

Ook Albert Heijn gaat bodycams inzetten. Waarom? En wat gebeurt er met de opnames?

Sjoerd Klumpenaar

Wie in Amsterdam of Rotterdam boodschappen gaat doen bij Albert Heijn, kan vanaf woensdag een beveiliging met een bodycam tegen het lijf lopen. In navolging van onder meer NS, gemeentelijke handhavers en de politie begint de supermarktketen een tijdelijke proef waarbij het concern in vier vestigingen externe beveiligers uitrust met zo'n kleine camera. Dit is hard nodig omdat het aantal meldingen van geweld tegen winkelpersoneel hoog is en maar niet afneemt, zegt directeur winkels en logistiek Sonja Boelhouwer dinsdag [in een interview met het AD](#).

Van de bodycams die AH inzet – een kastje met voorop een schermpje en een cameralens – moet volgens Boelhouwer „een de-escalerende werking” uitgaan. Als de situatie erom vraagt, zal de beveiliging in kwestie de camera aanzetten en dat ook hardop zeggen. Degene die wordt gefilmd, ziet zichzelf live op het schermpje.

Albert Heijn is niet de enige supermarkt die deze stap zet. Branchegeenoot Dirk van den Broek heeft personeel [al langer uitgerust met bodycams](#). Naar tevredenheid, zo laat een woordvoerder weten: „In de winkels waar ze worden gebruikt, zien we dat het aantal incidenten afneemt en dat zowel medewerkers als klanten een groter gevoel van veiligheid ervaren.”

Alleen getraind personeel

Er gelden strenge regels voor het gebruik van bodycams bij supermarkten. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) stelt dat de inzet van bodycams potentieel „een grote impact op de privacy en vrijheden” van winkelend publiek heeft. Een woordvoerder van de AP laat weten dat supermarkten bodycams daarom alleen mogen inzetten in gebieden met een bewezen hoger risico op criminaliteit. Supermarkten moeten aantonen dat ze alle reguliere middelen hebben ingezet om hun personeel veilig te houden. Buiten de vestiging moet ook duidelijk zijn aangegeven dat binnen mensen met bodycams lopen. Alleen getraind, meerderjarig personeel mag de camera's dragen. De beelden mogen niet onbeperkt bewaard worden en niet door iedereen worden ingezien.

Albert Heijn laat weten dat het op alle vlakken voldoet aan de regels van de AP. Alleen een selecte groep personeel mag de beelden inzien. Na veertien dagen wordt al het beeldmateriaal gewist. Politie en justitie kunnen de beelden inzien.

Jaarlijks ontvangt de supermarktketen naar eigen zeggen meer dan duizend meldingen van geweld tegen medewerkers. Ze worden uitgescholden, bespuugd en soms zelfs fysiek mishandeld. „Wat er op straat gebeurt, lijkt zich ook naar de winkel te verplaatsen, alsof de supermarkt daar onderdeel van is”, aldus Boelhouwer in het *AD*.

Op de vraag of mensen zich tegenover een filmende bodycam heel anders gaan gedragen, biedt de wetenschap nog geen eenduidig antwoord. Wel vóelen de dragers van bodycams zich veiliger.

Worsteling of dansje?

Politie en handhavers in grote gemeenten maken al langer gebruik van bodycams. In Amsterdam dragen handhavers op straat sinds de zomer van 2019 zichtbare camera's op het lichaam. Uit een proefproject bleek een jaar later dat handhavers er enthousiast over zijn: ruim 70 procent gaf na de pilot aan [de camera te willen behouden](#). Het veiligheidsgevoel verbeterde ook, staat in het onderzoeksrapport. Het aandeel handhavers dat zich 'altijd' of 'vaak' onveilig voelde, daalde van 30 procent naar 19.

Bij een worsteling heb je doorgaans weinig aan de beelden van bodycams

In de rechtszaal dienen beelden van bodycams, net als beveiligingscamera's of mobiele telefoons, als ondersteunend bewijs. Maar de beelden van bodycams geven niet per definitie meer inzicht in een situatie. „Zeker bij momenten waarop de drager rent of er een worsteling plaatsvindt, heb je doorgaans weinig aan de beelden van bodycams”, licht rechtspsycholoog Annelies Vredevelde toe.

Ze stuurt een video door van onderzoeksjournalisten van *The New York Times*. Op de video zijn [hevig bewegende bodycambeelden](#) te zien van wat op een gevecht lijkt. In werkelijkheid doen de twee journalisten samen een dansje, zo blijkt als je het tafereel via een vaste camera bekijkt. Vredeveldt: „Wat wel scheelt, is dat bodycams ook geluid opnemen. En daar gaat het vaak om, want je wilt horen wie iets gezegd heeft en wanneer dat gebeurde, en hoe een situatie zich vervolgens ontwikkelde.”

Twee kanten op

Hoewel de bodycams in principe zijn bedoeld om het gedrag van agressieve klanten, treinreizigers of voorbijgangers bij te sturen, snijdt het mes aan twee kanten. Immers, ook het gedrag van de beveiliging die de camera draagt, wordt vastgelegd. Bij politie, handhaving en hoofdconducteurs in de trein kun je als je gefilmd bent ook zelf de beelden opvragen. Dat geldt straks ook bij de bodycams van Albert Heijn, laat de supermarktketen weten.

Een belangrijk effect van bodycams: dragers ervan voelen zich veiliger

Dat de beelden op te vragen zijn, kan waardevol zijn als het achteraf tot discussie komt over hoe een situatie is verlopen, zo zegt rechtspsycholoog Vredeveldt. „In zulke situaties kan een bodycam de doorslag geven.” Ze is gespecialiseerd in zaken waarbij verklaringen van agenten afwijken van wat er op de beelden van hun bodycam te zien is. In haar werk ziet ze geregeld dat de herinneringen van politieagenten niet overeenkomen met wat hun bodycam heeft vastgelegd. „Mijn advies is dat agenten eerst een proces-verbaal opmaken, daarna de beelden bekijken en als dat nodig is hun verklaring aanpassen – maar daar dan wél transparant over zijn.”

Zo verklein je volgens Vredeveldt het risico dat agenten meened plegen door te liegen in een proces-verbaal. Als ze eerst de beelden zien en opmerken dat een misstap van hun kant niet zichtbaar is, kunnen ze die eventueel weglaten.

[Lees ook](#)

[‘Poeh, klote man’, zegt NS’er Teun tegen een van de verwarde personen die hij dagelijks probeert te helpen](#)



Voor Albert Heijn werkt de bodycam, met geluid, toch vooral als aanvulling op het uitgebreide netwerk van beveiligingscamera’s dat al in elke winkel hangt. De supermarkt zal de maatregel niet in alle vestigingen doorvoeren, benadrukt de woordvoerder. „We doen dit echt alleen bij winkels waar nu al externe beveiligers staan.”

Correctie (5 mei 2026 om 17.30 uur): In een bijgewerkte versie van dit artikel is nog een reactie van supermarktconcern Dirk van den Broek toegevoegd.