RIPOTI YA TATHMINI YA CAO

Kuhusu Malalamishi ya Pili Kuhusiana na Uwekezaji wa IFC kwa shule za Bridge International Academies (#32171, #38733, #39170, #39224) nchini Kenya

Septemba 2020

Afisi ya Compliance Advisor Ombudsman
kwa niaba ya
Shirika la Fedha la Kimataifa na
Wakala wa Dhamana ya Uwekezaji wa Wahusika Anuwai
www.cao-ombudsman.org

Kuhusu CAO

Afisi ya Compliance Advisor Ombudsman (CAO) ni utaratibu wa uwajibikaji unaojisimamia wa Shirika la Fedha la Kimataifa (IFC) na Wakala wa Dhamana ya Uwekezaji wa Wahusika Anuwai (MIGA), matawi ya kibinafsi ya Benki ya Dunia. CAO inaripoti moja kwa moja kwa Rais wa Benki ya Dunia, na wajibu wake ni kusaidia kutatua malalamishi kutoka kwa waathirika wa miradi iliyodhaminiwa na IFC/MIGA kwa njia ya haki, isiyo na upendeleo na ya kutoa maoni yanayosaidia, ili kuimarisha matokeo ya kijamii na ya kimazingira ya miradi hiyo.

Kupata maelezo zaidi, zuru www.cao-ombudsman.org

YALIYOMO

YALIYOMO III
ORODHA YA AKRONIMU IV
1. MAELEZO YA JUMLA 1
2. USULI 1
  2.1 Mradi 1
  2.2 Malalamishi 1
3. MUHTASARI WA TATHMINI 2
  3.1 Methodolojia 2
  3.2 Muhtasari wa Maoni 2
4. HATUA ZINAZOFUATA 4
KIAMBATISHO A. UTARATIBU UNAFUATWA NA CAO KUSHUGHULIKIA MALALAMISHI 5

ORODHA YA AKRONIMU

BOM	Bodi ya Usimamizi ya Wazazi
CAO	Afisi ya Compliance Advisor Ombudsman
EACHRights	Kituo cha Haki za Binadamu cha Afrika Mashariki
IFC	Shirika la Fedha la Kimataifa
KPLC	Kampuni ya Kusambaza Umeme Nchini Kenya
MIGA	Wakala wa Dhamana ya Uwekezaji wa Wahusika Anuwai

1. MAELEZO YA JUMLA

Mnamo Februari mwaka wa 2020, CAO ilipokea malalamishi kutoka kwa mzazi ("Mlalamishi") wa mwanafunzi wa shule za Bridge International Academies ("Bridge" au "Kampuni"), akisaidiwa na Kituo cha Haki za Binadamu cha Afrika Mashariki (EACHRights), Shirika lisilo la serikali (NGO) nchini Kenya. Malalamishi hayo yanahusu mkasa wa kupigwa na umeme uliotokea shuleni mwezi wa Septemba mwaka wa 2019, tukio lililopelekea kifo cha mtoto wa kiume wa Mlalamishi. Haya ni malalamishi ya pili kuhusu Bridge yaliyopokelewa na CAO. CAO ilibaini kuwa malamishi hayo yalikidhi vigezo vyote vitatu vya utaratibu uliowekwa kuwezesha malalamishi kukubalika na ikafanya tathmini ya malalamishi hayo. Wakati wa tathmini iliyofanywa na CAO, Mlalamishi na Kampuni walionyesha kuwa walikuwa tayari kushiriki katika mchakato wa utatuzi wa mzozo unaondeshwa na CAO. Kwa kuzingatia Mwongozo wa Utendaji Kazi wa CAO, malalamishi hayo yatashughulikiwa na kitengo cha CAO cha Kutatua Mizozo.

2. USULI

2.1 Mradi

Kwa mujibu wa IFC, Bridge ni mkusanyiko wa shule nyingi uliopiku zote barani Afrika zinazolipisha karo ya chini na kufikia Desemba mwaka wa 2018, Kampuni hiyo iliendesha shule 297 zinazotoza karo nchini Kenya. Kwa mujibu wa IFC, tangu mwaka wa 2009, Bridge imetoa mafunzo kwa walimu/viongozi wa shule 25,474, imeajiri walimu/viongozi wa shule 16,416 na kuwaelimisha wanafunzi 419,276 katika shule zake nchini Kenya. Mkusanyiko wa shule hizo hupatikana kote nchini Kenya; mjini, vitongojini na sehemu za mashambani. Zina nia ya kutoa elimu ya kiwango cha juu kwa watoto kutoka katika familia zinazopata chini ya dola mbili za Marekani kwa kila mtu kwa siku. Kulingana na taarifa walizonazo IFC, shule hizo zimejengwa na Bridge kwenye maeneo yasiyostawishwa yenye idadi ya watu wengi wenye kipato cha chini katika jamii ambako watoto hutembea mita zisizozidi 500 kufika shuleni. Kwa kuongezea, shule hizo zina njia zinazopitika kwa urahisi na zinaweza kufikiwa kupitia usafiri wa magari ya umma au ya kibinafsi. IFC, pamoja na fedha kutoka kwa wawekezaji wengine, imewezesha kuweko kwa ongezeko la shule za Bridge nchini Kenya na kutanuka kwa kufunguliwa nyingine kwenye nchi tatu nyinginezo. Kufikia Februari mwaka wa 2019, uwekezaji wa IFC kwenye shule za Bridge ulifikia dola milioni 13.5 za Marekani kwa jumla kwa njia ya hisa zisizo na riba ya kudumu (ikiwa ni pamoja na haki miliki ya nyongeza ya hisa za mtaji).

2.2 Malalamishi

Mnamo Februari mwaka wa 2020, CAO ilipokea malalamishi kutoka kwa EACHRights yaliyotolewa kupitia kwa njia ya maandishi kwa niaba ya mama ("Mlalamishi") wa mwanafunzi wa Bridge katika shule ya Mukuru Kwa Njenga Mosque jijini Nairobi, nchini Kenya. EACHRights walitoa usaidizi kwa Mlalamishi wakati wa mchakato mzima wa tathmini. Mlalamishi anadai kuwa mnamo Septemba mwaka wa 2019, mwanawe alipigwa na umeme vibaya alipokuwa anacheza na wenzake shuleni baada ya kugusa waya ya umeme iliyokuwa inaning'inia kwa jengo lililo karibu na shule, karibu na darasa la wanafunzi wa chekechea (PP2). Mlalamishi anadai kuwa hakuelezewa vizuri na Bridge jinsi ambavyo tukio hilo lilijiri wala kuelezewa kilichosababisha kifo cha mwanawe, na kwa hivyo ana mashaka na usalama shuleni humo.

Wakati wa tathmini, masuala yaliyoibuka yanaelezewa kwa kina katika sehemu ya tatu ya ripoti hii inayofuata.

3. MUHTASARI WA TATHMINI

3.1 Methodolojia

Nia ya tathmini iliyofanywa na CAO ni kuweka bayana masuala yanayoibuliwa na Mlalamishi kupitia ukusanyaji wa taarifa na maoni kutoka kwa washikadau bila kutoa uamuzi kuhusu iwapo malalamishi yanatambuliwa au la. Tathmini hii pia inalenga kubainisha iwapo Mlalamishi na Kampuni wangependa kushiriki katika mchakato wa utatuzi wa mzozo chini ya usaidizi wa CAO, au iwapo malalamishi yanapaswa kushughulikiwa na kitengo cha Ridhaa cha CAO ili kuchunguza iwapo kanuni za utendakazi za IFC zilifuatwa, (tazama Kiambatisho A kuona hatua ambazo CAO hutumia kutatua mzozo).

Hapa, tathmini ya malalamishi iliyofanywa na CAO ilihusisha:

- uhakiki wa nyaraka husika za mradi;
- mawasiliano ya simu na Mlalamishi na EACHRights;
- mawasiliano ya simu na wasimamizi wa Bridge; na
- mawasiliano ya simu na kikosi cha IFC kinachohusika na mradi.

Kutokana na changamoto za usafiri na marufuku ya mikutano kutokana na ugonjwa wa korona, wafanyakazi wa CAO na washauri wake hawengeweza kufanya mkutano wa ana kwa ana na washikadau wanaohusika. Hata hivyo, kutokana na hali ya malalamishi, CAO kwa kushirikiana na wahusika, waliamua wasicheleweshe tathmini ya malalamishi na kuifanya kupitia kwa njia ya simu na kupitia kwa majukwaa mengine mtandaoni.

Ripoti hii inatoa muhtasari wa maoni yaliyosikilizwa na kikosi cha CAO kutoka kwa wahusika na inafafanua hatua zitakazofuatwa kwa kuzingatia uamuzi uliochukuliwa na Mlalamishi na Bridge.

3.2 Muhtasari wa Maoni

Upande wa Mlalamishi

Mlalamishi alieleza kuwa mwanawe wa kiume mwenye umri wa miaka sita, Bernard, alipigwa na umeme tarehe 13 mwezi waSeptemba mwaka wa 2019, katika shule ya Bridge ya Mukuru Kwa Njenga Mosque alikosomea jijini Nairobi, nchini Kenya. Mlalamishi alielezea kuwa ijapokuwa shule hiyo ilikuwa na nambari yake na nambari ya mumewe ya simu, na licha ya kuwa waliwasianiana na wafanyakazi wa shule hiyo mara kwa mara, shule hiyo haikupiga simu kumweleza yeye wala mumewe kuhusu mkasa huo na badala yake walituma wanafunzi kumweleza aende shuleni.

Alipowasili shuleni, Mlalamishi alielezwa na mwalimu kuwa mwanawe alipigwa na umeme na alikuwa amekimbizwa hospitalini. Alipowasili hospitalini, Mlalamishi aliarifiwa na dakitari aliyemhudumia mwanawe kuwa mwanawe alifika hospitalini akiwa amefariki. Upasuaji wa maiti ulidhibitisha kuwa kifo chake kilitokea baada ya kupigwa na umeme.

Siku iyo hiyo, Mlalamishi alieleza kuwa aliripoti malalamishi yake katika kituo cha polisi cha Embakasi, na baadaye, aliandamana na polisi na mpiga picha hadi kwenye eneo la mkasa katika shule ya Bridge ili kutafuta ushahidi. Mlalamishi alieleza kuwa waliporudi shuleni mchana, walielezwa na watu mbalimbali waliofika kwenye eneo la mkasa punde tu baada ya mkasa kutokea kuwa waya ya umeme ilikuwa imesongezwa kutoka mahali ilipokuwa.

Mlalamishi alielezea kuwa walimu kutoka shule ya Bridge walimtembelea nyumbani kwake jijini Nairobi kabla na baada ya mazishi ili kusaidia gharama za matanga. Walimpelekea vitu

vya matumizi nyumbani na baadaye wakatoa mchango wa shilingi za Kenya 49,000,[1] kutoka kwa wazazi wa wanafunzi na shilingi za Kenya 30,000, kutoka kwa walimu. Mlalamishi alieleza kuwa kwa kuwa hakuna stakabadhi rasmi zilizoambatana na mchango huo, ilichukuliwa kuwa ilitokana na juhudi binafsi kutoka kwa walimu na wazazi wa shule, aliowafahamu, na hali kama hii ni kawaida nchini Kenya

Kwa mjibu wa Mlalamishi, alipotaka kuelezewa vizuri jinsi ambavyo mkasa huo ulitokea, Mwalimu Mkuu alimwelekeza kwa jirani wa shule aliyemiliki nyaya za umeme na kumshauri wajadiliane na yeye. Mlalamishi alikataa kujadiliana na jirani huyo na akaeleza shule kuwa ulikuwa wajibu wao kumuongelesha jirani na wala haikuwa kazi yake. Kati ya mwezi wa Septemba mwaka wa 2019 na mwezi wa Februari mwaka wa 2020 hakuna hatua zilizochukuliwa wala juhudi zozote kutoka kwa shule wala kutoka kwa polisi zilifanywa kumtafuta Mlalamishi. Hata hivyo, mwezi wa Februari mwaka wa 2020, baada ya EACHRights kuingilia kati, polisi walimtafuta Mlalamishi na kumtaka kuandikisha malalamishi yake.

Mlalamishi alisema kuwa angependa kuelezewa na Bridge yaliyomsibu mwanawe shuleni. Mlalamishi alisema kuwa ijapokuwa mwanawe ameshafariki na hawezi kurudishiwa mwanawe, anataka fidia na haki itendeke. Pia, alieleza kuwa hangependa mzazi yeyote kupitia hali aliyopitia.

Upande wa Kampuni

Wakijibu baada ya kupokea malalamishi kutoka kwa Mlalamishi, Bridge walieleza kuwa wao hutoa kipaumbele kwa usalama wa wanafunzi na kuwa walihuzunishwa mno na tukio lilitokea tarehe 13 mwezi wa Septemba mwaka wa 2019, tukio lililosababisha kifo cha mwanafunzi. Bridge ilieleza kuwa juhudi zao za kuokoa maisha ya mwanafunzi huyo hazikufaulu, na ijapokuwa matukio ya aina hiyo hutokea kwa nadra mno, madhara ya mkasa huo kwa jamii na kwa familia hayawezi kupuuziliwa mbali.

Bridge ilieleza kuwa mkasa huo uliotokea mwezi wa Septemba mwaka wa 2019 ulisababishwa na nyaya za umeme zilizounganishwa kinyume cha sheria, zilizokuwa zinaning'inia kwenye ua wa shule kutoka kwa jirani. Walieleza kuwa kuna changamoto inayotambulika ya kuunganishwa kwa nyaya za umeme kinyume cha sheria, kwa njia hatari ili kukwepa kulipia umeme katika vitongoji duni kama vile Mukuru, eneo ambalo mkasa huu ulitokea. Na kusema kuwa kutokana na kutokea kwa mkasa huu na kupitia uhamasishaji wao, Kampuni ya Kusambaza Umeme Nchini Kenya (KPLC) na serikali za mtaa walishirikiana kuzindua kampeni ya kitaifa mwanzoni mwa mwaka wa 2020 ili kukabiliana na changamoto ilioko ya uunganishaji wa nyaya za umeme kinyume cha sheria.

Bridge ilieleza kuwa punde tu baada ya tukio hilo kutokea, walimu wa Bridge walitoa huduma za kwanza kwa mtoto wa Mlalamishi kabla ya kumkimbiza hospitalini. Bridge ilisema kuwa ilijaribu kumpigia mamake simu lakini wakagundua kuwa nambari waliokuwa nayo haikuwa sahihi na kwa hivyo walilazimika kutuma mwanafunzi nyumbani kwa kina mtoto huyo.

Bridge ilieleza kuwa Mlalamishi alipofika hospitalini, walimu wa Bridge waliokuwa hospitalini walimsaidia na kumtuliza. Bridge ilieleza kuwa ili kushughulikia mkasa huo, walifuata kanuni zao za utendakazi na kuripoti tukio hilo kwa mamlaka inayohusika. Walishirikisha viongozi wakuu wa shule kutoka kwenye Makao Makuu yao ili kusaidia walimu, jamii na familia. Polisi walifanya uchunguzi wao kuhusiana na mkasa huo.

Bridge ilieleza kuwa baada ya mkasa huo kutokea, wasimamizi wa shule ya Bridge walifanya mikutano na walimu na Bodi ya Usimamizi ya Wazazi (BOM) ili kuhakikisha kuwa wanafunzi

[1] Shilingi mia 100 za Kenya ni takribani dola 1 ya Marekani

waliruhusiwa kuomboleza na kuwa familia ya Mlalamishi ilipokea msaada wa kutuliza mihemuko, wa matumizi na wa kifedha. Ibada ya kumkumbuka marehemu iliyoshirikisha jamii inayoishi karibu na shule ilifanywa shuleni.

Bridge ilieleza kuwa mkasa huo uliripotiwa kwa polisi, waliofanya uchunguzi kwenye eneo la mkasa, na pia kuwa uchunguzi wa ndani kwa ndani ulifanywa ukiongozwa na Makao Makuu ya shule ya Bridge. Bridge ilieleza kuwa baada ya mkasa huo kutokea, waliuliza shule zao zote nchini Kenya kufanya uchunguzi kubaini iwapo kuna nyaya za umeme zinazoning'inia kutoka kwa jirani na ikatoa mwongozo mpya kwa viongozi wa shule ili kuwawezesha kufuatilia mara kwa mara hali ya nyanya zilizo karibu na shule. Pia, walifanya kampeni ili kuhamasisha jamii kuhusu madhara yanayotokea kutokana na uunganishaji wa nyaya za umeme kinyume cha sheria na uwezekano wa hatari ya kupigwa na umeme.

Bridge ilieleza kuwa inaendelea kuweka juhudi za kuhakikishia watoto na familia zao usalama. Bridge ilieleza kuwa kuna mabadiliko yaliyotokea baada ya mkasa huo kutokea kutokana na ushirikiano kati ya viongozi wa eneo hilo na KPLC na hatua walizochukua zilizopelekea kuwepo kwa usalama kwa familia ya jamii za Mukuru. Walieleza kuwa bado wanamjali Mlalamishi na familia yake na wana matumaini ya kuendelea kumsaidia wakati wa mchakato wa uombelezaji na kutafuta afueni.

4. HATUA ZINAZOFUATA

Mlalamishi na Kampuni wameonyesha kuwa wako tayari kushiriki katika mchakato wa utatuzi wa mzozo. CAO itachukua hatua za kuhakikisha kuwa kuna kikosi kinachoaminika kitakachoanza kufanya kazi na wahusika ili kubuni mchakato utakaowezesha kutatua masuala yanayohusiana na malalamishi.

KIAMBATISHO A. UTARATIBU UNAFUATWA NA CAO KUSHUGHULIKIA MALALAMISHI

Punde baada za CAO kutangaza kuwa malalamishi yanakubalika, CAO, kupitia kwa wataalamu wake wa kutatua mizozo, hufanya tathmini ya mwanzo. Nia ya tathmini ya CAO ni: (1) kubainisha masuala na malalamishi yanayotolewa na mlalamishi/walalamishi; (2) kutafuta taarifa kutoka kwa washikadau wengine kupata maoni yao kuhusiana na hali hiyo; na (3) kuwasaidia washikadau kuelewa njia wanazoweza kutumia kutatua mzozo na kubainisha iwapo wangependa kushirikiana kutafuta suluhu kupitia Kitengo cha Kutatua Mizozo cha CAO, au iwapo kesi hiyo inapaswa kushughulikiwa upya na Kitengo cha Ridhaa cha CAO.

Kwa kuzingatia Mwongozo wa Utendaji Kazi wa CAO[2] hatua zifuatazo hufuatwa ili kushughulikia malalamishi yaliopokelewa:

Hatua ya Kwanza: **Kukubali** kuwa malalamishi yamepokelewa.

Hatua ya Pili: **Kukubalika:** Kubainisha iwapo malalamishi yanakubalika kushughulikiwa na CAO (hii hufanyika kwa siku za kufanya kazi zisizozidi 15).

Hatua ya Tatu: **Tathmini ya CAO:** Kutathmini maswala yaliyoibuliwa na kuwasaidia washikadau kuyaelewa na kubainisha iwapo wangependa kushirikiana kupata suluhisho chini ya usaidizi wa kitengo cha CAO cha Kutatua Mizozo, au iwapo kesi hiyo inapaswa kushughulikiwa na kitengo cha Ridhaa cha CAO ili kuchunguza iwapo utaratibu wote wa kimazingira na kijamii unaotolewa na IFC's/MIGA umefuatwa kikamilifu. Mda wa kutathmini unaweza chukua siku za kufanya kazi zisizozidi 120.

Hatua ya Nne: **Kuwezesha usuluhishaji:** Iwapo wahusika watakubali kushirikiana kutatua mzozo, Kitengo cha CAO cha Kutatua Mizozo kitahusika. Mchakato wa utatuzi wa mzozo huzingatia au kufuata Mkataba wa Maafikiano na/au kutumia sheria zinazowekwa chini na kukubaliwa na makundi husika. Inawezahusisha kusaidiwa/upatanisho, kushirikiana kutafuta ukweli, au njia yoyote itakayokubaliwa inayoweza kuleta suluhisho au kusaidia kufikia malengo yaliyowekwa kwa pamoja. Lengo kuu la kutumia njia hii kutatua mzozo ni kushughulikia masuala yanayojitokeza kwenye malalamishi, na masuala mengine yoyote muhimu yanayohusiana na malalamishi yaliyojitokeza wakati wa kutathmini mzozo au wakati wa mchakato wa utatuzi kwa njia inayokubalika kwa wahusika wote.[3]

AU

Kutathmini kwa Ridhaa/Uchunguzi Iwapo wahusika watachagua mchakato wa Ridhaa, kitengo cha CAO cha Ridhaa kitaanza kutathmini iwapo utaratibu wote wa kimazingira na kijamii unaotolewa na IFC's/MIGA umefuatwa kikamilifu kuhusiana na mradi husika. Hii itasaidia kubainisha iwapo uchunguzi wa utendakazi wa IFC/MIGA kuhusiana na mradi una mashiko. Mda wa kutathmini unaweza kuchukua mda usiozidi siku za kufanya kazi 45. Uchunguzi ukipatikana kuwa na mashiko, kitengo cha CAO cha Ridhaa kitafanya uchunguzi wa kina unaohusu utendakazi wa IFC/MIGA. Ripoti ya uchunguzi ikijumuisha mambo yoyote yanayoonyesha kutoridhia itawekwa wazi, pamoja na hatua zilizochukuliwa na IFC/MIGA.

Hatua ya Tano: **Ufuatiliaji**

---

[2] Kwa maelezo zaidi kuhusiana na majukumu na kazi ya CAO, tafadhali soma mwongozo mzima wa utendakazi kwenye: http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

[3] Washikadau wakishindwa kushirikiana kutatua malalamishi katika mda uliowekwa, kitengo cha CAO cha Utatuzi wa Mizozo kitaanza kwa kutoa msada kwa washikadau ili kuwasaidia kukabiliana na changamoto. Isipowezekana, kikosi cha Utatuzi wa Mizozo kitaeleza washikadau, ikiwa ni pamoja na wafanyakazi wa IFC/MIGA, Rais na Bodi ya Benki ya Dunia na umma kuwa, kitengo cha CAO cha Utatuzi wa Mizozo kimefunga malalamishi na kuyahamishia kwa Kitengo cha Ridhaa cha CAO ili kuyatathmini.

Hatua ya Tano: **Hitimisho/Kufungwa kwa kesi**