulmadığını ileri süren sektör temsilcileri, günümüzde aynı parsel üzerinde rezidans, ofis, otel ve AVM'den oluşan karma ve kompleks yapıların yapıldığına, dolayısıyla bu tür yapıların basit bir apartman mantığıyla yönetilemeceğini vurguluyor. Bu yüzden Kat Mülkiyeti Kanunu'nun şu anki haliyle uygulamada ihtiyacları karşılamadığını ve birçok eksik hususun olduğunu belirten sektör temsilcileri, bu yöndeki düşüncelerini Kat Mülkiyeti Kanunu konusunda uzman birçok hukukçunun da desteklediğini ifade ediyor. Kat Mülkiyeti Kanunu'nun uygulama sırasında karşılışılan sorun ve eksikliklerin giderilmesi noktasında Tesis Yönetimi Derneği, söz konusu çalışmalarda bulunuyor.

"Firma ve profesyonel kişilerin denetçi olmasının yolu açılmalı"

Kanun, yönetmelik ve standarların yanı sıra sektör, profesyonelleşme noktasında da sıkıntı yaşıyor. Bu konudaki sıkıntılarının başında KDV'nin geldiğine dikkat çeken sektör temsilcileri, şu anda tam zamanlı olarak siteye hizmet veren kişilerin eğer profesyonel şirket bordrosunda ise maliyetinin üstüne ilave bir de KDV ile siteye faturalandığını söylüyor. Eğer bu kişi site bordrosunda olur ve aynı iş yaparsa, sitenin bu kişi için KDV ödemediğini belirten sektör temsilcileri, dolayısıyla KDV konusundaki söz konusu uygulamanın birçok siteyi profesyonel firmalardan hizmet almamaya sevk ettiğini aktarıyor.

Belirli sayıda bağımsız bölümden büyük olan yapıların mutlaka profesyonel şirketler tarafından yönetilmesi ve bu tip yerleri kat maliklerinin kendileri yönetmek yerine yönetecek firmaları seçip denetlemesi gerektiğini kaydeden sektör temsilcileri, denetim için ise kat malikleri dışında profesyonel kişilerin veya denetim firmalarının da denetçi olmasının yolunun açılması gerektiğinin altını çiziyor.



"KDV'DEKİ ÇİFTE STANDART SEKTÖRÜ OLUMSUZ ETKİLİYOR"



LEVENT ALATLI
Tesis Yönetim Derneği (TRFMA)
Yönetim Kurulu Başkanı

Tam zamanlı olarak siteye hizmet veren kişiler eğer profesyonel şirket bordrosunda ise maliyetinin üstüne ilave bir de KDV ile siteye faturalanıyor. Eğer bu kişi site bordrosunda olur ve aynı işi yaparsa site bu kişi için KDV ödemiyor.

Türkiye'de giderek gelişen ve önem kazanan tesis yönetimi sektörü, sürekli büyüyen ve gelişen yapıya sahip olmasına rağmen giderilmesi gereken pek çok eksiği bulunuyor. Özellikle tesis yönetim sektörüyle ilgili standartlar, yönetmelikler, kanunlar yetersiz kalıyor. Tesis yönetimiyle ilgili en önemli kanun olan Kat Mülkiyeti Kanunu, 1965 yılında apartmanlar için hazırlandı. 2007 yılında toplu yapılara adapte edilmiş olsa da pratikte uygulamada çok ciddi eksik ve sıkıntılar var. Bu kanun hazırlanırken binlerce bağımsız bölümden oluşan toplu yapılar ve özellikle karma yapılar düşünülmemişti. Günümüzde aynı parsel üzerinde rezidans, ofis, otel ve AVM'den oluşan karma ve kompleks yapılar yapılıyor. Böyle yapıları basit bir apartman mantığıyla yönetemezsiniz. O nedenle kanunun şu anki halinin uygulamada ihtiyaca karşılık vermediğini ve birçok eksik hususun olduğunu düşünüyoruz. Bunu sadece biz bina ve tesis yöneticileri değil, Kat Mülkiyeti Kanunu konusunda uzman birçok saygın hukukçu da söylüyor. Bu konuda dernek olarak hukukçu uzmanlarımızdan oluşan 'Kat Mülkiyeti Kanun Komitesi' çalışmalarımız devam ediyor. Amacımız kat mülkiyeti kanununun günümüzün koşullarına uygun şekilde güncellenmesi.

"Sektörümüz profesyonelleşme noktasında da sıkıntı yaşıyor"

Öte yandan sektörümüz profesyonelleşme noktasında da sıkıntı yaşıyor. Bu konudaki sıkıntılarımızın başında ise KDV geliyor. Bugün tam zamanlı olarak siteye hizmet veren kişiler eğer profesyonel şirket bordrosunda ise maliyetinin üstüne ilave bir de KDV ile siteye faturalanıyor. Eğer bu kişi site bordrosunda olur ve aynı iş yaparsa, site bu kişi için KDV ödemiyor. Dolayısı ile KDV konusundaki bu çifte standart birçok siteyi profesyonel firmalardan hizmet almamaya sevk ediyor. Dolayısı ile vergi kaybına ve kayıt dışılığa yol açması yanında önemli milli servetimiz uzman olmayan kat malikleri tarafından yönetilmek durumunda kalıyor. Bu kat maliklerinin tesis yönetimi konusundaki bilgisizlikleri ve deneyimsizlikleri nedeniyle siteye verecekleri zararlar sitedeki tüm kat maliklerini mağdur ediyor. Aynı hataları profesyonel bir şirket yapsa bile kat malikleri bunu şirketten her türlü tazmin edebilirler, ancak komşuları yapınca sineye çekmek durumunda kalıyorlar. Belirli sayıda bağımsız bölümden büyük olan yapıların muhakkak profesyonel şirketler tarafından yönetilmesi gerekiyor.

"Büyük site, plaza gibi yerleri kat malikleri yönetmemeli"

Mesela 5 bin ila 10 bin metrekare inşaat alanından büyük yerlerde veya 50 ila 100 bağımsız bölümden büyük site, plaza gibi yerlerde muhakkak yetkili profesyonel şirketlerin görev yapması gerekiyor. Bu tip yerlerde kat malikleri kendileri yönetmek yerine yönetecek firmaları seçmeli ve denetlemeli. Ayrıca denetim için de kat malikleri dışında profesyonel uzman kişilerin veya denetim firmalarının da denetçi olmasının yolu açılmalı.

Öte yandan Asansör Muayene ve Yönetmeliği ile ilgili son yıllarda uygulamada bazı sorunlar yaşanıyor. Her yıl yapılan muayenelerin vatandaşa mali yük getirmesinin yanında her sene değişen yönetmeliklere göre farklı düzeltme talepleri ve ilave maliyetler geliyor. Bir yıl yeşil etiket alan asansör, bir sonraki yıl yeni yönetmeliğe göre kırmızı etiket alabiliyor. Sadece güvenlikle ilgili yeni yönetmelik maddeleri uygulanmalı, yoksa asansör çağırma düğmesinin yerinin yeni yönetmelikte farklı tarif edilmesi nedeniyle düğmelerin yerinin üç santimetre aşağıya indirilmesi gibi görsel ve şekilsel talepler olmamalı. Yeni binalarda da tıpkı arabalarda olduğu gibi her yıl yerine belirli aralıklarla muayene edilmesi gerekiyor.

Isı Sayaçları Muayene Yönetmeliği de sektörümüzü, bu yıldan itibaren ciddi şekilde etkileyecek, hem vatandaşa ilave maliyet yaratacak hem de uygulamada çok ciddi sorunlara yol açacak. Merkezi ısıtma sistemleri olan projelerde kalorimetre cihazlarının belirli sürelerde muayenesini elbette faydalı olacak, ancak her bir kalorimetrenin sökülerek kalibrasyona gönderilmesi, kalibre edilmesi, nakliyesi, tekrar yerine takılması vatandaşa ilave maliyet getiriyor. Bunun yerine neredeyse yeni cihaz alınması daha ekonomik olabiliyor. Ayrıca kalibrasyonda geçecek süre zarfında yedek kalorimetre takılması gerekiyor. Bu işlemlerin binlerce konuttan oluşan büyük sitelerdeki uygulama zorlukları ve yol açacağı teknik ve ekonomik mahsurları var. Bu konuda yerinde kontrol ve kalibrasyon çözümü üzerinde çalışma yapılması, israfın

önüne geçmek ve uygulama kolaylığı bakımından daha uygun olur. Ayrıca muayene ve kalibrasyon yapma yetkisi olan firmaların birçoğunun aynı zamanda kalorimetre imalatçısı olması da temel olarak yanlış. Muayene ve kalibrasyon işleri imalatçı olmayan ve imalatçılarla hiçbir organik bağı olmayan bağımsız ve akredite kuruluşlar tarafından yapılması gerekiyor. Bu konuyu TRFMC 2019 Türkiye Tesis Yönetim Konferansı'nda bir oturumda ele almaya çalıştık. İlk fırsatta bu yönetmeliğin Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın liderliğinde ilgili paydaşlarla tekrar ele alınması ve güncellenmesi gerekiyor.

"ISO-41000 standartları Türkiye'de yayınlanmış değil"

Tesis yönetimi ile ilgili EN 15221 Avrupa standartları bulunuyor. Bunlar yedi cilt ve bunların sadece iki tanesi TSE tarafından Türkçe'ye çevrilmiş durumda, diğerlerinin ise Türkçe'ye çevrilmesi bekleniyor. Uluslararası Standartlar Organizasyonu ISO tarafından tesis yönetimiyle ilgili ISO-41000 standardı dört adet olarak (ISO-41001, ISO-41011, ISO-41012, ISO-41013) yayınlanmış ve halen iki standart (ISO-41014, IS0-41015) üzerinde çalışmalar devam ediyor. ISO-41000 standartları ise Türkiye'de henüz yayınlanmış değil.

Günümüzde yaşanan dijitalleşme, IoT, IT sektöründeki gelişmeler tesis yönetimi sektörünün iş yapış şeklini daha farklı bir boyuta taşıyacak. Yaşanan hızlı dönüşüm, teknolojinin ve yaşam tarzlarının hızlı gelişmesinin bir sonucu olarak müşteri beklentilerini de her geçen gün değiştiriyor. Bu yüzden hizmet kalitesi için öncelikle mevcut yasalara, yönetmeliklere ve standartlara uygun çalışılması çok önemli. Tesis yönetimi konusunda standartlar minimum hizmet seviyesini belirliyor. Bu açıdan öncelikle müşteri beklentilerinin iyi analiz edilmesi ve bu beklentilere uygun hizmetlerin tasarlanması gerekir. Elbette müşterinin de bu tasarlanan hizmetler için gereken finansal kaynağı sağlayabilmesi, beklenen hizmetlerle ilgili Anahtar Performans Göstergeleri (KPI) ve Hizmet Seviyesi Sözleşmeleri'nin (SLA) başlangıçta iyi tarif edilmesi gerekiyor. KPI, hedef olarak tanımlanır ve hedeflerinizi belirlemenize aynı zamanda hedeflerinizi kontrol altında tutmanızı sağlar. Hedefleriniz yani KPI, her zaman sayısal olmayacağı için KPI sonuçları olumlu ve olumsuz gibi de olabilir. SLA hizmet sağlayıcı ve müşteri arasında bir sözleşmedir. SLA müşterinin ne alacağını belirtir ve servis sağlayıcısından ne beklendiğini açıklığa kavuşturur. Hizmet seviyesi sözleşmeleri, iş ilişkisinden ne beklenebileceğine dair kesin bir netlik sağlayarak her iki tarafa da yarar sağlar. Hizmet seviyesi sözleşmesinde başarının anahtarı uygulanan metriklerde yatıyor. Yani ölçülebilirlik önemli.

Tesis yönetimi, sürekli büyüyen ve gelişen yapısıyla Türkiye'nin en fazla istihdam sağlayan sektörleri arasında yer alıyor. Üyelerimiz bugün toplam 11 bin 533 tesiste hizmet veriyor. Sektörün boyutunu bazı varsayımlarla tahmin edebiliriz. Mesela TRFMA üyelerinin, çalışanlarının sektörün yaklaşık yüzde 10'u olduğu ve personellerin büyük kısmının asgari ücretli olduğu, tesislerde personel giderlerinin toplam tesis yönetim giderleri içinde yaklaşık yüzde 50 olduğunu kabul edebiliriz. Buna göre tesis yönetim sektöründe yaklaşık 1 milyon kişinin istihdam edildiğini ve pazar büyüklüğünün ise yaklaşık 15 milyar dolar olduğunu söyleyebiliriz.

"2020'de düzenlenecek konferansa yönelik çalışmalar devam ediyor"

Tesis Yönetim Derneği, tesis yönetim sektörünün Türkiye'de tanıtılmasını ve geliştirilmesini sağlamak, sektörde yöneticilik yapan, yönetim hizmeti veren kişi ve kuruluşlara yardımcı olmak amacıyla sektörün önde gelen tesis yönetim firmaları bir araya gelerek 2017'de kuruldu. Kısa adı TRFMA olan derneğimizin üyeleri bina ve tesis yönetim sektörünün önde gelen firmalarından oluşuyor. İki üyemiz kamu iştirakinden, altı üyemiz uluslararası tesis yönetim firmalarından, diğer üyelerimiz ise sektörün önde gelen ulusal tesis yönetim şirketlerinden oluşuyor. Dernek olarak ayrıca Avrupa standartlarına uyum ve Avrupa'daki benzeri dernek ve akademik kurumlarla işbirliği amacıyla Türkiye'yi temsilen EuroFM üyeyiz ve 9 Ekim 2019'da Ankara'da EuroFM'in üyeler toplantısını düzenleyeceğiz. EuroFM üyeler toplantısından hemen sonra 10-11 Ekim 2019'da Ankara Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi Gayrimenkul Geliştirme ve Yönetimi Bölümü ile Uluslararası Tesis Yönetim Konferans'ını düzenleyeceğiz. Tesis yönetimi konusunda en büyük iki sivil toplum kuruluşu olan EuroFM ve IFMA'nın başkanları da Uluslararası Tesis Yönetim Konferansımıza katılacak. Demos Fuarcılık ile her sene düzenlediğimiz İstanbul FM Expo Bina ve Tesis Yönetim Fuarı & Türkiye Tesis Yönetim Konferansı'nın 2020 hazırlıklarına şimdiden başladık.

