



## **Participant Services Shared Agreements—NEW**

Effective Date: 4/15/2024

### **1. Welcome**

**Welcome to Broomfield FISH,** We are so happy you're here! Before you get started, please read over this agreement carefully to understand how you can help us uphold our goals of creating a safe and positive experience for everyone at FISH. These conditions outline the terms under which our Family Resource Center and food bank provides services to participants.

### **2. Eligibility Criteria**

2.1 FISH serves Broomfield County residents who generally are living at or below 200% of the federal poverty level. FISH will reserve the right to require proof of Broomfield address at each visit, with the exception of those experiencing homelessness who have close connections to Broomfield. These close connections- qualifications can be presented upon request.

### **3. Registration Process**

3.1 Participants are required to complete a registration process providing accurate and up-to-date information. This information will be requested annually and as needed by FISH to maintain current records.

3.2 Participants must present valid identification and proof of Broomfield address during the registration process in order to receive a FISH card and shop in the marketplace. A form of identification and active FISH card will be required to check in each time you visit the marketplace.

### **4. Marketplace Expectations**

In order to access Broomfield FISH resources, we ask all participants to abide by the same expectations, which help us create the best experience for everyone. In turn, we also hold ourselves to the highest standards of service, which you will see below.

#### **What we ask of you:**

- Treat staff, volunteers, and other participants with respect and kindness. Be considerate; Everyone is going through their own experiences, just like you!
- Respect the guidelines of our marketplace. These are in place to ensure everyone has access to quality food and feels safe and comfortable when visiting FISH.
- Please leave pets at home. Official service animals are welcome, but must be well-behaved and not exhibit any aggressive behavior towards others.

- Disruptive or demeaning conduct or language toward staff, volunteers, or others, including but not limited to sexual harassment, derogatory comments, or racist language, will not be tolerated and will result in immediate termination of services.

### **What you can expect of us:**

- Equitable access to services
- Kind and respectful interactions
- The highest quality of food we are able to provide based on donations and what is available to us
- We welcome your feedback and use it to help inform and improve services.

Please do not hesitate to talk to staff and ask questions. We will always strive to make FISH the best it can possibly be - and your feedback is how we do that! Talk to us in our marketplace, or send an email to [help@broomfieldfish.org](mailto:help@broomfieldfish.org) with your thoughts.

### **Marketplace Guidelines:**

- Participants may access our marketplace 2x per month. We may offer exceptions to those in our community who are experiencing homelessness. If additional food resources are needed, please speak with an advocate for options.
- Participants must adhere to the color-coded shopping guidelines. Our guidelines ensure all families have access to the foods they need. Overshopping disrupts the equal distribution of our resources and takes away from others. Continuous overshopping may result in temporary or permanent termination of services.
- If another shopper is moving faster than you, please step aside to let them pass. Nobody likes a traffic jam!
- Children must be accompanied by an adult at all times - FISH staff and volunteers cannot supervise children for any duration of time.
- Two adult shoppers per household may enter the marketplace. Additional adults may wait in our lobby, outside, or in your vehicle
- We may have to establish limits on certain marketplace items.

## **5. Other FISH Services**

5.1 The organization may establish limits on the frequency and quantity of services provided to ensure fair distribution among participants. These changes will be communicated by FISH staff and/ or FISH volunteers. Participants are encouraged to clarify and ask questions, as we expect participants to abide by these guidelines.

## **6. Termination of Participation**

6.1 FISH reserves the right to terminate a participant's access to services for reasons including but not limited to the following: relocating outside of Broomfield county; violation of guidelines; being under the influence of alcohol or drugs; leaving children unsupervised; providing false information; displaying rude, belligerent, or threatening behavior to staff, volunteers, or

participants; or any other action that interferes with the operations of FISH. Termination may be in the form of 30 days, 90 days, or 1 year, with the right to appeal through restorative measures.

6.2 Participants may choose to discontinue participation at any time.

## **7. Restorative Procedures After A Termination of Services**

7.1 Participants may appeal a decision to terminate services. They can do this by writing a letter or email and/or requesting a restorative meeting with the Executive Leadership Committee. The purpose of the meeting will be for parties to take responsibility for actions and create a plan to prevent any issues from happening again in the future.

---

Acknowledge to an Advocate that you understand and support the Shared Agreements document and click YES to this in Salesforce.



## **Acuerdos Compartidos de Servicios para Participantes - NUEVO**

Fecha de vigencia: 04/15/2024

### **1. Bienvenido**

**Bienvenido a Broomfield FISH**, ¡Estamos muy felices de que estés aquí! Antes de comenzar, lea atentamente este acuerdo para comprender cómo puede ayudarnos a mantener nuestros objetivos de crear una experiencia segura y positiva para todos en FISH. Estas condiciones describen los términos bajo los cuales nuestro Centro de Recursos Familiares y Banco de Alimentos brindan servicios a los participantes.

### **2. Criterios de elegibilidad**

2.1 FISH brinda servicios a los residentes/habitantes del condado de Broomfield que generalmente viven en o por debajo del 200% del nivel federal de pobreza. FISH se reservará el derecho de exigir prueba de la dirección de Broomfield en cada visita, con la excepción de aquellos sin hogar que tienen conexiones cercanas con Broomfield. Estas conexiones cercanas - cualificaciones pueden ser presentadas bajo petición.

### **3. Proceso de registro**

3.1 Los participantes deben completar un proceso de registro proporcionando información precisa y actualizada. FISH solicitará esta información anualmente y según sea necesario para mantener registros actualizados.

3.2 Los participantes deben presentar una identificación válida y un comprobante de dirección de Broomfield durante el proceso de registro para poder recibir una tarjeta FISH y obtener alimentos en la despensa. Se requerirá una forma de identificación y una tarjeta FISH activa para registrarse cada vez que visite el mercado.

### **4. Expectativas de la despensa**

Para acceder a los recursos de Broomfield FISH, pedimos a todos los participantes que cumplan con las mismas expectativas, lo que nos ayuda a crear la mejor experiencia para todos. A su vez, también nos mantenemos a los más altos estándares de servicio, los cuales verá a continuación.

#### **Lo que le pedimos:**

- Trate al personal, a los voluntarios y a otros participantes con respeto y amabilidad. Sea considerado; cada uno está pasando por sus propias experiencias, ¡igual que usted!

- Respete las pautas/guías de nuestro mercado. Estas están implementadas para garantizar que todos tengan acceso a alimentos de calidad y se sientan seguros y cómodos cuando visiten FISH.
- Por favor deje las mascotas en casa. Los animales de servicio oficiales son bienvenidos, pero deben comportarse bien y no mostrar ningún comportamiento agresivo hacia los demás.
- Conducta o lenguaje perturbador o degradante hacia el personal, los voluntarios u otras personas, incluidos, entre otros, acoso sexual, comentarios despectivos o lenguaje racista no será tolerado y resultará en la terminación inmediata de los servicios.

#### **Lo que puede esperar de nosotros:**

- Acceso equitativo a los servicios
- Interacciones amables y respetuosas.
- La mejor calidad de alimentos que podemos proporcionar según las donaciones y lo que está disponible para nosotros.
- Agradecemos sus comentarios y los utilizamos para ayudar a informar y mejorar los servicios.

No dude en hablar con el personal y hacer preguntas. Siempre nos esforzamos por hacer que FISH sea lo mejor posible, ¡y sus comentarios son cómo lo hacemos! Hable con nosotros en nuestro mercado o envíe un correo electrónico a [help@broomfieldfish.org](mailto:help@broomfieldfish.org) con sus comentarios.

#### **Normas de la despensa/mercado:**

- Los participantes pueden acceder a nuestro mercado 2 veces al mes. Podemos ofrecer excepciones a aquellos en nuestra comunidad que se encuentran sin hogar. Si se necesitan recursos alimentarios adicionales, hable con un empleado para conocer las opciones.
- Los participantes deben cumplir con las pautas de compras codificadas por colores. Nuestras pautas garantizan que todas las familias tengan acceso a los alimentos que necesitan. Llevar comida en exceso altera la distribución equitativa de nuestros recursos y les quita a los demás. La compra excesiva continua puede resultar en la terminación temporal o permanente de los servicios.
- Si otro participante se mueve más rápido que usted, hágase a un lado para dejarle pasar. ¡A nadie le gusta el tráfico!
- Los niños deben estar acompañados por un adulto en todo momento; el personal y los voluntarios de FISH no pueden supervisar a los niños durante ningún período de tiempo.
- Dos participantes - adultos por hogar pueden ingresar al mercado. Adultos adicionales pueden esperar en nuestra sala de espera, afuera o en su vehículo.
- Es posible que tengamos que establecer límites para ciertos artículos del mercado en cualquier momento.

#### **5. Otros servicios de FISH**

5.1 La organización podrá establecer límites en la frecuencia y cantidad de los servicios prestados para garantizar una distribución justa entre los participantes. Estos cambios serán comunicados por el personal de FISH y/o los voluntarios de FISH. Se invita a los participantes a aclarar y hacer preguntas, ya que esperamos que respeten estas reglas.

## **6. Terminación de la Participación**

6.1 FISH reserva el derecho de cancelar el acceso de un participante a los servicios por motivos que incluyen, entre otros, los siguientes: reubicación fuera del condado de Broomfield; violación de reglas; estar bajo la influencia del alcohol o drogas; dejar a los niños sin supervisión; proporcionar información falsa; mostrar un comportamiento grosero, agresivo o amenazante hacia el personal, los voluntarios o los participantes; o cualquier otra acción que interfiera con las operaciones de FISH. La terminación puede ser en forma de 30 días, 90 días o 1 año, con el derecho a apelar a través de medidas restaurativas.

6.2 Los participantes podrán optar por suspender su participación en cualquier momento.

## **7. Procedimientos restaurativos después de la terminación de los servicios**

Los participantes pueden apelar una decisión de terminación de servicios. Pueden hacerlo escribiendo una carta o correo electrónico y/o solicitando una reunión restaurativa con el Comité Ejecutivo de Liderazgo. El propósito de la reunión será que las partes asuman la responsabilidad de sus acciones y creen un plan para prevenir que vuelvan a ocurrir problemas en el futuro.

---

Comuníquese ante un empleado que comprende y aprueba el documento de acuerdos compartidos .

Empleado: haga clic en Sí en Salesforce o documento .