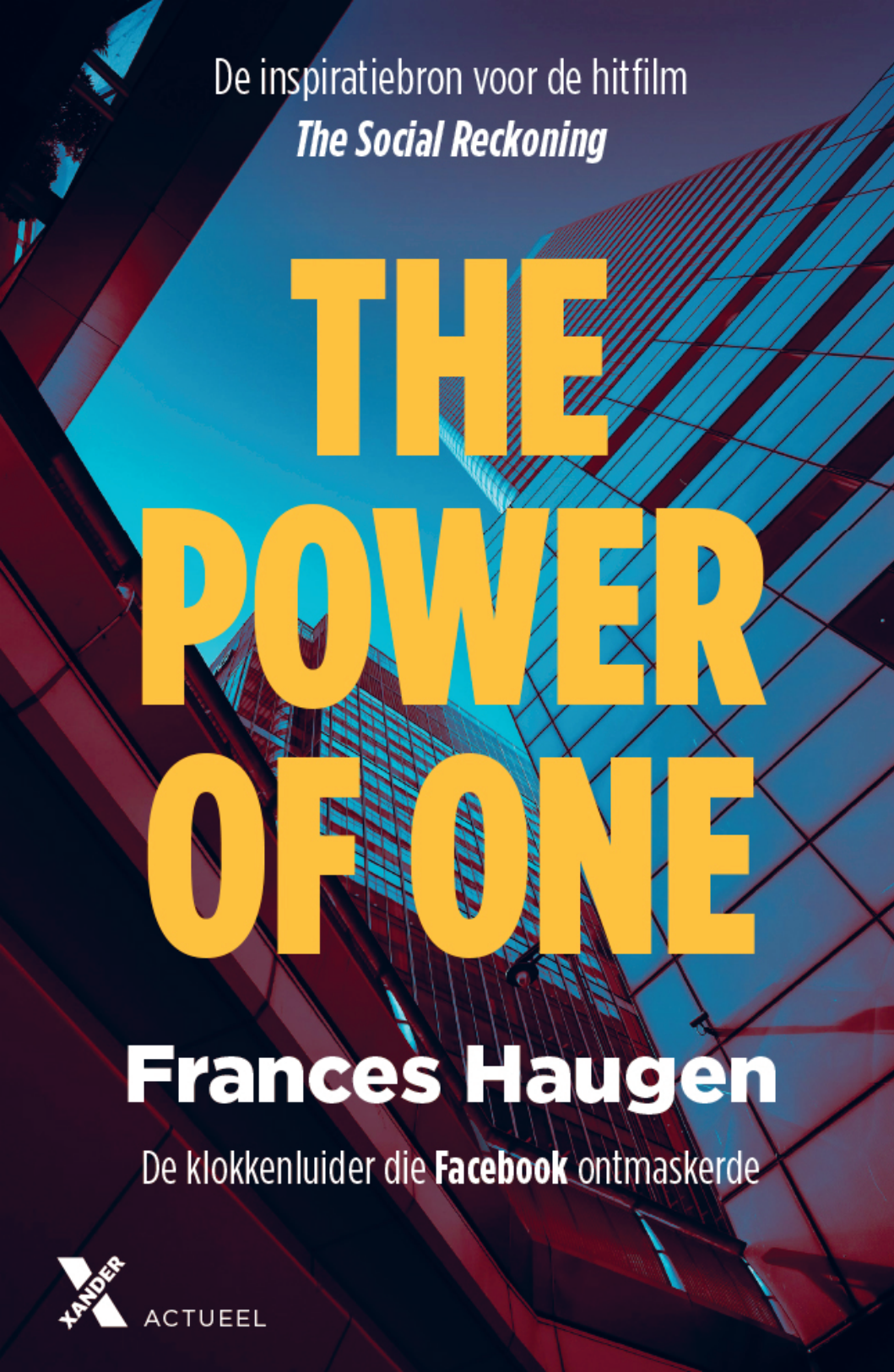
De inspiratiebron voor de hitfilm
The Social Reckoning
THE POWER OF ONE
Frances Haugen
De klokkenluider die **Facebook** ontmaskerde
XANDER
ACTUEEL

1

State of the Union

'Wie macht uitoefent is afhankelijk van duizenden interacties tussen de wereld van de machtigen en die van de machtelozen, vooral omdat er geen duidelijke scheidslijn tussen deze werelden is: iedereen, man of vrouw, leeft deels in beide werelden.'
– Václav Havel, *Disturbing the peace*

'Maak je geen zorgen,' zei de jongen terwijl hij in de lift van het Amerikaanse Capitool naar me opkeek. 'Ik doe dit al langer en ook ik krijg soms nog vlinders in mijn buik.' Door zijn woorden stopte ik van schrik met de ademhalingsoefeningen waar ik rustig van word als ik me angstig voel. Vanaf het moment dat we het Witte Huis hadden verlaten en in de bus naar het Capitool waren gestapt, had ik een toenemend gevoel van angst waar ik niet aan kon ontsnappen. Het was 1 maart 2022, de avond voordat president Joe Biden zijn eerste State of the Union Address zou houden. Kort daarvoor was Rusland Oekraïne binnengevallen. Ik besefte dat zijn toespraak nog meer aandacht zou krijgen dan anders omdat iedereen zich afvroeg of Biden Rusland de oorlog zou verklaren. Mijn hart ging tekeer.

Ik keek omlaag naar de jongen, Joshua Davis. Hij droeg een net donkerblauw pak met een hemelsblauwe das en had een scheiding in zijn blonde haar. De dertienjarige brildrager had de uit-

straling van een ervaren ambassadeur. En in zeker zin was hij dat ook. Joshua bleek als baby diabetes te hebben, en was al op de kleuterschool uitgegroeid tot een soort woordvoerder namens mensen met die ziekte. Kort daarvoor had hij medicijnfabrikanten opgeroepen om insuline betaalbaar te maken voor iedereen die het nodig had. Joshua voelde zich duidelijk op zijn gemak bij alle aandacht, en hij was opmerkzaam, want hij zag dat ik me helemaal niet op mijn gemak voelde.

Ik was een half jaar eerder in het middelpunt van de belangstelling komen te staan toen ik de misstanden bij Facebook aan de grote klok had gehangen, en voor het Congres en elders had verteld over de vele manieren waarop dit platform was uitgegroeid tot een bron van desinformatie en politiek geweld. Het bedrijf wist hiervan, maar vond winst belangrijker dan de openbare veiligheid.

Ik besefte hoe ironisch het was dat ik nu gerust werd gesteld door een middelbare scholier die drie keer zo jong was als ik. Ik bedacht ineens hoe verschillend we waren: Joshua had op zijn vierde de General Assembly van Virginia toegesproken om ze aan te sporen scholen veiliger te maken voor kinderen met diabetes type 1. Ikzelf had op mijn vierde op mijn montessorischool met echte hamers en zagen houten kistjes getimmerd die alleen mijn moeder mooi vond. Tot ik een half jaar geleden in de openbaarheid trad in *60 Minutes*, had ik mijn hele leven de aandacht gemeden. Ik was met mijn eerste man zelfs zonder gasten getrouwd op een strand in Zanzibar. In de ruim vijftien jaar na mijn afstuderen had ik misschien twee keer mijn verjaardag gevierd. Ik denk in gegevens en spreadsheets, en volgens mijn eigen ruwe schatting had Joshua 70 procent van zijn leven in de schijnwerpers gestaan, en ik maar 1,5 procent van mijn leven.

We behoorden tot de handvol mensen die die avond waren uitgenodigd door de presidentsvrouw. Omdat we in de loge van de

presidentsvrouw zaten, zou de president ons elk noemen in zijn toespraak, om zijn plannen een menselijk gezicht te geven. Ik was uitgenodigd omdat ik 'de klokkenluider van Facebook' was. Ik had 22.000 pagina's aan documenten van dit socialemediabedrijf openbaargemaakt nadat ik daar werkzaam was geweest bij de afdeling Civic Misinformation en daarna bij Counter Espionage. Ik had gezorgd dat alle technische en gruwelijke feiten in die documenten algemeen bekend werden, en was tegen de tijd dat de president zijn toespraak hield al maanden op tournee om mensen duidelijk te maken wat ze precies betekenden.

Ik had al mijn openbare verschijningen overleefd, waaronder een debuut bij *60 Minutes* en een reeks getuigenissen voor een aantal internationale parlementaire commissies, door me op de inhoud van de documenten te richten. Om mijn zenuwen in bedwang te houden klampte ik me vast aan het idee dat ik, zoals een vriend zei, 'slechts een doorgeefluik was voor de documenten'. Het was mijn doel duidelijkheid en context te bieden. Mijn fysieke aanwezigheid hing daar slechts mee samen. Het ging niet om mij. Het ging om de informatie die wereldkundig moest worden. Maar bij deze State of the Union voelde het anders. Deze keer was het min of min mijn doel om aanwezig te zijn. Om bekeken te worden. Als de president van de Verenigde Staten me het teken gaf, moest ik voor het oog van het land, en de wereld, opstaan en gezien worden.

Ontdaan van mijn beschermende mantra ging mijn hart tekeer. 'Bedankt, dat is lief van je,' zei ik tegen Joshua toen we de met marmer omlijste gangen van het Capitool betraden op weg naar het balkon van de zaal van het Huis van Afgevaardigden.

Ik was een jaar eerder met dit avontuur begonnen. Ik had toen als klokkenluider documenten die volgens mij van openbaar belang waren ingediend bij de Securities and Exchange Commission. In mijn aanklacht vertelde ik over de vele manieren waarop

Facebook keer op keer het publiek had misleid, en keer op keer níet had gewaarschuwd voor diverse ernstige problemen, zoals bedreigingen van de nationale en internationale veiligheid, de Facebookalgoritmen die bepalend waren voor politieke verkiezingsprogramma's, en het feit dat Facebook willens en wetens de gezondheid en het welzijn van jonge kinderen had geschaad, allemaal om winst te kunnen maken. De aanklacht, met de documenten als bewijs, maakte het duidelijk dat Facebook de wereld in gevaar bracht, en dat het bedrijf zich in een neerwaartse spiraal bevond die alleen maar erger zou worden tenzij en tot de maatschappij zich hiervan bewust werd en het bedrijf met regelgeving werd gedwongen om te veranderen.

Facebook was altijd ongestraft gebleven omdat het gebruikmaakt van gesloten software in afgelegen datacentra buiten bereik van de gemeenschap. Facebook besefte al snel dat het bedrijf dankzij die gesloten software de volledige controle had over de berichtgeving rond deze en andere problemen die het had veroorzaakt. Als buiten het bedrijf niemand van de problemen afwist en niemand de waarheid kende, was er geen druk van buitenaf om iets aan de problemen te doen. Software wijkt af van fysieke producten omdat de gebruiker het resultaat alleen op een scherm ziet. De gebruiker heeft geen zicht op de enorme kluwen aan algoritmes die de output produceren, ook al betalen we een hoge prijs voor die algoritmes doordat ze leiden tot een oneerlijke beïnvloeding van verkiezingen, het omvallen van regeringen, het aanmoedigen van genocide, en het aantasten van de eigenwaarde van tienermeisjes, met alweer een zelfdoding tot gevolg.

Een van de vragen die me veel werden gesteld nadat ik dit openbaar had gemaakt was waarom er zo weinig klokkenluiders zijn bij andere techbedrijven, zoals bijvoorbeeld Apple. Mijn antwoord: bij Apple ontbreken de prikkels en de kansen om mensen voor te liegen over de belangrijkste aspecten van hun bedrijf. Bij

fysieke producten, zoals een mobiel of laptop van Apple, kan iedereen onderzoeken waar die uit bestaan (zoals metaal of andere grondstoffen), en vragen waar die componenten vandaan komen en onder welke omstandigheden ze zijn gewonnen, of de fysieke producten en gecreëerde vervuiling controleren om te zien of het bedrijf de maatschappij schade toebrengt. Wetenschappers kunnen sensoren bij een Apple-fabriek plaatsen om te zien of er vervuilende stoffen in de lucht, rivieren of zee worden uitgestoten. Mensen kunnen de Apple-producten al enkele uren nadat ze op de markt zijn gebracht uit elkaar halen om op YouTube te laten zien of Apple voldoet aan zijn eigen maatstaven, of bevestigen of de onderdelen die er volgens Apple in zitten echt aanwezig zijn. Bij Apple weten dat ze worden betrapt als ze leugens vertellen, en snel ook.

Facebook daarentegen biedt een sociaal netwerk dat elke gebruiker ter wereld een heel ander product aanbiedt. Wij, en met wij bedoel ik ouders, kinderen, kiezers, wetgevers, bedrijven, consumenten, terroristen, mensenhandelaren, echt iedereen, werden beperkt door onze eigen ervaringen als we wilden bepalen 'Wat is Facebook nu precies?'. We konden niet vaststellen hoe representatief, hoe wijdverspreid of niet, onze gebruikerservaring en de schade die we opliepen waren. Doordoor maakte het niet uit of activisten bekendmaakten dat Facebook bijdroeg aan kindermisbruik, terrorisme, een neonazibeweging, en etnisch geweld dat was bedoeld om op sociale media te worden gedeeld, of dat het algoritmes gebruikte die eetstoornissen of zelfdoding in de hand werkten. Facebook leidde ons af met varianten op hetzelfde thema: 'Wat je ziet, is een uitzondering, een afwijking. Het probleem dat je ziet, is niet representatief voor Facebook.'

Facebook herinnerde ons er ook graag aan dat de persoonlijke 'wereld' die we in onze newsfeed zagen sterk werd bepaald door onze eigen keuzes. Ze beweerden dat onze Facebookervaring

vooral bestond uit berichten van vrienden en familieleden, kennissen waarmee jij contact wilde hebben, de pagina's die jij wilde volgen en de groepen waarbij jij je aansloot. 'Wijs niet met dat verwijtende vingertje,' leek Nick Clegg in 2021 te zeggen in zijn artikel 'You and the Algorithm: It Takes Two to Tango'. Clegg, een voormalig Brits parlementslid, schoof heel charmant alle verantwoordelijkheid van het bedrijf af op de wereldwijde gebruikers die niet konden weten in hoeverre Facebook hen manipuleerde en misbruikte. Het was een gladde afleidingsmanoeuvre waarvoor Clegg goed betaald kreeg om de aandacht af te leiden van het feit dat Facebook je newsfeed elk jaar steeds verder vulde met content waar je niet om had gevraagd, om maar te voldoen aan het onstilbare verlangen van de aandeelhouders naar steeds meer winst. Het idee dat 'Facebook er is voor berichten van mijn vrienden en familie' klopte al jaren niet meer en Facebook wist dat.

Noem het een psychologisch spelletje of een leugen. Het gebeurde doelbewust. Facebook wist dat niemand van buitenaf hun verhalen kon weerleggen. Bovendien wist Facebook dat ook intern maar weinig mensen wisten dat het bedrijf loog, omdat alleen werknemers met toegang tot de gesloten software een volledig beeld hadden van wat het bedrijf deed. Als Facebook de gebruikers, activisten of ambtenaren onzeker maakt, kunnen die de waarheid niet langer gebruiken om hun situatie te veranderen, en verliezen ze de kracht om terug te vechten. Maar toen de door mij onttrokken documenten openbaar werden gemaakt door middel van een goed georganiseerde strategie, waarbij ik eerst gebruikmaakte van de *Wall Street Journal* en later van een verschillende internationale media, werd een deel van de sluier rond het bedrog opgetild. Honderden, zo niet duizenden activisten wereldwijd hebben de 'Facebook Files' doorgenomen en zagen hun werk daarin bevestigd. Er was nu bewijs vanuit Facebook zelf dat Facebook, net als de grote tabaksfabrikanten eerder, precies had

geweten hoe gevaarlijk hun giftige product was, en het ons toch had toegestopt.

Het publiek reageerde heftig op de tienduizenden bladzijden aan documentatie van Facebook zelf, samen met de nauwgezette berichtgeving en analyses van de inhoud. In de zes maanden nadat de Facebook Files openbaar waren gemaakt was de waarde van Facebook, die op miljarden dollars was geschat, met bijna vijftig procent gedaald, en zou hij met bijna nog een kwart dalen. Het bedrijf zou zelfs in één dag de grootste waardedaling meemaken van enig ander beursgenoteerd bedrijf in de Amerikaanse geschiedenis. Gebruikers in de vs en Europa keerden het platform de rug toe. Wetsvoorstellen die in het democratische doolhof van Europese en Amerikaanse regeringen al jaren op de plank waren blijven liggen werden nu in rap tempo omgezet in wetgeving. Er werden groepsvorderingen in gang gezet, waarbij gerechtigheid werd geëist voor de ouders die hun kinderen hadden zien lijden en soms zelfs hadden zien doodgaan. Facebook kon zich niet langer verbergen voor de waarheid of voor de roep om verandering. We hadden samen geleerd dat we de wereld die Facebook had gecreëerd niet hoefden te tolereren. Het tijdperk van 'Vertrouw ons gewoon' was voorbij.

Terwijl mensen bleven hongeren naar meer informatie, ervoeren hoe het was om niet meer te worden blootgesteld aan de psychologische spelletjes van Facebook, en hun ervaringen begonnen te verzoenen met de leugens van Facebook, was mijn eigen leven compleet veranderd. Na een leven als vrijwel onzichtbare *data scientist* en productmanager had ik nu een surrealistisch bestaan als de klokkenluider van Facebook. Het voelde alsof de wereld me niet zozeer zag als een persoon, maar als een symbool. Als een naam, een nieuwsfeit. Plotseling reisde ik de wereld rond voor persconferenties. Ik zat bij besprekingen met risico-onderzoekers om de dreiging van trollen te bespreken die mijn moe-

der in Iowa online stalkten, haar sociale media uitplozen en actie wilden ondernemen tegen haar en mij. Maanden later werd me nog regelmatig door meerdere journalisten gevraagd: 'Gaat het wel goed met je? Hoe is je leven veranderd?'

In eerste instantie wilde ik mijn identiteit niet prijsgeven. Ik had vanaf het begin twee doelen voor ogen: ik wilde 's nachts niet wakker liggen van de geheimen die volgens mij tientallen miljoenen mensen in gevaar brachten, en ik wilde vanaf de achtergrond verandering doorvoeren. Maar ik merkte al snel dat ik geen idee had wat het betekende om een klokkenluider te zijn en wat het werkelijk betekende om mezelf te zijn.

Ik had de hulp ingeroepen van een non-profitorganisatie die al jarenlang verschillende klokkenluiders binnen de overheid en bedrijven juridisch had bijgestaan. Zij vertelden me hoe je op een wettige manier informatie kunt doorgeven aan de SEC en het Congres, en hoe het Congres op een beschermde manier informatie kan delen met verslaggevers.

Om te zorgen dat de documenten zo helder en goed mogelijk zouden worden geïnterpreteerd, werkte ik bovendien nauw samen met Jeff Horwitz, een journalist van de *Wall Street Journal*. We hadden elkaar een jaar eerder ontmoet tijdens een wandeltocht in de heuvels van Oakland. Ik had Jeff grondig nagetrokken en was ervan overtuigd dat ik samen met hem anoniem de waarheid naar buiten kon brengen. Jeff grapte dat hij de grootste deskundige inzake Facebook was die geen geheimhoudingsclausule van Facebook had getekend. Dat zal best kloppen. Ik vond hem doelgericht. Hij is als journalist altijd hardnekkig blijven schrijven over de dodelijke invloed van Facebook. Ik wist dat Jeff de complexe realiteit bij Facebook duidelijk zou kunnen weergeven aan zijn lezers. Ik dacht dat hij in de openbaarheid zou treden zodat ik op de achtergrond kon blijven.

Toen de publicatie van het eerste artikel in de *Wall Street Journal* dichterbij kwam, vroegen mijn advocaten wat ik wilde doen als de informatie eenmaal openbaar was gemaakt. Hun advies was kort maar krachtig. Ik kon doen wat ik wilde, maar volgens hen was er maar één logische keuze: ik zou in de openbaarheid moeten treden, voor de waarheid uit moeten komen en die waarheid moeten verdedigen. Alleen zo zou ik verder kunnen met mijn leven.

Mijn belangrijkste adviseur en advocaat was Andrew Bakaj, een voormalig CIA-agent die zelf eerder was begeleid door de non-profitorganisatie. Voordat hij mij ging adviseren, was Andrew adviseur geweest van de bekendste cliënt van de organisatie: de anonieme klokkenluider die het 'perfecte' telefoongesprek tussen president Donald Trump en de Oekraïense president Volodymyr Zelensky had gemeld bij de inspecteur-generaal van de gezamenlijke geheime diensten. Dat was het gesprek geweest dat de basis had gevormd voor de eerste afzettingsprocedure tegen Donald Trump.

Een van de opvallendste (en belangrijkste) details van die afzettingsprocedure was dat de klokkenluider anoniem was gebleven. De grote mediabedrijven dachten te weten wie het was, maar weigerden zijn naam te publiceren. Dat was doelbewust. Andrew had me duidelijk uitgelegd wat ervoor nodig was om de belangrijkste naam achter de afzettingsprocedure geheim te houden. Hij had wekenlang elke dag de media gebeld met de woorden: 'Als je de identiteit van de klokkenluider prijsgeeft en hem iets wordt aangedaan, laten we iedereen weten dat zijn bloed aan jullie handen kleeft.' Gruwelijk genoeg vergissen de media zich vaak in wie zij denken wie de klokkenluider is, dus als je je identiteit geheimhoudt, kun je andere mensen in gevaar brengen.

Andrew had mij een levendig beeld geschetst van het leven in de anonimiteit. Ik zou me waarschijnlijk jarenlang afvragen wat

er zou gebeuren als mijn identiteit bekend werd. Naarmate de impact van mijn onthullingen groter werd, kon ik ervan uitgaan dat een zwerm journalisten op zoek zou gaan naar de 'klokkenluider van Facebook', die de waarheid had onthuld over een socialemediabedrijf dat zich voor miljarden mensen als het internet zelf gedroeg en maandelijks de levens van 3,2 miljard mensen wist te beïnvloeden. De media en detectives zouden me willen vinden om mijn 'ware' motieven te achterhalen.

Dat is precies wat er met de Oekraïense klokkenluider was gebeurd. Journalisten en onderzoekers gingen op zoek naar zijn identiteit. Politici gebruikten de anonimiteit van de klokkenluider als excuus om in toespraken te speculeren over zijn identiteit. Ook probeerden ze zijn naam bekend te maken door middel van een geschreven vraag die opperrechter John Roberts van de United States Surpreme Court weigerde voor te lezen tijdens de afzettingsprocedure. Het bekendmaken van die klokkenluider was een obsessie voor mensen. Andrew adviseerde me dat ik hetzelfde kon verwachten als ik anoniem bleef, om allerlei redenen.

Als mijn identiteit geheim bleef, leende dat zich voor een archetypisch verhaal van een David die in opstand komt tegen een schijnbaar onoverwinnelijke Goliath. Hoewel we aannamen dat de meeste mensen positief zouden reageren op mijn acties, zou niet iedereen dat doen. En mijn leven liep op het eerste gezicht niet zoveel gevaar als dat van de Oekraïense klokkenluider. Mijn advocaten zouden de mediabedrijven niet kunnen vertellen dat mij fysiek iets zou worden aangedaan als ze mijn naam publiceerden.

Met dat in het achterhoofd nam ik nog een factor in overweging. Ik vermoedde dat de Oekraïense klokkenluider (logischerwijze) had aangenomen dat de transcriptie van het gesprek waarin president Trump de Oekraïense president om een gunst had gevraagd in ruil voor militaire steun op zichzelf al zo duidelijk

was dat het publiek niet meer informatie nodig had om overtuigd te worden. Ik stelde me echter voor dat de klokkenluider vast niet had verwacht dat zijn anonimiteit, zijn afwezigheid in het proces, een middel zou worden om mensen af te leiden van de onthulling en deze zou ondermijnen.

Toen het tijd was voor de uitspraak in de afzettingsprocedure greep de verdediging de afwezigheid van de klokkenluider aan om deze persoon die niet aanwezig wilde zijn in diskrediet te brengen en diens verhaal in twijfel te trekken, in plaats van te bespreken wat de gevolgen zouden zijn als de vs Oekraïne niet hielpen zich te verdedigen tegen een mogelijke Russische invasie. Die invasie had zich inmiddels voltrokken en zou vanavond worden besproken in de toespraak van de president. Zonder een gezicht en stem die zich kon uitspreken tegen de leugens waarmee de waarheid werd ondermijnd, kreeg het bewijs steeds minder gewicht.

De aard van mijn onthullingen leek me veel complexer dan een transcriptie van een enkel telefoongesprek. Zonder een stem vanuit Facebook zelf die duidelijk en uitdrukkelijk uit kon leggen wat die documenten precies onthulden, zonder een stem vanuit Facebook zelf die de verderfelijke algoritmes en leugens kon verbinden aan de bedrijfscultuur, zouden degenen die verantwoordelijk waren – net als bij die eerste afzettingsprocedure – nooit tot verantwoording worden geroepen. Dan zou men binnen Facebook leugens blijven vertellen.

In die 22.000 pagina's stond ook veel informatie over de context waarbinnen de producten van het bedrijf, zoals Facebook en Instagram, waren ontwikkeld en hoe ze functioneerden. Hoe de mensen bij Facebook dachten dat ze hoorden te werken. Dit was geen informatie die iemand van buitenaf intuïtief zou begrijpen, hoe slim of hoog opgeleid die ook was. Om een expert te worden in vakgebieden die net zo complex zijn kun je een studie volgen.

Maar als het gaat om de dynamiek van de aanbevelingssystemen van Facebook en hun gevolgen is er geen enkele academische opleiding waar je zelfstandig begrip kunt opdoen van alle nuances van de onthullingen.

Het leek onwaarschijnlijk dat iemand van buitenaf kon begrijpen hoe hun unieke bedrijfscultuur hun unieke gesloten softwaresysteem heeft kunnen voortbrengen. De enige mensen die deze systemen goed kunnen begrijpen zijn mensen met een specialistisch beroep bij een van slechts een paar techbedrijven. Dus toen ik mijn informatie naar buiten bracht, waren er maar 300 of 400 mensen in de hele wereld die genoeg kennis hadden van deze systemen om te begrijpen waarom deze documenten zo belastend waren, en die duidelijk inzagen dat de fundamentele dreigingen die erin werden beschreven een existentiële bedreiging vormden voor de mensheid.

Nu Jeff op het punt stond zijn verhaal te publiceren, moest ik besluiten of ik in de openbaarheid wilde treden. Ik kon niet langer vasthouden aan het sprookje dat ik mezelf voorhield: dat ik achter de schermen als adviseur optrad om te zorgen dat de informatie insloeg terwijl ik zelf veilig was. Ik kon mijn ogen sluiten voor het feit dat Facebook uiteindelijk toch wel zou ontdekken dat ik de klokkenluider was door terug te rekenen vanaf het moment dat de documenten waren vrijgegeven, en accepteren dat zij elk moment konden besluiten om mijn naam bekend te maken, op hun manier. Ik luisterde naar mijn adviseurs en hun zuurverdiende ervaring met klokkenluiden.

Om precies te begrijpen hoe de maatschappij en Facebook op dystopische wijze verstrengeld waren geraakt was er iemand nodig die uit het bedrijf zelf kwam, en die kennis had van de bedrijfscultuur, de interne intriges, en de eisen die de verschillende afdelingen aan elkaar stelden. Er was iemand nodig die de benodigde context kon bieden om te begrijpen waarom zo veel slimme,

vriendelijke, gewetensvolle mensen een product konden creëren met zulke vreselijke, ingrijpende gevolgen. En nog belangrijker, er was iemand nodig die kon waarschuwen dat ondoorgrondelijke bedrijven als Facebook ongekende problemen veroorzaakten op het punt van toezicht en beheer. Facebook zou slechts het eerste, en niet het laatste ondoorgrondelijke bedrijf zijn dat de wereld zoveel schade zou toebrengen.

Na dat allemaal in overweging te hebben genomen besloot ik dat ik de juiste persoon was.

Ik ben in de openbaarheid getreden om de dodelijke koers bij te sturen die Facebook voor ons in gang had gezet. Volgens mij kon dat alleen lukken als ik bijeenkomsten belegde waarin ik uitlegde wat er in de documenten stond en antwoord gaf op de vragen die de documenten zouden oproepen. Ik begreep ook hoe absurd mijn aantijgingen klonken. Stel dat iemand tegen je zei: 'Wist je dat een app op je telefoon bepaalt over welke kwesties je gaat stemmen nog voor je het stemhokje betreedt?' Dan zou je met je ogen rollen. Misschien zou je grinnikend bij jezelf denken: leuke complottheorie. Als je niet zo beleefd was, zou je het misschien hardop zeggen.

Je zou nauwelijks kunnen geloven dat niet slechts één politieke partij, maar meerdere groepen aan zowel de linker- als rechterkant die zorgen bij Facebook hebben aangekaart. Ze hebben elk geklaagd dat de invloed die de producten en algoritmes van Facebook op mensen hadden partijen en kandidaten dwong om extreme standpunten in te nemen waarvan ze wisten dat de meeste kiezers er niet op zaten te wachten. Ze deden dat omdat ze wisten dat het algoritme die standpunten zou versterken. Het was ongelooflijk dat iets wat sciencefiction leek toch waar kon zijn. Maar het was echt waar. Ik wist dat het allemaal waar was. Ik had het gezien. Ik was erbij geweest. En dat kon niemand bij Facebook

ontkennen. Het stond letterlijk in die tienduizenden bladzijden aan documentatie, als je maar wist waar je moest kijken.

Facebook is een bedrijf met winstoogmerk dat de kans kreeg om in het geheim te opereren, en als het half werk kon leveren, deed het dat ook. Facebook had tenslotte zelf de gesloten software gecreëerd. En als mensen niet weten dat je half werk levert, is het dan wel gebeurd? Het bedrijf was begonnen als een sympathiek middel waarmee Amerikaanse studenten contact konden onderhouden met hun vrienden, en het had die reputatie benut om te verhullen dat het zich had ontwikkeld tot iets anders. Het was niet langer een behapbaar netwerk van familie en vrienden, maar een grote versterker die werd aangedreven door groepen van miljoenen mensen en algoritmes die vooral extreme standpunten een prominente plek gaven.

Niemand had de bedoeling om het bedrijf een schadelijke richting in te duwen. Facebook was een bedrijf waar consensus werd verafgood en waar mensen een mythisch beeld hadden dat iedereen gelijk was (afgezien van Mark Zuckerberg, de CEO). Toen ik er in 2019 kwam werken had het kantoor in Menlo Park, Californië, de grootse kantoortuin ter wereld. Hij was wel 400 meter lang. De bazen hadden jarenlang, elke keer dat Facebook door het Congres op het matje werd geroepen, geweigerd om bekend te maken wie er verantwoordelijk was voor welke beslissing. Beslissingen werden door comités genomen, zeiden ze, er is niet één persoon verantwoordelijk. Maar zonder individuele verantwoordelijkheid zijn mensen minder gemotiveerd om te zeggen dat iets onacceptabel is of om zich zelfs maar af te vragen of ze iets wel moeten doen. Uiteindelijk was binnen Facebook een cultuur ontstaan waarbinnen persoonlijke aansprakelijkheid niet werd gewaardeerd. Hoe en waarom is die cultuur ontstaan? Hoe functioneerde die precies? Ook dat kon ik uitleggen. Net als hoe die cultuur aansloot op de codes achter de algoritmes.

Toen ik in 2019 bij Facebook ging werken wisten mensen al zeker een jaar dat het besluit om niet langer alleen te zorgen dat mensen zo lang mogelijk hun producten gebruikten, maar ook een reactie bij mensen los te maken had geleid tot een enorme hausse aan extreme content. Deze verandering was tussen eind 2017 en begin 2018 doorgevoerd in reactie op een langzame, maar zorgelijke daling in de hoeveelheid content die op het platform werd geproduceerd. Het bedrijf had verschillende '*producer side*'-experimenten uitgevoerd bij mensen die content op Facebook plaatsten, en had gemerkt dat de hoeveelheid content alleen groeide als de mensen die het plaatsten meer sociale beloningen kregen. Met andere woorden, als meer mensen je content leuk vinden, op je content reageren of je content delen, wordt het aannemelijker dat je nog meer content voor Facebook zult produceren.

De meeste mensen bekijken socialemediabedrijven alleen vanuit de gebruikerskant. Ze zien Facebook, Twitter of TikTok als een plek om content tot je te nemen. Dat is heel begrijpelijk, want de meeste mensen zijn vooral actief op sociale media in de rol van consument. De bedrijven zien zichzelf echter als een 'tweezijdige' marktplaats waar mensen die iets willen creëren in contact worden gebracht met mensen die iets willen consumeren. Het is net als bij een echte markt waar mensen die iets willen verkopen in contact worden gebracht met mensen die iets willen kopen. Je hebt geen kopers zonder verkopers. Je kunt pas content bekijken als iemand hem produceert.

Volgens het huidige ondernemersrecht en het eigen beleid heeft Facebook bovendien de plicht steeds grotere winsten voor zijn aandeelhouders te genereren. Er is een beperkt aantal methoden om dit te doen. Ze kunnen nieuwe producten creëren of kopen, ze kunnen meer gebruikers werven voor bestaande producten, ze kunnen meer geld per advertentie proberen te krijgen via de be-

staande gebruikers, of ze kunnen zorgen dat de bestaande gebruikers meer gebruikmaken van producten, want als mensen meer content consumeren klikken ze vaker op advertenties. Al deze mechanismen stellen het bedrijf in staat winst te maken door advertenties te verkopen aan adverteerders die steeds meer geld waard worden. En dit is allemaal afhankelijk van de gewoonten van gebruikers – natuurlijk of gecreëerde gewoontes.

In 2019 was de eerste uitbreidingsmogelijkheid onmogelijk gemaakt door zorgen rondom de kartelvorming van Facebook. Het bedrijf mocht niet samengaan met nog meer socialemediabedrijven. Sommige mensen wilden Instagram en WhatsApp zelfs loskoppelen van het hoofdbedrijf 'Facebook Blue' om concurrentie te bevorderen. De tweede methode leek ook weinig belovend. Een grote meerderheid van internetgebruikers maakte al gebruik van Facebooks producten. Facebook had veel geld geïnvesteerd in het subsidiëren van mensen in economisch kwetsbare werelddelen zodat die de producten van het bedrijf gingen gebruiken (zodat er geen vrij, open internet kon ontstaan), maar die gebruikers leverden afzonderlijk weinig geld op, dus viel de derde methode ook af.

Daardoor bleef er één methode over: zorgen dat mensen meer content gingen consumeren. In 2018 wilde Facebook de daling in contentproductie tegengaan met een aanpassing in de manier waarop content in je newsfeed werd weergegeven. Content die meer likes, reacties en reshares opleverde, kwam vanaf dat moment hoger in je newsfeed te staan. Facebook is je voortdurend en op subtiele wijze, bedoeld of onbedoeld, aan het leren welke content op Facebook thuishoort. Influencers en andere machtige gebruikers, zoals uitgevers, houden zorgvuldig bij wat er op sociale media wordt gedeeld, en passen zich bewust aan door content te produceren die lijkt op de meest gedeelde berichten. Maar ook de meeste individuele gebruikers passen onbewust hun berichten

aan aan wat ze in hun newsfeed zien. Wat je op je newsfeed voorbij ziet komen, verandert onbewust in 'Hier is Facebook voor bedoeld'. Toen Facebook in 2018 voorrang begon te verlenen aan content die reacties opriep, kregen individuele gebruikers wereldwijd steeds vaker bepaalde content op Facebook te zien, ook al waren ze zich er niet van bewust dat dat gebeurde.

In december 2019 wezen data scientists binnen Facebook erop dat Facebook een feedbacklus had gecreëerd die geen onderscheid maakte tussen positieve en negatieve reacties. Als je een boos gezichtje onder een bericht plaatst, in een opmerking aangeeft dat je het artikel vreselijk vindt of aangeeft dat een bericht desinformatie bevat, ziet het algoritme dat toch als een signaal om jou en anderen nog meer van die artikelen voor te schotelen, puur omdat je erop hebt gereageerd. Uitgevers begonnen te beseffen dat de kans dat je de bronwebsite bezocht groter werd naarmate de thread van commentaren onder een link kwader was. Ik erger me als mensen een uitzondering maken voor Facebook omdat nieuwszenders of websites gesensationaliseerd nieuws brengen. De meeste nieuwszenders moeten winst maken om te kunnen blijven bestaan en stemmen hun content (net als politieke campagnes) af op wat de platforms met hun consumenten delen.

In de Verenigde Staten en Europa had deze feedbacklus vooral bijgedragen aan een verzurend politiek debat, maar in de kwetsbaarste werelddelen had hij bijgedragen aan de dood van tienduizenden mensen door gemeenschappen waar men toch al kampte met etnische spanningen en gevoelens van wrok te overgieten met socialemediabenzine. Facebook was in 2017 in Myanmar, een land in Zuidoost-Azië, geconfronteerd met het eerste grootschalige geweldsincident binnen een gemeenschap, dat door Amnesty International was beschreven als een 'sociale gruweldaad'. Het leger van dat land had een netwerk opgezet van tienduizenden accounts, pagina's en groepen dat door een staf van zevenhon-

derd militairen werd gerund om propaganda tegen de Rohingya te kunnen verspreiden en versterken.

The New York Times meldde dat Myanmar jaren eerder grote groepen officieren naar Rusland had gestuurd om meer te leren over psychologische oorlogsvoering, hacken en andere computervaardigheden. Ook toen al was Rusland wereldleider op het gebied van oorlogsvoering via sociale media. De Russische internetsoldaten hadden een belangrijke rol gespeeld bij de aanval op Oekraïne. Iedereen die het nieuws volgde wist dat. Toen ik in de loge plaatsnam voor de presidentiële toespraak wist ik dat Facebook keer op keer had verzuimd om onderzoek te doen naar zijn grote rol bij de Russische cyberoperaties, of liever gezegd, ik wist dat Facebook ervoor had gekozen om te negeren waartoe het Rusland in staat had gesteld.

De investering die Myanmar had gedaan in het opleiden en oprichten van een breed propaganda spuiend netwerk op sociale media kreeg in 2017 resultaat. Het leger gebruikte het om foto's, nepnieuws en opruiende berichten te plaatsen, vaak gericht op de moslimgemeenschap in Myanmar. Critici hadden moeite om de valse aantijgingen te bestrijden omdat trolaccounts van het leger de aanval inzetten op iedereen die het conflict wilde sussen, terwijl ze iedereen die reageerde verder ophitsten. De militaire trolaccounts maakten gebruik van een methode die al snel de standaard zou worden voor etnisch geweld: ze plaatsten nepfoto's van lijken die volgens hen het bewijs vormden van moordpartijen die waren begaan door de Rohingya.

Ik trad naar voren omdat in 2021 al een tweede golf van door Facebook aangewakkerd geweld in gang was gezet, deze keer in Ethiopië. Deze deed sterk denken aan wat er een paar jaar eerder in Myanmar was gebeurd. Ik geloofde stellig dat de keuzes die Facebook had gemaakt over de producten die wereldwijd waren

verspreid de komende twintig jaar tientallen miljoenen mensen in gevaar zouden brengen. Ik wilde er zeker van zijn dat de mensen die nog konden ingrijpen zouden begrijpen hoe ver deze internationale, destabiliserende, verergerende crisis ging. En de enige manier waarop ik daar zeker van kon zijn was door met ambtenaren te overleggen tot ik zeker wist dat ze begrepen wat er op het spel stond.

In de loge van de presidentsvrouw kreeg ik een plek naast Valerie Biden, de zus van de president en sinds lang zijn campagnemanager. Een van de andere gasten was Danielle Robinson, de weduwe van sergeant eerste klasse Heath Robinson. Hij was uitgezonden geweest naar oorlogsgebieden in Kosovo en Irak, en was uiteindelijk overleden aan een zeldzame vorm van longkanker na te zijn blootgesteld aan burnpits van het Amerikaanse leger. Na de dood van haar man had Danielle zich gewijd aan het verkrijgen van steun voor de gezinnen van veteranen die ziek zijn geworden of zijn overleden door de burnpits die waren geproduceerd en werden beheerd door aannemersbedrijf KBR, in die tijd eigendom van het bedrijf Halliburton, dat kortetermijnwinst belangrijker had gevonden dan de levens van soldaten. Een paar stoelen verderop zat de Oekraïense ambassadeur in de VS, Oksana Markarova. Toen we de loge binnenkwamen, gaf ze ons elk een kleine Oekraïense vlag.

Het was overweldigend om omringd te zijn door mensen die zoveel hadden opgeofferd en verloren, en die dat niet alleen te boven waren gekomen, maar hoopvol waren gebleven en verandering wilden veroorzaken. Zoals zo vaak in mijn leven voelde ik me niet op mijn plaats. Ik had die avond mijn best gedaan om me te presenteren op een manier waarmee ik respect toonde voor dit historische moment en voor de respectabele, eminente gasten. Het was al heel stressvol geweest om uit te kiezen wat ik moest aantrekken en hoe ik eruit moest zien.

Mijn moeder was baanbrekend geweest aan de universiteit van Iowa. Ik was bij mijn geboorte het eerste kind van een vrouwelijke hoogleraar binnen haar afdeling. Mijn bestaan stond symbool voor haar verlangen naar een gezin en de problemen die ze had moeten overwinnen om me te krijgen. Als assistent-hoogleraar was haar vaak verteld dat ze geen kans maakte op een vaste aanstelling als ze een kind kreeg. Als hoogleraar biochemie trok ze elke dag een onopvallende jurk aan, deels als uiting van haar gebrek aan interesse in kleding en deels omdat ze efficiency belangrijker vond dan uiterlijkheden. Toen ze grijs werd, besloot ze haar haren niet te verven omdat ze, volgens eigen zeggen, vaak toch al de jongste aanwezige was bij haar commissievergaderingen.

Pas toen ik op mijn vijfentwintigste aan Harvard Business School ging studeren kwam ik erachter hoeveel ik was misgelopen. Ik had niet geleerd (noch van mijn moeder, noch van mijn leeftijdgenoten) hoe ik toegang kreeg tot de vrouwelijke aspecten van onze cultuur of die van mezelf. Mijn eerste baan na mijn afstuderen was bij Google geweest, waar ik weinig vrouwen boven me had die als voorbeeld konden dienen. De paar vrouwen die ik bij Google had gekend (nog geen 10 procent van het Search Qualityteam was indertijd vrouw) hadden grotendeels hetzelfde pad gevolgd als mijn moeder, en als vorm van camouflage hun vrouwelijke kant onderdrukt. Er was maar één prominente uitzondering op de regel: het hoofd van het managementroulatieprogramma waaraan ik deelnam, de *vice president* van Search, Marissa Mayer. Pas toen ik aan Harvard met vrouwen omging uit het hele spectrum aan bedrijven waaruit de wereldeconomie bestaat, werd ik blootgesteld aan vrouwen die niet alleen sterk waren, maar – omdat ze ervaring hadden opgedaan in bedrijven met veel vrouwen – ook vonden dat je zowel bekwaam en sterk kon zijn als mooi.

Voor ik in de openbaarheid trad, droeg ik zelden make-up.

Sinds mijn pubertijd had ik het maar een paar keer gebruikt. Gelukkig was dezelfde visagist die *60 Minutes* me drie weken eerder had aangeboden voor het interview weer beschikbaar om me te helpen. Ik droeg een jurk die ik een dag eerder bij de discountwinkel van Nordstrom had opgepikt. Het was een blauwgroene jurk, 'tot op de knie en niet te druk', zoals me was aangeraden. Op advies van een betrouwbare vriendin en collega had ik een bijpassende sjaal omgedaan waarmee ik ook warm bleef. En vlak voor we naar het Witte Huis gingen voor het diner voorafgaande aan de toespraak had een vriendin op het laatste moment nog een speldje met de Oekraïense vlag voor me gevonden.

Vanaf onze hoge plek in de loge kon ik alle aanwezige leden van het Amerikaanse Congres zien, die samen aanwezig waren in het Huis van Afgevaardigden. Ze straalden een façade van eenheid uit, maar eigenlijk waren de Verenigde Staten in 2022 sterk gepolariseerd. Ik wist uit de eerste hand dat de verdeeldheid en groepscultuur onophoudelijk waren opgestookt door de algoritmes van Facebook. Na een twee jaar lange wereldwijde pandemie en na tien jaar zijn blootgesteld aan een ecosysteem van sociale media dat extreme content beloonde en bevorderde, waren de Verenigde Staten en de wereld bitter verdeeld.

Toen voormalig president Trump in 2016 werd verkozen waren de reacties zo verdeeld dat de Verenigde Staten zich in een kwetsbare positie bevonden waarbij veel rechtse stemmers geloofden dat de Russische invloed was aangedikt door de tegenstanders van Trump. Zes jaar later geloofden veel rechtse stemmers, dankzij de verstoorde informatievoorziening en het feit dat Rusland en Oekraïne elkaar niet alleen bestookten met raketten en vliegtuigen, maar ook met uitgebreide desinformatiecampagnes en cyberaanvallen, dat de verkiezingen van 2020 waren gestolen.

We leven in een wereld waarin legers sociale media tot een wapen maken dat beschouwd wordt als een essentieel aspect van

oorlogvoering, maar toch accepteerden veel mensen in Amerika en daarbuiten de manier waarop Facebook de problemen rond sociale media en de beschikbare oplossingen framede. De belangrijkste pr-overwinning van Facebook was geweest dat ze ons hadden laten geloven dat we moesten kiezen tussen 'vrijheid' en 'veiligheid', en dat we de voorkeur moesten geven aan 'vrijheid van meningsuiting' boven 'censuur'. Veel mensen, waaronder de mensen in die zaal onder mij, wilden de problemen bij Facebook niet rechtzetten omdat ze heel terecht tegen censuur waren. Facebook had ons ervan overtuigd dat we maar twee opties hadden, terwijl het bedrijf duizenden bladzijden aan documenten had waarin allerlei alternatieven werden geschetst.

President Biden kwam de Congreszaal binnenlopen zoals ik vorige presidenten eerder op tv had zien doen. Maar nu was ik erbij. Hij begon zijn toespraak, zoals verwacht, door de situatie in Oekraïne te schetsen, en te stellen dat de vrije landen solidair moesten zijn met landen die niet aangevallen wilden worden. We zwaaiden allemaal met onze Oekraïense vlaggetjes.

Niemand vertelt je van tevoren wanneer je naam tijdens de toespraak wordt genoemd of hoe je wordt voorgesteld. Toen de president mijn naam noemde, kwam dat als een verrassing. 'Frances Haugen, die hier vanavond bij is, heeft laten zien dat socialemediaplatforms rekenschap moeten afleggen voor het feit dat ze winst maken door op onze kinderen te experimenteren. Bedankt, mensen. Bedankt voor jullie moed.' En voor ik besefte wat er was gebeurd was ik opgestaan en in verwarring weer gaan zitten. Het duizelde me.

De weg naar dit balkon, naar deze afrekening tussen de maatschappij en een van de grootste bedrijven ter wereld, was niet recht en soepel geweest. Ik was geen mythische held, maar een klein, apart meisje dat keer op keer had doorgezet door steeds kleine stapjes te zetten die in de loop der jaren samen een groot

verschil hadden gemaakt. Als tiener en jongvolwassene had ik me niet door anderen laten vertellen dat ik niet mocht bestaan of dat ik in een bepaald hokje thuishoorde. Ik had geleerd dat ik keuzes kon maken, beslissingen kon nemen over mijn leven, en dat uiteindelijk één enkel persoon met één enkele beslissing veel macht kan uitoefenen. We hebben allemaal meer macht dan we beseffen, ook al is dat een enge gedachte.

We leven in een wereld waarin we snel toegeven aan fatalisme, aan een gevoel dat de problemen die voor ons liggen onoverkomelijk zijn. Dat we elk te klein zijn om invloed te kunnen uitoefenen. Laat me duidelijk zijn: als je een fatalistisch gevoel krijgt, is dat een teken dat iemand je je macht wil ontnemen. Dat is niet altijd duidelijk. Voor mijn komst hadden er honderdduizenden werknemers bij Facebook gewerkt, die niets hadden gedaan. Vaak hadden ze het bedrijf opgebrand verlaten. Vele anderen waren gebleven. Ze hadden hard gewerkt en zich aangepast aan het beeldbepalende platform dat ze hielpen te creëren.

Stel je voor dat we allemaal de macht van de eenling zouden benutten. Wat voor wereld zouden we samen kunnen creëren als meer mensen beseften hoeveel macht ze hadden?