



Koza Yönetim Genel Müdürü Levent Alatlı:

“Tesis yönetiminin önemi bilinmiyor”

Koza Yönetim ve Servis A.Ş., kurulduğu 2005 yılından beri tesis yönetimi konusunda faaliyet gösteren uzman bir şirket. Genellikle yatırım tamamlandıktan sonra akla gelen tesis yönetiminin aslında nasıl bir iş olduğunu, nasıl doğru yapılabileceğini, Türkiye’de tesis yönetimi algısını, yanlış bilinen ya da hiç bilinmeyenleri, Koza Yönetim Genel Müdürü Levent Alatlı anlattı...

Yüksek binalar birer dikey şehir...

Koza Yönetim, içinde bulunduğumuz Tekstilkent Koza Plaza'nın bina ve tesis yönetimini yapmak için 2005 Aralık'ta kuruldu. 2005'ten bugüne Tekstilkent Koza Plaza'yı yönetiyoruz. Daha sonra Bahçeşehir Koza Evleri, Ispartakule Koza Evleri, Kartal Selective Evleri, Hera Club Residence, Zekeriyaköy Biyolojik Arıtma Tesisi, Akkoza Defne Blokları ve Kartal Aura Residence yönetimine başladık. Yakında Akkoza Açelya, Begonya ve Çiğdem Blokları'nın ve Kozaşehir'in yönetimine başlayacağız.

Ayrıca Esenyurt Babil Kuleleri, Acunkent, Nissa O2 Residence ve Koza Park Projelerine de bina ve tesis yönetim danışmanlık hizmeti veriyoruz. Yönetimini yapmayacağımız projelere danışmanlık hizmeti vermiyoruz.

Bina tesis yönetimi, son 10-15 yıl içinde öne çıkan, uzmanlık ve profesyonellik gerektiren bir iş. Bu alanda yerli ya da yabancı kurumsal şirket sayısı oldukça az. Tesis yönetim işi, tesis kapsamındaki binaların bakımı ve korunması, elektromekanik ekipmanların bakımı, onarımı ve iyileştirilmesi ile tesisin ömrünü ekonomik ve verimli bir şekilde sürdürmesini sağlıyor. Ayrıca tesisin temizlik, özel güvenlik, haşere kontrol, ilaçlama, muhasebe, hukuk, bahçe bakım vb. diğer ihtiyaçlarını da karşılıyor. Söz konusu tesis, bir işyeri, plaza, ofis binası, site, residans, AVM, hastane, fabrika ya da bunların bazılarını bir arada bulunduran karma bir tesis olabilir. Bina ve tesis yönetimini iki şekilde ele almak gerekiyor: Birincisi; binanın bir tek malikinin olduğu, dolayısıyla bina ile ilgili tüm tasarrufa bir tek kişinin sahip olduğu durumlar. İkincisi ise; mesken, işyeri, dükkân gibi bağımsız bölümlerin, tapulu alanların farklı maliklere satıldığı yapılar. Bu durumdaki binalar, çok malikli bir yapıya sahiptir.



Dolayısıyla bu tip yapılarda, uyulması gereken bazı ortak yaşam kuralları söz konusudur. Bu kurallar, ana hatlarıyla Kat Mülkiyeti Kanunu'nda belirlenmiştir. Kanuna göre, bu tip binaların yönetimi için kat maliklerinin aralarından bir yönetici, yönetim kurulu veya dışarıdan gerçek veya tüzel bir kişiyi yönetici olarak seçmesi gerekiyor. Bu durumda, tüzel kişi yani profesyonel yönetim şirketi binanın her şeyinden sorumlu hale geliyor.

Eskiden konaklar, yapılar, müstakil ev-

ler varken herkes kendi evinin sahibiydi ve istediğini yapabiliyordu. 1940'lı yıllardan sonra apartmanlar moda haline geldi. Apartman yaşantısı gündeme gelince, ortak alanların bakımı, ortak alanlarla ilgili sorunlar, sıkıntılar meydana geldi. Dolayısıyla bir kanun yapma gereği oluştu. 1965 yılında ilk Kat Mülkiyeti Kanunu yapıldı ve bu Kanuna göre; apartman yöneticisi ve kapıcı, ortak alanların yönetiminden ve hizmetlerinden sorumlu tutuldu. Ayrıca bir denetçi ile apartmanın hesapları ve faaliyetleri kontrol edildi. 2000'li yıllara doğru bina teknolojileri ve mimarileri çok gelişti. Artık o klasik apartmanlar yerine residanslar, gökdelenler, siteler, AVM'ler ve muhtelif karma yapılar ortaya çık-



■ Söyleşi



maya başladı. Dolayısıyla eski kanun yetersiz kaldı ve 2007 yılında kanunda bir değişiklik yapıldı. Toplu yapılar için bazı maddeler eklendi. Artık günümüzün modern ve kompleks yapılarında profesyonel yönetim şirketleri ve muhtelif hizmet görevlileri bulunmaktadır.

Bina yönetiminde ilk olarak Kat Mülkiyeti Kanunu'nun gereklerini yerine getiriyoruz. Ama tek başına sadece kanun hükümlerine uymak, binanın doğru yönetilmesi anlamına gelmiyor. Bunun dışında her binanın kendine özgü bir yönetim planının oluşturulması ve buna uygun yönetimi gerekiyor. Son olarak da kat maliklerinin senede bir defadan az olmamak koşuluyla toplanıp ortak alanlar ve yapılacak çalışmalar ile ilgili alacakları kararlara uyulması gerekiyor. Elbette alınacak bu kararların ortak alanlarla ve yönetimle ilgili, kanuna ve yönetim planına aykırı olmaması gerekiyor. Mevcut kanunda, yönetimi kat maliklerinden biri ya da birkaçının da yapabileceği belirtiliyor. Aslında, 50 dairenin üzerinde bir site veya bir yapıda muhakkak surette profesyonel bir

yönetim olması gerek. Çünkü bu, gerçekten ciddi ekip ve uzmanlık gerektiren bir iş. Bunun için sadece yönetimi bilmek yetmiyor, ayrıca hukuk, mekanik, elektrik, inşaat işlerinden anlayacaksınız, muhasebe, özel güvenlik, temizlik, sağlık, haşere kontrol, ilaçlama, bahçe vb. birçok konuyu bileceksiniz. Mesela şu anda içinde bulunduğumuz Tekstilkent Koza Plaza, 291 bağımsız bölümden oluşuyor. Yak-

laşık 4400 kişi burada yaşıyor ve her gün ortalama 1000 kişi gelip gidiyor. Yani burası dikey bir şehirdir. Hatta Anadolu'daki birçok ilçenin nüfusundan daha fazla nüfusa sahip diyebiliriz. Dolayısıyla burada yöneticinin yaptığı bütün hizmetler, küçük bir ilçe belediyesinin yaptığı tüm hizmetler gibi düşünülebilir.

Denetim, mutlaka bağımsız uzman kuruluşlarca yapılmalı

Profesyonel şirketlerin muhakkak mal sahipleri ile aralarında bir yönetim hizmet sözleşmesi olması lazım. Ne alıp ne verdiklerinin, hizmetin kapsamının iyi tariflenmiş olması gerekiyor. Bina yönetimi, tesis yönetiminde çalışan şirketler için üç tane hizmet bedeli modeli vardır. Bunlardan birincisi giderler üzerinden yüzde pay almaktır. İkincisi her şey dâhil, götürü usuldür. Üçüncüsü ise, en doğru yöntem olduğuna inandığımız, giderlerden bağımsız hizmet bedeli, yani maliyet+kârdır. İlk modelde hizmet bedelini artırmak için bazen giderler şişirilebilir veya öyle zannedilebilir. İkinci modelde kârı artırmak için çoğu zaman zaruri giderler bile kısılabilir veya böyle yapıldığı düşünülebilir. Üçüncü model-



■ Söyleşi



de ise sabit, aylık, bir profesyonel hizmet bedeli vardır. Böylece giderlerin az ya da çok olmasının yönetim şirketine bir etkisi yoktur, yönetim hizmet bedelini olumlu veya olumsuz etkilemez ve daha sorunsuz ve sağlıklı yönetim yapılı.

Bina ya da tesis yönetiminin birçok alt detayı vardır; işe başlamadan resmi defterlerin hazırlanması, vergi numarası alınması, banka hesapları, kredi kartı pos hesapları, resmi abonelikler gibi... Bu işin en önemli kısımlarından biri muhasebe, çünkü başkalarının malını, mülkünü başkaları adına, onların parasıyla yönetiyorsunuz. Dolayısıyla yapılan her harcamanın, her giderin şeffaf, gösterilebilir, açık ve net olması gerekiyor. Bunların kayıtlarının doğru ve düzgün tutulması gerekiyor. İş doğru yapabilmek için özel yazılımlar kullanılmalı. Çünkü bu tip binaların yönetim muhasebesi, bildiğimiz şirket muhasebesinden biraz daha farklıdır. Daha ba-

sit ama özel yazılımlar ve özel takip gerektiriyor. Bu yapılan yönetim faaliyetlerinin muhakkak iyi denetlenmesi gerekiyor. Mevcut Kanun, denetleme görevini sadece kat maliklerine vermiş durumda. Bence ileride denetleme görevi için muhakkak bağımsız denetim kuruluşlarına denetleme yetkisi verilmelidir. Çünkü binada oturanların, denetim konusunda ve tüm faaliyet konularında uzman olma imkânı neredeyse yoktur.

Teknoloji çok hızlı geliyor dolayısıyla tesis yönetim şirketleri de bu teknolojik değişimi yakından izlemek ve öğrenmek durumundalar. Bu değişim ve gelişim elektrik, elektronik, mekanik, her alanda yaşıyor. Yeni projelerde yeni sistemler kullanılıyor. Bugün bir binaya giriş-çıkışta kartlı okuma sistemleri, şifreler, turnikeler, göz okuma, parmak izi okuma gibi değişik seviyelerde sistemler kullanabiliyorsunuz. Yetkilendirmeler ona göre yapılıyor. Araç giriş-çıkışlarında kartlı geçiş, OGS veya plaka tanıma sistemleri kullanabiliyorsunuz. Bu sistemlerin, inşaat bittikten sonra kesin kabulü ve devreye alınması uzmanlık gerektirir. Kullanım sırasında da tesis yönetimi

şirketi tarafından bakımlı, düzenli, temiz bir şekilde korunması gerekir. Her binanın bir ömrü vardır. O ömür sırasında binalar daha verimli ve ekonomik yeni sistemlerle donatılabilir.

Yeni teknolojiler sayesinde birçok ekipman çok daha ekonomik, güvenli ve verimli çalışır hale geliyor. Bu tip teknolojileri takip edip gerekiyorsa binanızda eskimiş, sarfiyatı yüksek, verimsiz kısımlar var ise bunları değiştirmeniz gerekiyor. Bu, aynı zamanda binaya değer katmak, binanın ömrünü uzatmaktır. Son yıllarda bina enerji kimlik belgeleri de gündeme geldi. Uygulamanın başlaması ile daha iyi tasarlanan, inşa edilen ve işletilen binaların değeri artacaktır. Dolayısıyla iyi tasarım ve imalatların yanında profesyonel yönetimlerin, iyi çalışan şirketlerin farkı ortaya çıkacaktır.

Yaşamın içindeki her faaliyet, bina yönetiminin içeriğinde de bulunuyor

Bugün piyasadaki birçok tesis yönetim şirketi, sadece eleman temin eden bir hizmet şirketi olarak çalışıyor. Oysa bina yönetimi, binanın beynidir. Yö-



■ Söyleşi



netim hizmet şirketleri, kendini kat maliki yerine koymalı, binayı korumak ve binaya değer katmak için çalışmalıdır. Bina hizmetleri oldukça kapsamlıdır. Muhasebe, teknik işler (elektrik, mekanik ve inşaat işleri), müşteri ilişkileri, özel güvenlik, temizlik, hukuk, sağlık, haşere kontrol, fitness, spor, peyzaj bahçe bakım, sözleşme yönetimi, otopark, taşıma hizmetleri, personel taşımacılığı, shuttle-servis, sigorta işleri, kafeterya, binanın web sitesinin hazırlanması ve güncel tutulması, güvenlik kamera sistemlerinin yönetimi, binadaki uydu ve televizyon sistemlerinin kontrolü, çocuk oyun alanlarının yönetimi ve güvenliği, arıtma sistem-

lerinin kontrolü, geri dönüşüm faaliyetlerinin planlanması, bina ile ilgili gelir getirici faaliyetlerin yürütülmesi, havuz-spa-sauna ve buhar banyosu gibi alanların bakımı, spor alanlarının bakımı, genel kurulların ve site içi toplantılarının düzenlenmesi, çeşitli organizasyonlar vs. Özetle yaşamın içindeki her faaliyet, neredeyse bina yönetiminin içeriğinde de bulunuyor.

Tesis yönetim firmalarının işe inşaat aşamasında danışman olarak dâhil edilmesi, olası pek çok sorunu ortadan kaldırır

Bir tesisin yapımına karar verildikten sonra proje-inşaat aşamalarında işe dâhil olmamız ve fikrimizi paylaşmamız gerektiğine inanıyorum. Türkiye'de genellikle şu sorunla karşılaşıyoruz: İş bitiyor, binada yaşam başlayacak, bir de bakıyorlar ki çok iyi tasarlanan dış cephe camlarının temizlenmesi kolay değil... Yatırımcı binayı yapıp satmayı hedefliyor ama bu kadar basit bir sorun yüzünden binanın aidat giderleri yükseliyor, mesela sadece özel dağcı ekipleri ile dış cephe camları temizlenebiliyor ve bu işin maliyeti inanılmaz yüksek olabiliyor. Yapım aşamasında mi-

mar, şık ve güzel bir eser ortaya çıkarmak istiyor. Mal sahibi bu güzel eserden etkileniyor, bunu yaptırmak istiyor. Mekanikçi, elektrikçi, statikçi işlerini tariflenen mimariye göre yapıyor. Ama ekipte hiç bina tesis yöneticisi bulunmuyor ve ne yazık ki çoğu zaman işletmeye yönelik küçük detaylar, kimsenin aklına gelmiyor. Basit ve küçük detaylar, işletmede ciddi fark yaratıyor. Bizim meslek disiplinimiz, hem yatırımcıya hem de daha sonraki mal sahiplerine avantaj sağlamak için var. Bunun için inşaat safhasında tesisin hem işletme açısından simülasyonu yapılmalı, işletme projesi, muhtemel ortak giderleri hesaplanmalı, hem de hukuki tasarımı yapılmalıdır. Mesela Zorlu Grubu, daha Zorlu Center projesine başlar başlamaz Koza Yönetim dâhil 8-10 tane firmadan teklif istedi. Bu çok doğru bir yaklaşım, çünkü proje yapılıp bittikten sonra, birtakım iyileştirmeleri yapmak çok zor, bazen de imkânsız olabiliyor.

Sadece yönettiğimiz bina ya da tesisi değil, içinde yaşadığımız dünyayı da güzelleştirmek istiyoruz

Verdiğimiz hizmetler dışında, sosyal sorumluluk projelerimiz de var. Mesela bütün sitelerimizde; pil, kâğıt, plastik, metal, cam gibi geri kazanılabilir atıkları topluyoruz.

Herhangi bir afet durumunda Kızılay ile yardım kampanyaları düzenliyoruz. Tüm sitelerimizde, tüm binalarımızda bunun duyurusunu yapıyoruz. Şirket olarak biz de katkıda bulunuyoruz. Yine Hayvan Hakları Federasyonu ile bir çalışmamız var. Bir fotoğraf yarışması yapıyoruz. Bu fotoğraf yarışmasında ödül kazanan fotoğraflardan takvim oluşturuyoruz. Bu takvimler perakende olarak D&R, Remzi, İnkılap, Nezih Kitabevi gibi değişik mağazalarda satılıyor. Neticede bu takvimin tüm geliri HAYTAP Hayvan Hakları



■ Söyleşi



Federasyonu'nun sokak hayvanları ile ilgili ilaç, mama, bakımevi vb. faaliyetlerine gidiyor. Yani sadece yönettiğimiz bina ya da tesisi değil, içinde yaşadığımız dünyayı da güzelleştirmek istiyoruz.

Bombalı şaka...

Kadir Has Üniversitesi'nde geçen seneden beri bina ve site yönetimi dersi veriyorum. Bu dersi verdiğim bölüm, tamamen inşaatla ilgili dört yıllık Gayrimenkul Varlık Değerleme Bölümü. Ne yazık ki bu ders seçmeli bir ders, yani öğrenci isterse alıyor. Oysa bu dersin liselerde bile zorunlu olması gerekiyor, çünkü yaşama değen bir ders bu. Türkiye eğitim sistemine baktığımızda bin yıl önceki savaşları, kurbağanın anatomisini çocuklarımıza ezberletiyor, yaşam kalitesini yükseltecek, yaşama dair önemli bilgileri ve dersleri vermiyoruz. Elbette tarih bilinmeli ve öğrenilmeli ama bunu yaparken günlük hayatta kullanacağımız bilgileri de çocuklarımıza vermemi unutmamalıyız. Çocuklarımıza trafik kuralları, ilk yardım kuralları gibi önemli bilgiler yanında, bir binada nasıl yaşanır, ortak yaşam kuralları nelerdir, bunları öğretmeliyiz. Bina yönetimi ile ilgili kuralları inanın birçok kişi bilmiyor. Herkesin doğrusu farklı. Birçok binada, bu yüzden komşu-

lar arasında ciddi sıkıntılar olabiliyor. Hatta maalesef cinayete kadar varabilen vahim olaylar bile olabiliyor. Tekstilkent Koza Plaza'da da her gün çok değişik olaylar ile karşılaşabiliyoruz. Mesela binada oturan birinin ziyaretçisi, bina güvenliğinin ne kadar iyi olduğunu ölçmek için güvenliği arayıp otoparkta bomba olduğunu söyledi. Bunun üzerine hemen acil duruma geçildi, güvenlik ekibi polis çağırdı. Birkaç dakikada bomba imha ekipleri geldi, binada olağanüstü bir koşuşturma oldu. Sonra ihbarı yapan kişi bulundu. Neden böyle bir şey yaptınız dediğimizde "Güvenliği test etmek için şaka yaptım" dedi. Elbette hakkında kamu davası açıldı. Bina içinde insanların neler yaptığı ile ilgi-

li yıllarca sürebilecek diziler çekilebilir... Bir de yapılan işlerin birçoğu elle tutulur, anlatılması kolay işler değil. Mesela temizliği metre ya da kilo ile ölçemiyorsunuz. Size göre temiz olan bir ortam, bir başkasına göre kirli olabiliyor. Size göre güzel baktığımız bir bahçe, başkasına göre güzel olmayabiliyor... Bina aidatlarının yaklaşık % 5-10'u yönetim şirketinin hizmet bedelidir. Ama ne yazık ki verilen aidatların hepsi, yönetim şirketinin geliriymiş gibi algılanıyor. Bizim işimiz biraz da sabır işi... Herkesi memnun etmek kolay ve mümkün değil, çoğunluğu memnun ettiğimizde kendimizi başarılı kabul ediyoruz. Bunun için her yıl düzenli müşteri memnuniyet anketleri yapıyoruz.

