



Zoë Schiffer is de hoofdredacteur van *Platformer*, waar ze verslag doet over Twitter, X Corp. en Elon Musk. Eerder was ze senior verslaggever bij *The Verge*, waar ze verslag deed over de arbeidersbeweging in Silicon Valley. Haar werk is verschenen in *New York Magazine*, de *San Francisco Chronicle* en *Vox*. Ze was te zien op CNN, NBC, CNBC en de BBC.

Eerste druk, februari 2024

© 2024 Zoë Schiffer

© 2024 Nederlandse vertaling Manon Verhagen

Oorspronkelijke titel: *Extremely Hardcore*

Oorspronkelijke uitgever: Portfolio, een imprint van Penguin Publishing Group, een divisie van Penguin Random House LLC

Deze uitgave kwam tot stand dankzij bemiddeling van Marianne Schönbach Literary Agency te Amsterdam.

Omslagontwerp: MarkMyWork

Typografie binnenwerk: Perfect Service

Productiebegeleiding: Tim Beijer

Auteursfoto: Leigh Stenson

NUR 320

ISBN 978 90 8338 482 5

www.botuitgevers.nl

*Voor mijn vader.
Nog steeds de beste schrijver die ik ken.*

Drie vonken die elk hart doen ontvlammen
zijn afgunst, hoogmoed en hebzucht.

– DANTE, *INFERNO*, CANTO VI

ALS DE DIERENTUIN ME VERBIEDT
OM NAAR DE DIEREN TE SCHREEUWEN
ZAL IK GOD AANSCHOUWEN EN
ACHTERUIT DE HEL INLOPEN

– @DRILL

Inhoud

Introductie: ‘Deze app slaat helemaal nergens op’	15
--	----

DEEL I

DE VOGELAPP

1. ‘Dit ben ik echt’	25
2. ‘Goedaardige anarchie’	33
3. ‘Kleine tentakels’	43
4. ‘Wees erbij, wordt wild!’	47
5. ‘Het woke-virus’	49
6. ‘Welkom Elon’	55
7. ‘Midas’ gouden handen’	64
8. ‘Back Door Man’	67
9. ‘Ik heb een bod gedaan’	71
10. ‘Ik zou voor jou op een grant springen’	75
11. ‘Laten we maar eens kijken wat deze gozer kan’	81
12. ‘Tijdelijk in de ijskast’	84
13. ‘Waarom we hier zijn’	86
14. ‘Verstoppertje spelen’	89
15. ‘Sommige dingen zijn onbetaalbaar’	94

DEEL II

DE BEERPOT

16.	'Laat dat bezinken'	105
17.	'Ik snap hoe computers werken'	113
18.	'Contentmoderatie is een product'	118
19.	'De vogel is bevrijd'	121
20.	'We hebben het echt bij elkaar geschraapt'	126
21.	'Humor is nu legaal op Twitter'	128
22.	'Printen alsjeblieft'	130
23.	'Ik wed dat mijn noodgeval belangrijker is dan dat van jou!'	132
24.	'Zal ik dit posten?'	138
25.	'#SlaapWaarJeWerkt'	141
26.	'Maniakale urgentie'	145
27.	'Onzekere tijden'	147
28.	'Jouw rol bij Twitter'	149
29.	'Zwak, lui, ongemotiveerd'	156
30.	'New Blue... Binnenkort beschikbaar!'	160
31.	'De economische vooruitzichten'	169
32.	'Elon stuurt raketten de ruimte in, hij is heus niet bang voor de FTC'	172
33.	'Einde verhaal'	175
34.	'Zeer riskant'	181
35.	'Hoe het begon/Hoe het gaat'	184
36.	'Extreem intens'	188
37.	'Vox Populi, Vox Dei'	195
38.	'Onze zorgen over de kwaliteit van je coderingsvaardigheden'	199
39.	'Extreem slechte smaak'	201
40.	'Dit wordt fantastisch'	206
41.	'Coördinaten voor moordaanslag'	219
42.	'Epische shit'	225
43.	'Dat verklaart een hoop'	227
44.	'Diep snijden'	232
45.	'Die betalen we gewoon niet'	235
46.	'Absolute oplichterij'	240
47.	'#TwitterUitDeLucht'	243

DEEL III

HOOFDPERSOON

48.	‘Eén hoofdpersoon’	249
49.	‘Vip-gebruikers’	252
50.	‘Wat de fuck is er met de app aan de hand’	254
51.	‘Engagementavond’	256
52.	‘Deze mensen beroven ons’	263
53.	‘Op heterdaad betrap’	266
54.	‘Ik hou je niet aan het lijntje’	270
55.	‘Officiële bedrijfscommunicatie’	273
56.	‘Een onlangs ontslagen werknemer’	275
57.	‘Goed dat ik hem ontslagen heb’	276
58.	‘Omgekeerde startup’	280
59.	‘Graag gedaan namasté’	283
60.	‘Probeer het, maar vertrouw het niet’	287
61.	‘Ben je je hersens verloren?’	290
62.	‘Ik moet wat dingen verwijderen’	293
63.	‘Dezelfde regels en beloningen’	297
64.	‘Elke ouder moet dit zien’	301
65.	‘Iemand die gek genoeg is om de baan aan te nemen’	306
66.	‘Serieuze bedragen’	311
67.	‘Sorry, je limiet is bereikt’	314
68.	‘Ik ben klaar voor een kooigevecht’	320
69.	‘We zeggen het Twitter-merk vaarwel en, langzamerhand, alle vogels’	325
70.	‘Ik wou dat ik bezorgder was geweest’	328
71.	‘Wat er op het spel staat’	331
72.	‘Nulsomspel’	334
	Conclusie	343
	Dankwoord	347
	Noten	349

INTRODUCTIE

‘Deze app slaat helemaal nergens op’

Op 12 februari 2023 zat Elon Musk in zijn privéjet. Hij was woedend. Musk vloog terug van de Super Bowl in Glendale, Arizona, maar zijn gedachten waren niet bij de wedstrijd. Eerder die dag had zowel hij als president Joe Biden zijn steun getweet voor de Philadelphia Eagles. Maar volgens Twitters statistieken had Bidens tweet drie keer zoveel *views*. Bizar!

Vier maanden eerder had Musk Twitter overgenomen, waardoor hij niet alleen de machtigste figuur van het sociale media-platform was, maar ook de aanwezigste. Hij postte constant – gerecyclede memes, berichten over de vrijheid van meningsuiting, beloften over nieuwe functionaliteiten. Dag in dag uit was hij het onbetwiste hoofdpersonage van Twitter.

Toen, begin 2023, begon Musks *engagement* opeens te kelderen. De rijkste man op aarde kon het simpelweg niet begrijpen. Zijn foto's van raketten waren geweldig. Zijn grappen waren altijd grappig. Bovendien had hij meer volgers dan wie ook – en bijna honderd miljoen meer dan @POTUS. Hoe kon hij verliezen van een slappe handpop in menselijke vorm die toevallig de president van de Verenigde Staten was? Musk had al in meerdere vergaderingen antwoorden geëist van Twitter-medewerkers. ‘Jesus Christus,’ hadden ze hem horen mompelen. ‘Deze app slaat helemaal nergens op.’

Terwijl de Eagles en de Kansas City Chiefs nog op het veld stonden, waren de technici op Twitters hoofdkwartier in San Francisco gehaast op zoek naar het antwoord. Musk vermoedde kwade opzet. Had een rancuneuze werknemer een *bug* in het algoritme

geplant om het aantal *likes* op zijn berichten te beperken?

Een week eerder had een van Twitters hoogstgeplaatste engineers het aangedurfd om te zeggen wat velen als vanzelfsprekend beschouwden: de daling in engagement was niets bijzonders. ‘Als je naar Google Trends kijkt, is de interesse in je naam aan het afnemen,’ had de engineer, Yang, tegen Musk gezegd. Hij toonde Musk een grafiek met een indrukwekkende piek in april – toen had Musk voor het eerst zijn plan aangekondigd om het platform te kopen. Hierna volgde een grillige dalende lijn. De interesse-score was afgenomen van 100 naar slechts 8.

‘Je bent ontslagen, je bent ontslagen,’ siste Musk. Yang vertrok. Toen draaide Musk zich naar de rest van het team. ‘Dit is belachelijk. Ik heb meer dan honderd miljoen volgers en ik krijg maar tienduizenden impressies,’ zei hij volgens de drie aanwezige werknemers. Het was muisstil.

‘Waarom zegt niemand iets?’ zei een geïrriteerde Musk. Morgen zou de groep opnieuw bij elkaar komen. Als hij dan geen duidelijk antwoord kreeg, zou iedereen ontslagen worden.

Daarna durfde niemand Musks werkelijkheid meer in twijfel te trekken.

Musks tumultueuze overname van Twitter had het land maanden in zijn greep gehouden. Het genie achter Tesla, SpaceX, The Boring Company en Neuralink had groots zijn volgende missie aangekondigd: de online vrijheid van meningsuiting beschermen op ’s werelds belangrijkste platform voor de vrijheid van meningsuiting. ‘Dit is een strijd voor de toekomst van de beschaving,’ tweette Musk in november 2022. ‘Als de vrijheid van meningsuiting zelfs in Amerika verloren gaat, ligt alleen tirannie in het verschiet.’ Maar nu, begin 2023, na maanden waarin hij vele medewerkers had ontslagen, journalisten van het platform had verbannen en het moderatiebeleid compleet had verdraaid, leek de overname steeds meer op een prestigeproject. Twitter was nooit zo’n geweldig winstgevend bedrijf geweest (het draaide een bescheiden 5,08 miljard dollar omzet in 2021), maar nu stortten de inkomsten in, met

40 procent minder dan het jaar ervoor. Adverteerders waren van het platform gevlucht. De groep mensen die de miljardair als een visionair zagen werd kleiner – zonder dat de miljardair dat doorleek te hebben.

Nadat Musks jet in Oakland was geland, kwam zijn neef, James Musk, in actie. De engineer van Tesla was pas bij Twitter gekomen om het bedrijf naar de volgende fase te begeleiden. ‘@we zijn hier een probleem met engagement op het hele platform aan het debuggen,’ schreef James cryptisch op Slack om 2.36 uur ‘s nachts. ‘Iedereen die dashboards kan maken en software kan schrijven, kunnen jullie alsjeblieft komen helpen om dit probleem op te lossen. Dit is superurgent. Als je bereid bent te helpen, geef dit bericht dan een duimpje omhoog.’

Een van de kernwaarden van Twitter was altijd ‘verdedig en respecteer de stem van de gebruiker’ geweest. Nu deed alleen Elon Musks stem ertoe. Veel werknemers zagen de nachtelijke vraag als een wanhopige poging om een onverzadigbare heerser tevreden te stellen. Maar Randall Lin, een *machine learning*-expert, zag het als een kans. Lins taak was om Twitters tijdlijn zo relevant en boeiend mogelijk te maken. Hij was niet verplicht om alles te laten vallen en prioriteit te geven aan Musks urgente project – maar desondanks gaf hij zich op als vrijwilliger. Musk was wispelturig; een hoogvlieger zoals Lin kon gemakkelijk carrière maken als hij zijn kaarten goed speelde. ‘Alles waar je aan werkt is geweldig,’ had James hem voor de Super Bowl verteld, ‘maar het enige waar Elon aan denkt is het engagementprobleem.’

Lin en ongeveer tachtig collega’s werkten de hele nacht door om het Twitter-algoritme te herschrijven. Eerst pasten ze een voorkeursbehandeling toe op Musks profiel om ervoor te zorgen dat zijn tweets op de tijdlijnen van bijna alle gebruikers verschenen, of ze hem nu volgden of niet. Vervolgens pasten ze een ‘supergebruiker-vermenigvuldiger’ toe om zijn tweets kunstmatig te versterken met een factor duizend.

De volgende dag, op maandagochtend, zagen Twitter-gebrui-

kers een totaal door Elon Musk gevulde tijdlijn bij het openen van de app. Zijn reacties op obscure rechtse accounts verschenen bovenaan. Mensen waren woedend. ‘Waarom is Elon Musk in godsnaam overal op mijn “Voor Jou” op Twitter?’ vroeg Twitter-gebruiker @kenminkim. ‘Mijn “Voor Jou”-pagina is letterlijk alleen Elon Musk-reacties en advertenties lmao,’ schreef @TayInLA_. ‘Is Twitter letterlijk gewoon zijn persoonlijke spreekbuis nu?’ vroeg @johnsills.

De verontwaardiging maakte Musk extatisch. Hij dwaalde door de gangen van Twitters hoofdkantoor, scrollend door zijn tijdlijn, verrukt. ‘Het lijkt wel die meme van dat meisje dat melk in de keel van haar vriendin giet,’ vertelde hij werknemers vrolijk. ‘Dat ben ik met de tweets.’ Even later tweette hij de meme, met het blonde meisje dat melk giet gelabeld als ‘Elons tweets’ en de brunette die gedwongen drinkt als ‘Twitter.’

Slechts veertien maanden eerder had *Time* Elon Musk uitgeroepen tot Persoon van het Jaar. ‘Dit is de man die ernaar streeft onze planeet te redden en ons een nieuwe te geven om te bewonen: clown, genie, *edgelord*, visionair, ondernemer, entertainer, schurk; een krankzinnige hybride van Thomas Edison, P.T. Barnum, Andrew Carnegie en Doctor Manhattan van *Watchmen*, de peinzende, blauwhuidige halfgod die elektrische auto’s uitvindt en naar Mars verhuist,’ schreef het tijdschrift.

Musk had onlangs zijn 62,8 miljoen Twitter-volgers gevraagd of hij 10 procent van zijn Tesla-aandelen moest verkopen (om daarmee een hoger belastbaar inkomen te krijgen). De rijkste man ter wereld had genoeg van de kritiek dat hij niet genoeg belasting betaalde. Zijn volgers vonden het een goed idee: 57,9 procent stemde voor.

De verkoop leverde Musk 10 miljard dollar in contanten op. Hij had vijftien privé-eilanden kunnen kopen. Dat deed hij niet. In plaats daarvan kocht hij aandelen Twitter. Musk bood in april 2022 aan om het bedrijf te kopen en het van de beurs te halen.