

Wie zouden we zijn zonder telefoonlijn?

Lichamen en het proces van intieme anonimisering

Ik was acht jaar toen de telefoon zijn intrede deed in ons gezin. Vermoedelijk was daar geen enkele herinnering aan bewaard gebleven, als dat eerste toestel die dag in 1962 niet was aangesloten door een boom van een kerel die pas dezelfde ochtend bij de PTT in dienst was getreden. Mijn moeder had hem de plek gewezen waar het apparaat moest worden opgehangen en was vervolgens boodschappen gaan doen – zo ging dat in die dagen. Toen ze terugkwam was de man net klaar en hing het apparaat op ooghoogte van de bijna twee meter lange monteur. Mijn moeder haalde met moeite de een meter zestig. Tegensputteren en klagen was voor mijn moeder in die dagen niet echt gebruikelijk en zo herinner ik mij haar eerste telefoongesprek als een bijna sacrale inzegening van het apparaat. Terwijl mijn moeder op een stoel was geklommen en ver boven mij verheven het nummer draaide, stond haar kroost vol verwachting om haar heen de hoogte in te kijken. Toen zij begon te praten door die zware zwarte hoorn, was het alsof er een zegen over ons werd uitgesproken. Het wonder was geschied, de Wereld was tot ons neergedaald.

Ruim dertig jaar later lokt deze anekdote al snel een meewarige glimlach uit. Het verhaal doet denken aan de plattelanders uit vervlogen tijden die bij het zien van de eerste auto de sloot in doken. De telefoon is inmiddels zo'n vanzelfsprekend onderdeel geworden van het dagelijkse bestaan dat het leven zonder telefoon voor moderne burgers absoluut onvoorstelbaar is geworden. De telefoon is er gewoon altijd, direct binnen handbereik, op ieder moment bruikbaar. Een simpel telefoontje kan oorlogen voorkomen of laten uitbreken, de telefoon brengt als eerste berichten over leven en dood, de telefoon schrijft voortdurend – zowel voor naties als individuen – geschiedenis. Het levert moderne individuen een permanente slagaderlijke verbinding met de buitenwereld, met familieleden, met vrienden,

met vijanden, met kennissen en onbekenden. Als zodanig is de telefoon het meest aansprekende voorbeeld van hoezeer een moderne technologie kan doordringen tot in de vezels van het dagelijkse bestaan.

Juist daarom is het zo verwonderlijk dat er nagenoeg geen cultuurwetenschappers zijn die zich over de betekenis van de telefoon hebben gebogen. In tegenstelling tot andere vormen van moderne technologie – de televisie, de auto, de computer – bestaan er vrijwel geen cultuursociologische of cultuurpsychologische beschouwingen over de telefoon. Over de televisie zijn sinds de massale verspreiding van dit medium de gemoederen menigmaal verhit geraakt over de vraag wat de invloed van tv-kijken is op het gedrag van mensen. Over het telefoneren zijn de gedachten van cultuurdenkers simpelweg nooit in beweging gekomen.

Het enige aardige geschrift dat ik over dit onderwerp heb kunnen vinden, werd in 1981 ter gelegenheid van het eerste Nederlandse eeuwfeest van de telefoon door de PTT uitgebracht. Daarin wijt de journalist G.A. Glas dit 'gebrek aan glamour' aan het feit dat de telefoon de vijand is van zijn eigen geschiedschrijving. Als voertuig van de menselijke stem brengt het toestel slechts klanken voort die daarna onmiddellijk in lucht opgaan. 'Al die miljarden gesprekken op een dag verdwijnen spoorloos in de tijd.'¹ De tragedie van de telefoon is dat als de hoorn op de haak ligt, er niets tastbaars achterblijft – afgezien van de rekening dan.

Toch is dat niet de belangrijkste oorzaak voor het gebrek aan geleerde belangstelling voor de culturele betekenis van de telefoon. De miskennis heeft waarschijnlijk veel meer te maken met de allesoverheersende opvatting dat de telefoon ons vooral een neutrale, instrumentele en dus verder betekenisloze technologie biedt. De telefoon is niet meer dan een ding waardoor je praat; een ding dat verder geen invloed kan hebben op mensen.

Dat nu is een ernstige misvatting.

1 G.A. Glas, 'Mijn vriend de telefoon', in: J.H. Schuilenga (red.), *Honderd jaar telefoon – geschiedenis van de openbare telefonie in Nederland 1881-1981*. Den Haag: PTT, 1981, pp. 1-11.

Hoezeer de telefoon mensen in sociaal en psychologisch opzicht uit hun tent kan lokken, blijkt bijvoorbeeld uit de enorme hoeveelheid telefoontjes die op het terrein van de zogeheten telefonische hulpverlening jaarlijks worden verwerkt. Naar schatting verwerken de kleine dertig SOS-Telefonische Hulpdiensten, de stichting Korrelatie, de twintig Kindertelefoons, de verschillende meldpunten seksueel geweld en de tientallen andere hulplijnen voor allerlei problemen jaarlijks zo'n half miljoen telefoontjes, waarvan ruim de helft een hulpverlenend en een zeer persoonlijk, probleemgericht karakter heeft. Bij de SOS-Telefonische Hulpdiensten, die jaarlijks bijna tweehonderdduizend telefoontjes verwerken, gaat twintig procent van de gesprekken over relatieproblemen; zeventien procent over psychosociale problemen (depressieve gevoelens, angsten, identiteitsproblemen, algehele verwarring en onzekerheid); tien procent van de bellers worstelt met eenzaamheid en negen procent van de gesprekken gaat over seksualiteit, incest of verkrachting.²

Dat zijn cijfers en problemen die zich goed laten vergelijken met wat er in een half jaar in het hele land op de burelen van de Riaggs ter sprake komt. Het gaat om enorme aantallen, terwijl deze 'officiële' gesprekken slechts het topje van de ijsberg zijn. Onder de waterspiegel zitten al die sociale telefoongesprekken die mensen gewoon met elkaar voeren om hun gemoed te luchten, om te kankeken, om te kletsen, om te informeren, zonder dat er sprake is van een probleem. De telefoon heeft zich in relatief korte tijd ontwikkeld tot een onmisbaar ontluchtingskanaal van het menselijke gemoed. Zoals de Nederlandse Spoorwegen adverteren met de leuze: 'waar zouden we zijn zonder de trein', zo zou PTT Telecom heel goed kunnen adverteren met de leuze: 'wie zouden we zijn zonder een telefoonlijn'.

De telefoon biedt ons dus allesbehalve een neutrale technologie. Het medium maakt schaamte en verlegenheid minder zwaarwegend; met deze technologie kun je bekentenissen doen en communiceren zonder gezien te worden. De telefoon is – zo omschreef een medewerker van de stichting Korrelatie het ooit treffend – 'het mo-

2 De cijfers zijn ontleend aan het Jaarverslag 1992 van de Federatie van SOS-Telefonische Hulpdiensten.

derne equivalent van de biechtstoel' geworden.³ Deze biechtstoel moet niet geassocieerd worden met de ouderwetse schuld van de gelovige tegenover God, maar eerder met de moderne schuld en schaamte van de individuele burger tegenover zichzelf.

De telefoon biedt bij uitstek de mogelijkheid om – het klinkt wat zweverig, maar het is moeilijk anders te omschrijven – je tot jezelf te bekennen, om de waarheid over jezelf hardop te zeggen. De telefoon vormt daarmee de materiële kern van wat de Franse filosoof Foucault als de moderne – op waarheidsproductie en bekentenissen gerichte – cultuur heeft aangeduid.⁴ Zonder telefoon zouden heel wat taboes en individuele geheimen bewaard zijn gebleven.

Hoewel de uitvinder van de telefoon, A.G. Bell, in 1876 al fantaseerde over *to socialize at distance*, samenzijn op afstand, duurde het nog ongeveer een eeuw voordat de telefoon zijn enorme culturele kracht ook feitelijk ging uitoefenen. Dat gebeurde pas vanaf het moment dat het bezit en gebruik van de telefoon niet langer werd beschouwd als een zuiver zakelijke aangelegenheid. In Nederland – later overigens dan in andere landen – begon de telefoon eind jaren vijftig, begin jaren zestig aan zijn opzienbarende doorbraak naar het privé-domein van de burger, nagenoeg tegelijkertijd met de massale verbreiding van de televisie.

De eerste telefoon in Nederland werd in 1881 in gebruik genomen. Vervolgens duurde het zeventig jaar voordat er een half miljoen – overigens voornamelijk zakelijke – aansluitingen waren. Tussen 1950 en 1960 komt daar nog eens een half miljoen bij en vanaf dan raakt de ontwikkeling in een stroomversnelling. Tussen 1960 en 1970 verdubbelt het aantal aansluitingen tot twee miljoen; in 1978 zijn er al vier miljoen abonnees. Begin jaren tachtig beschikt zo ongeveer elk huishouden over een telefoon.

De eerste particuliere telefoons waren statussymbolen en hadden in de jaren vijftig en begin jaren zestig vaak een sociale buurtfunctie.

3 Zie: Stichting Korrelatie, *In gesprek – Telefonische hulp in beeld gebracht*. Alphen aan den Rijn: Samsom, 1986.

4 Zie ook: Hans Achterhuis, 'Het moderne equivalent van de biechtstoel', in: *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, jrg. 44, nr. 12, november/december 1990, pp. 20-25.

Zoals de burens kwamen kijken naar de televisie, zo kwamen ze ook opbellen. De eerste telefoons, van die prachtige zwarte bakelieten toestellen, kregen ook geen plaats in de huiskamer maar aan de muur in de gang – meestal naast de GEB-meter. Het is kenmerkend voor het zakelijke, onpersoonlijke gebruik van de telefoon in zijn begintijden.

Dat verandert als telefoonbezit de regel wordt. Dan begint het toestel aan zijn opmars naar het centrum van het huishouden. Zoals de televisie langzaam maar zeker een bepalende factor wordt voor de naar binnen gerichtheid van het moderne gezin, zo wordt vrijwel tegelijkertijd de telefoon het instrument dat de band met de buitenwereld intact houdt. Hoewel televisie en telefoon twee totaal verschillende technologieën zijn, stuwen ze een en dezelfde culturele ontwikkeling voort. Beide geven op hun eigen wijze vaart aan het proces van individualisering. Beide technologieën verbreden het blikveld van de moderne burger: de tv maakt de moderne burger consument van het wereldlijke, de telefoon overbrugt afstanden. Beide technologieën weken de burger los uit oude – verzuilde, relatief besloten – verbanden: de tv door ook andere waarheden te laten zien, de telefoon door het verre dichtbij te halen.

Alles wijst erop dat de tv en het telefoontoestel in het moderne huishouden een culturele alliantie zijn aangegaan. De tv werd zo langzamerhand het uitgangspunt van de inrichting van de huiskamer, en de telefoon verwierf zich in haar kielzog een bijna even centrale plaats: een plek binnen handbereik van de tv-kijkende burger, pal naast de meest comfortabele ziteenheden in de huiskamer. Waar de tv-toestellen zich vervolgens met de uitbreiding van het aantal tv-netten over de verschillende kamers in het huis verspreidden, volgden de telefoons al snel. Waar de televisie liet zien dat je kennelijk niet de enige bent die door je partner wordt geslagen, bood de telefoon de mogelijkheid om daar uiting aan te geven. De geschiedenis van de stichting Korrelatie ('mocht u naar aanleiding van dit programma behoefte voelen om met iemand te praten...') – in 1966 opgericht, toen bleek dat de televisie onverwacht veel emoties kon losmaken – is eigenlijk het sterkste bewijs hoezeer televisie en telefoon dragers zijn van een zelfde cultureel proces.

Binnen gezinnen of andere soorten huishoudens brengen beide apparaten zo hun eigen privacy en vormen van zelfstandigheid voort. Je eigen tv-programma kunnen kiezen en ongestoord kunnen bellen zijn in moderne gezinnen symbolen voor zelfstandigheid. Het is niet voor niets dat jongeren in de fase waarin zij aan zelfstandigheid gaan ruiken, dus zeg maar vanaf de puberteit, om een eigen tv en een eigen telefoontoestel gaan vragen. Dit zijn symbolen voor de individualiteit die ze willen verwerven. Dit zijn instrumenten van een eigen Ik.

De vraag is wat dat voor individualiteit is die door deze huiselijke technologieën wordt aangestuurd. Nogal wat spraakmakende cultuurpessimisten, zoals de Amerikaanse auteurs Neil Postman (*The Disappearance of Childhood*) en Alan Bloom (*The Closing of the American Mind*), zijn daar zeer somber over. Zij maken zich vooral zorgen over de funeste invloed van de televisie op opgroeiende generaties. Ze vrezen onverschilligheid, oppervlakkigheid, analfabetisme en een toename van geweld en criminaliteit. De kwestie wordt zo alarmerend gebracht dat de gedachte onontkoombaar wordt dat hier niets minder dan een beschaving op het spel staat.

Opmerkelijk in die beschouwingen – die in Nederland weliswaar minder spectaculair, maar wel steeds frequenter te horen zijn – is dat men totaal geen oog heeft voor de complementaire werking van de telefoon in het leven van de moderne burger. Waar de tv iemand tot een, gezien het enorme aanbod, 'actieve' ontvanger maakt van allerhande boodschappen, maakt de telefoon iemand tot een actieve verzender van tal van persoonlijke en minder persoonlijke boodschappen. En zoals de tv via soaps, films, series, amusements- en praatprogramma's grossiert in emoties, zo is de telefoon een centraal medium geworden in het emotionele huishouden van het moderne individu.

En dat geldt sterker naarmate het individu niet of niet helemaal voldoet aan de hoge verwachtingen die rondom moderne, zelfstandige en zelfredzame burgers zijn opgetrokken. En dat is in onze gecompliceerde wereld heel vaak het geval. Juist als er twijfels, aarzelingen, problemen en ongewisheden zijn, biedt de telefoon een uitkomst, een mogelijkheid om daarover in gesprek te raken met vrien-

den, met kennissen of eventueel met hulpverleners. Anders gezegd: vandaag de dag zijn vermoedelijk de omvang van het individuele telefoonboekje en de hoogte van de telefoonrekening betere indicatoren voor de mate waarin iemand sociaal is geïntegreerd, dan de gebruikelijke, ouderwetse risicofactoren als werkloosheid, lage opleiding en slechte woonomstandigheden.

De telefoon is in een periode van vijftientig jaar uitgegroeid tot de belangrijkste technologie die binnen het emotionele huishouden van moderne individuen kan worden aangewend. De ontwikkeling in de architectuur van het telefoontoestel is daar ook een weerslag van. Het oude bakelieten toestel dat alleen maar staand en dus zwaarlijk te gebruiken was, werd eerst vervangen door een toestel dat de gebruiker dwong om te gaan zitten, en sinds een paar jaar hebben de toestellen een platte vorm gekregen die een nog grotere serene rust uitstraalt. Het moderne toestel heeft nog het meeste weg van een bed, of – in dit verband wellicht een aardiger vergelijking – de klassieke divan uit de psychoanalyse, waarbij de psychiater buiten zicht blijft.

Commercieel is de erkenning van de emotieregulerende betekenis van de telefoon allang een feit. Bij het openstellen van de 06-lijnen stonden de sekslijnondernemers en de babbelboxexploitanten vooraan in de rij. In deze kringen is men er al vroeg achter gekomen dat zaken die de kern van de individualiteit van burgers raken, zoals seksualiteit en het doen van intieme ontboezemingen, goed gedijen in een sfeer van afstandelijke intimiteit. Of zoals Jim Reeves het ooit treffend zong: *'Put your sweet lips a little closer to the phone / Let's pretend that we're together all alone.'*

De telefoon is er voor een groot deel voor verantwoordelijk dat de fysieke aanwezigheid en zichtbaarheid van lichamen vandaag de dag geen absolute voorwaarden meer zijn voor het beleven van intimiteit. In onze moderne cultuur presenteren mensen hun diepste zieleroerselen en drijfveren bij voorkeur als zij zelf onzichtbaar blijven. Wij bekennen ons steeds gemakkelijker tot ons zelf in fysieke afwezigheid of afstandelijke aanwezigheid van iemand anders. Ook de toename van het aantal contactadvertenties wijst op die tendens – overigens een ontwikkeling die grote parallellen vertoont met die van de televisie en de telefoon.

Er zijn mensen die dit paradoxale proces van intieme anonimisering – dat zich afspeelt in die groeiende niet-lokaliseerbare, onzichtbare maatschappelijke sfeer waarin individuen elkaar aftasten door iets wezenlijks van hun individualiteit prijs te geven zonder dat ze fysiek met elkaar in contact treden – als een verarming van onze cultuur zien. Seks via een koperdraadje en een relatie met behulp van de PTT is toch moeilijk te zien als romantisch, praten zonder oogcontact is toch altijd minder dan een goed gesprek in aanwezigheid van beide lichamen.

Dat soort scepsis toont eigenlijk alleen maar aan dat romantische ideaalbeelden uit het verleden in ons bewustzijn blijven circuleren, ook al geeft de realiteit daar steeds minder aanleiding toe. Wat zich als nieuw aandient, is slechts vanuit een nostalgisch perspectief kwalitatief minder. Vanuit een realistisch oogpunt is het in ieder geval praktischer en bruikbaar dan de instrumenten uit het verleden. Dat geldt zeker voor de culturele dynamiek van de telefoon; daarvoor worden gesprekken mogelijk waar kennelijk een steeds grotere behoefte aan bestaat.

Dat is waarschijnlijk de beste manier om tegen de mogelijkheden van de telefoon aan te kijken. Niet als een medium dat minder is dan een *face-to-face*-communicatievorm, maar als een medium dat psychologisch gezien grote voordelen biedt. De telefoon maakt bijvoorbeeld partijen vanaf het begin van het contact gelijkwaardiger. In principe gaan partijen een relatie aan waarin ze te allen tijde de macht hebben om het gesprek te stoppen, desnoods met een per definitie oncontroleerbaar smoesje ('ik moet ophangen, er wordt gebeld'). Dat is een groot psychologisch voordeel ten opzichte van een communicatievorm waarbij de gesprekspartner in levenden lijve aanwezig is. Een fysieke ontmoeting is nu eenmaal niet zo gemakkelijk af te breken; de communicatie kan wel stokken, maar de lichamen zitten elkaar nog in de weg.

Deze typerende 'macht om te stoppen' raakt ook aan de kern van het telefonisch hulpverleners. Met dien verstande dat in die situatie het machtsverwicht per definitie in het voordeel van de beller uitvalt. De beller zit meestal met een niet gering probleem, maar hoe onmachtig de beller in die probleemsituatie ook is, in dat telefoongesprek is hij de baas. De beller bepaalt het tijdstip, de diepgang en

lengte van het gesprek en weet zich bovendien verzekerd van anonimiteit.

Dat is ook de reden waarom veel mensen juist naar deze – en niet naar een andere – mogelijkheid grijpen: in een situatie van onmacht zoekt men eerst de bevestiging van de eigen vermogens. Dat maakt telefonisch hulpverleners ook zo moeilijk. Een verkeerd woord van de hulpverlener en de hoorn ligt op de haak. Er is altijd de dreiging van een onaf gesprek. Een telefonisch hulpgesprek dat mislukt, duwt de beller terug in zijn onmacht. Een telefonisch gesprek dat lukt, bevestigt de macht van de beller en dat is een voorwaarde om de volgende stappen te kunnen doen.

Een ander voordeel van de telefoon zit 'm juist in zijn aangename beperkingen. De telefoon is boven alles een verbaal doorgeefluik; alle andere indrukken die bij fysieke communicatie horen, komen niet door. In elk telefoongesprek ontbreekt iets. Dat biedt ruimte aan de verbeelding, het prikkelt de nieuwsgierigheid en de behoefte om materiaal te verzamelen om te gaan invullen – en dat kan alleen als men vrijuit en ongedwongen spreekt. Een telefoongesprek met onbekenden kan zodoende uitgroeien tot een onverwacht en bijzonder psychologisch avontuur, zij het een gecontroleerd avontuur waaruit je zelf elk moment kunt ontsnappen.

Zo'n situatie doet zich tijdens fysieke ontmoetingen zelden voor. De telefoon verlaagt klaarblijkelijk de schroomdrempel van mensen; de telefoon neemt een soort schaamte weg waar mensen in het openbaar zichtbaar last van kunnen hebben. Veel stotteraars bijvoorbeeld blijken door de telefoon vrijwel zonder haperingen te spreken, maar zo gauw ze iemand in het echt treffen, beginnen de woorden achter hun tong al weer te breken.

Iedereen kent inmiddels de sombere verhalen over de verwoestende sporen die de vooruitgang door onze samenleving heeft getrokken. Het bekende rijtje wordt met de regelmaat van het weerbericht opgesomd: de gezinsszin is verdwenen, oude familiebanden zijn teloorgegaan, de mensen letten niet meer op elkaar en die oude hechte buurten bestaan niet meer. De moderne maatschappij stemt in sociaal opzicht nog maar zelden tot vrolijkheid. Er is sprake van

atomisering, anonimisering, ontheemding en versplintering en nog wat van die mooie woorden. Er is van alles vernietigd en verdwenen, en er is nagenoeg niets voor in de plaats gekomen. Zo lijkt het.

Tegelijkertijd vonden er in 1992 in Nederland een kleine negen miljard telefoongesprekken plaats. Dat komt neer op gemiddeld zo'n duizend gesprekken per beller. Hoeveel van deze gesprekken zouden over zorg of over liefde zijn gegaan? In hoeveel gesprekken staken we elkaar een hart onder de riem? Hoe vaak zeiden we: kop op joh, slaap er eerst nog maar een nachtje over? In hoeveel gesprekken zeiden we: je kunt me altijd bellen?

We weten het niet.

Maar als we de cijfers wisten, zouden die dan zoveel lager zijn dan in de tijd van fysieke burenhulp en familiale zorgnetwerken? Waarschijnlijk niet. En gezien de voordelen die de telefoon biedt, zouden ze wel eens aanzienlijk hoger kunnen zijn. Zoals de informele zorg die mensen in dit land voor elkaar opbrengen bij elk onderzoek weer verrassend veel groter blijkt dan we op grond van de sombere verhalen over de sociale gesteldheid van onze hedendaagse cultuur zouden verwachten, zo is de onderlinge betrokkenheid vermoedelijk veel groter dan menig sociale wetenschapper en nogal wat politici ons doen geloven.

Het probleem van de moderne samenleving is niet zozeer dat er zo veel aan sociaal goeds is teloorgegaan; het probleem is dat wat daar – voortgestuwd door moderne technologieën – voor in de plaats is gekomen, buiten het traditionele blikveld valt. Het is onttrokken aan de empirische registers van de sociaal-wetenschappelijke (en dus de traditioneel-politieke) waarnemingen. Veel van 'het sociale' is via de telefoon toegetreden tot het privé-domein en daardoor onzichtbaar geworden. Maar dat betekent niet dat onderlinge zorg en betrokkenheid minder zijn geworden; alleen de culturele uitingsvormen zijn veranderd. Waar de lichamen steeds meer op afstand van elkaar blijven, hoeft er vandaag de dag dank zij de telefoon niets verloren te gaan aan menselijke warmte.

Nee, die plechtige inzegening van onze telefoon in 1962 was zo misplaatst nog niet.

De onzichtbare samenleving

Beschouwingen over publieke moraal

Jos van der Lans

NIZW

Eerste druk oktober 1995
Tweede druk augustus 1996

© 1995 Jos van der Lans en Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW
Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt
door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zon-
der voorafgaande schriftelijke toestemming.

Ontwerp omslag en vormgeving CARTA – grafisch ontwerpers, Utrecht

Foto omslag Bart Eigenhuijsen / Hollandse Hoogte

Foto achterzijde omslag Emilio Brizzi

Drukwerk Giethoorn/NND, Meppel

CIP-gegevens Koninklijke Bibliotheek

Lans, Jos van der
De onzichtbare samenleving : beschouwingen over publieke moraal / Jos van der
Lans – Utrecht : NIZW
Met lit. opg.
ISBN 90-5050-339-X
Trefw.: welvaartsstaat / welzijnsbeleid en maatschappij.

NIZW-bestelnummer E 977

Deze publikatie is schriftelijk of telefonisch te bestellen bij
NIZW Uitgeverij
Postbus 19152
3501 DD Utrecht
Telefoon (030) 230 66 07
Fax (030) 230 64 91
E-mail: Bestel@nizw.nl

Inhoudsopgave

Ode aan mijn vader	7
<i>Een persoonlijke introductie</i>	
Het vuile werk van de verzorgingsstaat	13
<i>Professionals en de paradox van zorgbureaucratieën</i>	
Wie zouden we zijn zonder telefoonlijn?	23
<i>Lichamen en het proces van intieme anonimisering</i>	
De verdamping van de publieke moraal	33
<i>Calculerende burgers en het wereldbeeld in socio-mineur</i>	
De staat van de straat	45
<i>Straatetiquette en stadsnomaden</i>	
Schaalvergroting en blikvernaauwing	61
<i>Onteigenen, terugeigenen en toeëigenen</i>	
De Betuwelijn is overal	74
<i>Haastige regenten en mondige burgers</i>	
De kwestie bemoeizorg	88
<i>Professionals, individualiteit en modern paternalisme</i>	
Het Net van Welzijn en Geluk	102
<i>Een toekomstbeeld</i>	
De onzichtbare samenleving	111
<i>Een vaderlijk slot</i>	
<i>Verantwoording</i>	125
<i>Woorden van dank</i>	131
<i>Geraadpleegde literatuur</i>	133
<i>Over de auteur</i>	139